

**PROGRAMMA FINALE DEL DOCENTE**

<u>DOCENTE</u> : ANDREOTTA ARIANNA	<u>DISCIPLINA</u> : ACCOGLIENZA TURISTICA
ISTITUTO IPEOA	CLASSE 1A
<b>MODULO 1</b>	
<b>L'EDIFICIO ALBERGO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le diverse zone che lo compongono (area hall, area destinata ai servizi commerciali, area congressi, area camere, area lavanderia, area ristorazione, aree servizi tecnici, aree varie);</li> <li>➤ Gli impianti presenti in albergo;</li> <li>➤ La manutenzione (ordinaria, straordinaria, programmata).</li> </ul>	
<b>MODULO 2</b>	
<b>L'ORGANIZZAZIONE IN ALBERGO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le funzioni dei componenti dei singoli reparti (reparto piani, reparto amministrazione, reparto ristorazione, reparto manutenzione);</li> </ul>	
<b>IL REPARTO RICEVIMENTO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le figure e relative mansioni dei componenti del Ricevimento: settore Ricevimento, settore Portineria, settore Cassa.</li> </ul>	
<b>MODULO 3</b>	
<b>LA COMUNICAZIONE IN ALBERGO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Modalità e tecniche di comunicazione per l'accoglienza;</li> <li>➤ Comunicazione verbale, non verbale, paraverbale;</li> <li>➤ La comunicazione telefonica: principali regole della comunicazione telefonica;</li> <li>➤ La comunicazione scritta: lettera, fax, email.</li> </ul>	
<b>CURA E ASPETTO DEL PERSONALE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cura ed igiene della persona (capelli, barba, baffi, trucco, unghie, denti, piercing e tatuaggi);</li> <li>➤ Abbigliamento (divisa, scarpe, calze, gioielli e accessori, targhetta di riconoscimento);</li> <li>➤ Principali regole comportamentali (l'etica professionale).</li> </ul>	
<b>MODULO 4</b>	
<b>LE IMPRESE RICETTIVE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le strutture ricettive alberghiere e para-alberghiere;</li> <li>➤ Le strutture ricettive extra-alberghiere;</li> <li>➤ Le strutture ricettive all'aperto e strutture emozionali;</li> <li>➤ La nuova frontiera delle strutture ricettive.</li> </ul>	
<b>MODULO 5</b>	
<b>STORIA DEL TURISMO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'evoluzione storica del turismo;</li> <li>➤ Il mercato turistico</li> <li>➤ La legislazione e l'amministrazione turistica.</li> </ul>	

Il Docente

Arianna Andreotta

Gli allievi rappresentanti di classe

Giulia BellodiUgo Constantini

Cortina d'Ampezzo, li 7 giugno 2023