



Istituto Statale di Istruzione Superiore

"G. MARCONI"

VIAREGGIO

Istituto Professionale di Stato a indirizzo:

ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA

SERVIZI PER LA SANITÀ E L'ASSISTENZA SOCIALE

INDUSTRIA E ARTIGIANATO PER IL MADE IN ITALY (LAPIDEO)

MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA

PROGRAMMA DI LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA CLASSE PRIMA

UD 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 di interesse turistico

Le risorse naturalistiche, località d'arte e di interesse turistico del territorio locale.

Orientarsi utilizzando la pianta del territorio di Viareggio.

Approfondimento dell'argomento durante le lezioni di compresenza Laboratorio Accoglienza Turistica/Inglese nell'ambito del percorso IeFP.

UD 2 LE STRUTTURE RICETTIVE

La classificazione delle strutture ricettive

Le tipologie di strutture ricettive

Le diverse caratteristiche delle strutture ricettive

UD 3 I SERVIZI E L'ORGANIZZAZIONE DELL'HOTEL

L'albergo, caratteristiche e spazi operativi

I servizi alberghieri principali e complementari

Le camere d'albergo

La ristorazione e i servizi complementari

L'organigramma e la Room Division

L'organigramma in funzione delle dimensioni dell'albergo

I piani

UD 4 IL FRONT OFFICE E IL BACK OFFICE

Le fasi del ciclo cliente del ricevimento: ante, check in, live in, check out, post

Lo staff del front office e del back office

Le diverse figure professionali che operano all'interno del front office

La divisa e le norme di comportamento a seguire

Via Trieste, ang. Via Virgilio, 25 - 55049 VIAREGGIO

Tel. 0584.389.486 - Fax. 0584.389.646 C.F. 82011870464

E-mail: luis02100d@istruzione.it - PEC luis02100d@pec.istruzione.it

Sede Succursale: c/o Collegio Colombo Via Petrarca, 1 – Tel. 0584.389.659 – Fax 0584.389.003

Sede Associata: Via XXIV Maggio 23 - 55047 SERAVEZZA Tel. 0584.756.458 - Fax 0584.756.155

Agenzia formativa accreditata dalla Regione Toscana n° 001221_1 - Certificazione Qualità ISO 9001:2008 (n° cert. 16970-2006-AQ_FLR_SINCERT)





Istituto Statale di Istruzione Superiore

"G. MARCONI"

VIAREGGIO

Istituto Professionale di Stato a indirizzo:

ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA

SERVIZI PER LA SANITÀ E L'ASSISTENZA SOCIALE

INDUSTRIA E ARTIGIANATO PER IL MADE IN ITALY (LAPIDEO)

MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA

UD 5 LA COMUNICAZIONE IN HOTEL

La comunicazione al bancone

La comunicazione telefonica. Le tecniche di risposta

UD 6 LA PRENOTAZIONE

La fase ante o prenotazione

Le tariffe e il listino prezzi

La procedura della prenotazione

La scheda prenotazione. I contenuti essenziali

UD 7 SIMULAZIONI AZIENDALI - APPLICATIVO PACCHETTO OFFICE- OPENOFFICE WRITER

Simulazioni aziendali relative al ciclo cliente del ricevimento.

Gestione della prenotazione, compilazione della scheda prenotazione in relazione al listino prezzi dell'albergo

Navigazione internet, utilizzo delle attrezzature in uso nell'aula di laboratorio ricevimento, fax, telefono, applicativo Pacchetto Office, OpenOffice Writer.

Via Trieste, ang. Via Virgilio, 25 - 55049 VIAREGGIO

Tel. 0584.389.486 - Fax. 0584.389.646 C.F. 82011870464

E-mail: luis02100d@istruzione.it - PEC luis02100d@pec.istruzione.it

Sede Succursale: c/o Collegio Colombo Via Petrarca, 1 – Tel. 0584.389.659 – Fax 0584.389.003

Sede Associata: Via XXIV Maggio 23 - 55047 SERAVEZZA Tel. 0584.756.458 - Fax 0584.756.155

Agenzia formativa accreditata dalla Regione Toscana n° 001221_1 - Certificazione Qualità ISO 9001:2008 (n° cert. 16970-2006-AQ_FLR_SINCERT)

