



**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 QUARTA**

### **UD 1 LAVORARE AL FRONT OFFICE**

Il ruolo del receptionist al front office

La fase ante. La prenotazione

Il check-in

Il live-in

Il check-out e la fase post

### **UD 2 LA VALORIZZAZIONE DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO**

Iniziative promozionali nelle strutture ricettive

I servizi di accoglienza

I servizi extra in hotel

I pacchetti alberghieri

**Il turismo sostenibile. Turismo sostenibile e sviluppo sostenibile. L'ecoturismo. Il turismo responsabile**

**COMPRESENZA CON LA DISCIPLINA SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE.**

Il turismo. Tipologie di turismo. Il turismo enogastronomico. Gli itinerari turistici. Itinerari sintetici, grafici, analitici.

L'offerta turistica del territorio toscano e della Versilia.

L'offerta enogastronomica del territorio toscano e della Versilia.

Costruzione di pacchetti turistici promozionali.

Elaborazione di itinerari turistici, enogastronomici, storico-artistici.

La Via Francigena.

L'UNESCO. I siti Unisco della Toscana.

### **UD 3 LA GESTIONE DELLA CLIENTELA**

La tipologia di clientela.

Gli ospiti non sono tutti uguali

La clientela leisure

La clientela business

I gruppi.

I viaggi di gruppo

Le strutture ricettive per il gruppi

Le tipologie di gruppi

I viaggi incentive

L'accompagnatore turistico

Il turismo congressuale

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

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

E-mail: [luis02100d@istruzione.it](mailto:luis02100d@istruzione.it) - PEC [luis02100d@pec.istruzione.it](mailto: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

Le origini del turismo congressuale  
Le sedi congressuali  
Gli operatori congressuali  
La gestione del servizio di accoglienza in un convegno  
Il turismo per tutti  
Il turismo accessibile  
Il turista con esigenze speciali  
Il turismo sociale

**UD 4 SIMULAZIONI AZIENDALI - APPLICATIVO DI SETTORE HOTEL3 - APPLICATIVO  
PACCHETTO OFFICE-OPENOFFICE WRITER**

Simulazioni aziendali relative al ciclo cliente del ricevimento. La corrispondenza alberghiera  
Navigazione internet, utilizzo delle attrezzature in uso nell'aula di laboratorio ricevimento, posta  
elettronica, fax, telefono ecc., applicativo Pacchetto Office.

Il nostro hotel virtuale

Il software di gestione alberghiera HOTEL3

Esercitazioni e simulazioni utilizzando il software di gestione alberghiera HOTEL3 e Pacchetto  
Office-SUITE 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](mailto:luis02100d@istruzione.it) - PEC [luis02100d@pec.istruzione.it](mailto: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)

