

**LABORATORIO SERVIZI ACCOGLIENZA TURISTICA
PROGRAMMA SVOLTO
A.S. 2022/2023**

Classi:	I sez. H
Docente:	Pierro Rita
Libro di testo:	“L’ARTE DELL’ACCOGLIENZA – BENVENUTI 4.0” – Autori Evangelisti – Malandra – Edit. Paramond

Modulo/Nucleo tematico	Argomenti e attività svolte
<i>Introduzione al laboratorio di accoglienza turistica</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Il concetto di accoglienza turistica ➤ L’addetto all’accoglienza turistica: etica professionale, norme di comportamento ➤ La figura dell’addetto al front office nell’azienda alberghiera: requisiti e mansioni ➤ Igiene e cura dell’immagine – La divisa ➤ Le opportunità professionali del corso di accoglienza turistica ➤ Il Regolamento Aziendale e del Front Office in Hotel ➤ Il Regolamento di Laboratorio/Front Office a scuola <p>Esercitazioni pratiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Esercitazione "Presentarsi con eleganza"
<i>Sistema Turismo</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Il turismo: definizione ➤ Turismo interno, outgoing, incoming ➤ La figura del turista e dell’escursionista ➤ La destinazione turistica: risorse culturali e naturali ➤ Tipologie di turista e di turismo <p>Esercitazioni pratiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Esercitazione "Un weekend nella tua regione"
<i>Le strutture ricettive</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La classificazione delle strutture ricettive ➤ Le tipologie di strutture ricettive ➤ Le strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere ➤ Le strutture ricettive semoventi <p>Esercitazioni pratiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Esercitazione Lab. BO su alberghi diffusi
<i>L’albergo: caratteristiche e spazi operativi</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Albergo: caratteristiche, spazi operativi e tipologie di camere ➤ Il front office: spazi e reparti del F.O., operazioni da front desk e da back office

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le fasi operative del ciclo cliente <p>Esercitazioni pratiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Esercitazione Lab. BO “Un hotel speciale”
<p><i>La comunicazione al Front Office</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La comunicazione nel settore alberghiero: la comunicazione verbale, paraverbale e la CNV, regole base della comunicazione diretta al banco del F.O., regole base per comunicare con il cliente operando con professionalità al centralino telefonico <p>Esercitazioni pratiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lab. F.O. Role Playing comunicazione telefonica al front office: diverse casistiche (trasferimento telefonata, il cliente non è in albergo – ricezione e trasferimento messaggi su foglio comunicazioni, gestione telefonate interne) ➤ Lab. FO Role Playing "Ricerca e dai informazioni turistiche e sui servizi dell’hotel” ➤ Lab. BO: esercitazione pratica "informazioni al cliente nel live in”: simulazione booking biglietteria ferroviaria e ricerca info turistiche sulla città di Firenze
<p><i>La Fase Ante al Front Office</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La simbologia alberghiera e la terminologia tecnica in uso al front office (arrangiamenti alberghieri, pasti in hotel, sigle camere) ➤ Il Listino tariffe di un Hotel: la differenziazione dei prezzi in base alle tipologie di camere e in base alla stagionalità/ consultazione e calcolo di semplici preventivi soggiorno ➤ La prenotazione alberghiera: la registrazione della prenotazione sulla scheda booking e l’assegnazione della camera sul planning mensile delle prenotazioni <p>Esercitazioni pratiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Esercitazioni calcolo giorni permanenza e pernottamenti ➤ Esercitazioni consultazione listino e calcolo tariffe in base alle tipologie di camere, all’arrangiamento e in base al periodo ➤ Lab. F.O. Role playing: richiesta info sulle tariffe e gestione della prenotazione telefonica

	<ul style="list-style-type: none">➤ Lab. BO Esercitazioni pratiche fase ante (scheda booking - prenotazioni dirette e indirette e assegnazione camere sul planning mensile delle prenotazioni)➤ Lab. BO: grafica, impaginazione e redazione menù con Canva: menù serata evento➤ Lab. BO: creazione brochure city sightseeing di Roma con Canva➤ Lab. BO: creazione tour multimediale di Roma con Google Earth➤ Lab. BO: ripetizione programma con quiz Kahoot
--	--

Roma, 08/06/2023

Il Docente
Rita Pierro
(firma autografa omessa ai sensi
dell'art. 3 del D. Lgs. n. 39/1993).