

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

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

<b>Modulo/Nucleo tematico</b>	<b>Argomenti e attività svolte</b>
<b><i>Introduzione al laboratorio di accoglienza turistica</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il concetto di accoglienza turistica</li> <li>➤ L’addetto all’accoglienza turistica: etica professionale, norme di comportamento</li> <li>➤ La figura dell’addetto al front office nell’azienda alberghiera: requisiti e mansioni</li> <li>➤ Igiene e cura dell’immagine – La divisa</li> <li>➤ Le opportunità professionali del corso di accoglienza turistica</li> <li>➤ Il Regolamento Aziendale e del Front Office in Hotel</li> <li>➤ Il Regolamento di Laboratorio/Front Office a scuola</li> </ul> <p><b>Esercitazioni pratiche:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Esercitazione "Presentarsi con eleganza"</b></li> </ul>
<b><i>Sistema Turismo</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il turismo: definizione</li> <li>➤ Turismo interno, outgoing, incoming</li> <li>➤ La figura del turista e dell’escursionista</li> <li>➤ La destinazione turistica: risorse culturali e naturali</li> <li>➤ Tipologie di turista e di turismo</li> </ul> <p><b>Esercitazioni pratiche:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Esercitazione "Un weekend nella tua regione"</b></li> <li>➤ <b>Lab. BO: Esercitazione "10 luoghi da visitare nel Lazio"</b></li> </ul>
<b><i>Le strutture ricettive</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La classificazione delle strutture ricettive</li> <li>➤ Le tipologie di strutture ricettive</li> <li>➤ Le strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere</li> <li>➤ Le strutture ricettive semoventi</li> </ul> <p><b>Esercitazioni pratiche:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Esercitazione Lab. BO su alberghi diffusi</b></li> <li>➤ <b>Lab. BO: Esercitazione "Una questione d'affari"</b></li> </ul>
<b><i>L’albergo: caratteristiche e spazi operativi</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Albergo: caratteristiche, spazi operativi</li> </ul>

	<p>e tipologie di camere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il front office: spazi e reparti del F.O., operazioni da front desk e da back office</li> <li>➤ Le fasi operative del ciclo cliente</li> </ul> <p><b>Esercitazioni pratiche:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Esercitazione Lab. BO “Un hotel speciale”</b></li> </ul>
<p><b><i>La comunicazione al Front Office</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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</li> </ul> <p><b>Esercitazioni pratiche:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>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)</b></li> <li>➤ <b>Lab. FO Role Playing "Ricerca e dai informazioni turistiche e sui servizi dell'hotel"</b></li> <li>➤ <b>Lab. BO: esercitazione pratica "informazioni al cliente nel live in": simulazione booking biglietteria ferroviaria e ricerca info turistiche sulla città di Firenze</b></li> </ul>
<p><b><i>La Fase Ante al Front Office</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La simbologia alberghiera e la terminologia tecnica in uso al front office (arrangiamenti alberghieri, pasti in hotel, sigle camere)</li> <li>➤ 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</li> <li>➤ La prenotazione alberghiera: la registrazione della prenotazione sulla scheda booking e l'assegnazione della camera sul planning mensile delle prenotazioni</li> </ul> <p><b>Esercitazioni pratiche:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Esercitazioni calcolo giorni permanenza e pernottamenti</b></li> <li>➤ <b>Esercitazioni consultazione listino e calcolo tariffe in base alle tipologie di camere, all'arrangiamento e in base al periodo</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Lab. F.O. Role playing: richiesta info sulle tariffe e gestione della prenotazione telefonica</b></li><li>➤ <b>Lab. BO Esercitazioni pratiche fase ante (scheda booking - prenotazioni dirette e indirette e assegnazione camere sul planning mensile delle prenotazioni)</b></li><li>➤ <b>Lab. BO: grafica, impaginazione e redazione menù con Canva: menù serata evento</b></li><li>➤ <b>Lab. BO: ripetizione programma con quiz Kahoot</b></li></ul>
--	--

Roma, 08/06/2023

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