



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001
E-mail: LIIS004009@istruzione.it; LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



**PROGRAMMA SVOLTO
A.S. 2019/2020**

Materia:	ACCOGLIENZA TURISTICA
Classe:	1[^]D eno
Insegnante:	LORENZO COSTANZA
Libri di testo:	BENVENUTI DA NOI PLUS – L. Evangelisti e P. Malandra - Pearson

<i>n° e titolo modulo o unità didattiche/formative</i>	<i>Argomenti e attività svolte</i>
1. Promuovere il turismo nel proprio territorio	La terminologia turistica; le tipologie di turismo; i bisogni e la domanda turistica; i beni e l'offerta turistica; le risorse naturalistiche e i parchi; le località d'arte e d'interesse turistico.
2. Le strutture ricettive	La classificazione delle strutture ricettive; le tipologie di strutture ricettive; le tipologie di aziende ristorative; le strutture ricettive semoventi; il resort.
3. I servizi e l'organizzazione dell'hotel	L'albergo: caratteristiche e spazi operativi; le camere d'albergo; la ristorazione e i servizi complementari; l'organigramma e la room division; l'housekeeping.
4. Il front office e il back office	Il reparto del sorriso; lo staff del front e del back office; l'etica professionale; le norme di comportamento.
5. La comunicazione in hotel	La comunicazione; la comunicazione al front office; l'empatia e l'assertività; la comunicazione telefonica.
6. La comunicazione scritta in albergo	La comunicazione scritta e il menu; la corrispondenza alberghiera; come si scrive una lettera d'albergo; il fax e la posta elettronica.

Piombino, 10/06/2020

Firma Insegnante

Lorenzo Costanza