

# ISS PACIFICI E DE MAGISTRIS INDIRIZZO ALBERGHIERO

## LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

ANNO SCOLASTICO 2017/18

CLASSE \_\_1 A alb\_\_

### PROGRAMMA SVOLTO

*LIBRO DI TESTO ADOTTATO: HOTEL ITALIA BUONGIORNO!*

*DI FRANCO GIANI, CASA EDITRICE LE MONNIER SCUOLA*

*UNITA' 1: EVOLUZIONE DEL TURISMO;*

*FARE TURISMO OGGI;*

*TURISMO E MERCATO TURISTICO;*

*INTROD. L'ARTE DELL'ACCOGLIENZA*

*LE OPPORTUNITA' PROFESSIONALI*

*UNITA'2: L'INDUSTRIA RICETTIVA*

*GLI OPERATORI DEL TURISMO;*

*LE STRUTTURE RICETTIVE*

*UNITA'3: L'ALBERGO OGGI:*

*L'ALBERGO*

*UNITA'4: IL FRONT E BACK OFFICE;*

*IL CICLO CLIENTE.*

### PROGRAMMA PRATICO SVOLTO

*ESERCIRAZIONI PRATICHE SVOLTE DAGLI ALUNNI IN SEDE DI  
ISTITUTO PER VARI EVENTI COME: OPEN DAY, CONVEGNI E CON-  
GRESSI. SERVIZI DI ACCOGLIENZA ESTERNI PER MANIFESTAZIONI  
ED EVENTI VARI. RICERCHE E LAVORI DI GRUPPO IN LABORATORIO DI  
INFORMATICA; SIMULAZIONI DI DIALOGHI CON SCAMBIO DI RUOLI  
(ROLE PLAYING), SIA PER RICHIESTE AL FRONT OFFICE CHE PER  
RICHIESTE TELEFONICHE DI CLIENTI VIRTUALI.*

SEZZE LI' \_\_\_\_\_

IL DOCENTE \_\_\_\_\_

GLI ALUNNI \_\_\_\_\_