

Programma svolto classe 1L  
a.s. 2017/2018

## **Laboratorio Servizi Accoglienza Turistica**

Prof.ssa Patrizia Perrotta

### **Promuovere il turismo nel proprio territorio**

1. La terminologia turistica
2. Le tipologie di turismo
3. I bisogni e la domanda turistica
4. I beni e l'offerta turistica

### **Il front office e il back office**

1. Il reparto del sorriso
2. Lo staff del front e del back office
3. L'etica professionale
4. Le norme di comportamento

### **La comunicazione in hotel**

1. La comunicazione
2. La comunicazione al front office
3. L'empatia e l'assertività

### **Il front office**

1. il reparto del sorriso
2. le funzioni del front office e del back office
3. il personale del front office
4. la comunicazione telefonica

### **La prenotazione**

1. la fase ante o prenotazione
2. le tariffe e il listino prezzi
3. l'iter della prenotazione

### **Role playing**

### **Servizi di accoglienza**

**Gli alunni**

**L'insegnante**