

PROGRAMMA SVOLTO CLASSE 1 SEZ A indirizzo enogastronomico e dell'ospitalità alberghiera

Docente Prof. Orlando Omodei

Disciplina: Laboratorio ACCOGLIENZA TURISTICA a.s. 2020/2021

UDA 1 PROMUOVERE IL TURISMO

- Il turismo
- Le tipologie di turismo
- La destinazione turistica
- Le attrattive naturali
- Le attrattive culturali

UDA 2 LE STRUTTURE RICETTIVE

- La classificazione delle strutture ricettive
- Le tipologie di strutture ricettive
- Le strutture ricettive extralberghiere
- Le strutture semoventi

UDA 3 I SERVIZI DELL'HOTEL

- L'albergo caratteristiche e spazi operativi
- Le camere dall'albergo
- I servizi complementari
- La ristorazione

UDA 4 L'ORGANIZZAZIONE ALBERGHIERA

- L'organizzazione della Room Division
- Il front office e back office
- L'housekeeping
- L'accoglienza in hotel
- L'etica professionale
- Le norme di comportamento

UDA 5 IL FRONT OFFICE

- La comunicazione in hotel
- La comunicazione al front office
- L'empatia e l'assertività
- La comunicazione telefonica

Data 28/05/2021

DOCENTE

PROF.ORLANDO OMODEI