

Materia:	ACCOGLIENZA TURISTICA
Classe:	I E
Insegnante:	VIRGINIA GIROLAMI
Libro di testo:	"FRONT OFFICE MANAGER" -Primo biennio -Ed. Le Monnier Scuola di Calì- Galiè- Ginaldi

<i>n° e titolo modulo o unità didattiche/formative</i>		<i>Argomenti e attività svolte</i>
1	1 FORME DI TURISMO	Turismo balneare/montano/lacuale/fluviale/ crocieristico/termale/di cura e benessere/verde/ sostenibile e responsabile/ enogastronomico/ agriturismo/ culturale/ religioso/della 3° età/ scolastico e studentesco/sportivo/a tema/ pescaturismo/cineturismo/d'affari/ incentive congressuale. Ricerche on line su forme di turismo e creazione file.
2	2 STRUTTURE RICETTIVE	Il ciclo operativo delle strutture ricettive. Alberghi di città e per congressi/Alberghi al mare e in montagna/Alberghi termali e spa/ Residence/Campeggi e villaggi turistici/Ostelli per la gioventù/Alloggi semoventi/Dimore storiche/Azienda agrituristica/B&B/ Affittacamere/Case per ferie/Case vacanza. La classificazione degli hotel: cenni. Tariffe: cenni. Gli arrangiamenti alberghieri. Tipologie di camere. Ricerche on line su strutture ricettive e creazione file.
	3 IL FRONT OFFICE	Front office; front desk; back office/ Arredi e attrezzature/Ergonomia al front office/Il Team del front office/Professione e requisiti delle figure professionali/Etica professionale. CLIL: Dialoghi in lingua.
4	4 LA COMUNICAZIONE	Il processo comunicativo/ La comunicazione non verbale, verbale, paraverbale/I fattori che influenzano la comunicazione/Comunicare al front office/La comunicazione telefonica/ Il modulo di comunicazione per l'ospite CLIL: Dialoghi in lingua. Esercitazioni pratiche: compilazione moduli di comunicazione per gli ospiti

5555 5555	5	LE FASI DEL CICLO CLIENTE	Le fasi del ciclo cliente. Gli obblighi di legge della fase del check-in e del soggiorno: scheda di notifica e documenti validi per il riconoscimento dell'ospite; autorizzazione privacy; custodia valori
----------------------------	----------	----------------------------------	--

Piombino, 7 giugno 2018

Firma Insegnante/i

Firma Rappresentanti studenti
