

# **I.P.S.S.E.O.A. “ Amerigo Vespucci” – Roma**

Programma svolto classe 1 C

A.S. 2022/2023

## **Laboratorio Servizi Accoglienza Turistica – Ricevimento**

Prof.ssa Serino Lucia

### **Accogliere con stile:**

1. L'accoglienza nel turismo
2. La comunicazione
3. Empatia e assertività
4. Sapersi presentare
5. La comunicazione al front office
6. La comunicazione telefonica

### **Turismo e territorio :**

1. Il turismo
2. La destinazione turistica
3. Le attrattive naturali
4. Le attrattive culturali
5. Le tipologie di turismo
6. Il turismo sostenibile e l'agenda 2023
7. Il turismo responsabile

### **Le strutture ricettive :**

1. La classificazione delle strutture ricettive
2. Le principali tipologie di strutture ricettive
3. Le strutture ricettive semoventi

### **Gli spazi in una struttura ricettiva:**

1. Gli elementi essenziali di una struttura ricettiva
2. Le camere
3. La ristorazione
4. L'albergo sostenibile
5. I servizi complementari

### **Front office e room division :**

1. I reparti e le risorse umane
2. Ul front office
3. Il direttore d'albergo
4. Il back office
5. L'housekeeping
6. Il regolamento aziendale

### **Laboratorio :**

- La comunicazione al front office
- Come si accoglie un cliente con e senza prenotazione
- Conoscere le nostre regione : elaborare un tour nella regione assegnata
- Un sightseeing nella città assegnata

Roma, 03 giugno 2023

Docente  
Prof/ssa Serino Lucia