



ISTITUTO di ISTRUZIONE SUPERIORE "F.lli Costa Azara" -
Liceo Scientifico/I.P.S.A.S.R. Sorgono - I.T.E. Aritzo - I.T.T. Tonara - I.P.S.E.O.A. Desulo
Corso IV Novembre 114 - 08038 - **SORGONO** - tel. 0784621001 fax 0784621136
C.Mecc. NUIS01200G - C.F. 81002630911 - P.iva 01106990912

email: nuis01200g@istruzione.it ; PEC: nuis01200g@pec.istruzione.it
<http://www.istitutosuperioresorgono.gov.it/>



**Programma svolto classe 2^a IPSEOA Desulo
anno scolastico 2023/24
Accoglienza Turistica
Prof.^{ssa} Maria Cristina Flore**

- L' Albergo, cosa è, l'organizzazione e i suoi reparti;
- Gli ambienti interni: la Hall, il ristorante, il bar, sala congressi, sala giochi o della tv e miniclub, palestra e centro benessere, area commerciale, giardino, piscina e impianti sportivi, parcheggio, garage;
- Le varie tipologie di camere in particolare quelle accessibili a tutte le tipologie di turista (l. 13/89);
- La classificazione in stelle, la differenza tra la classificazione italiana e quella europea;
- Il Front Office e il Back Office, le tecniche di comunicazione e la prossemica;
- La comunicazione alla Reception, quella verbale e non verbale;
- L' empatia con il cliente e la sua importanza;
- La comunicazione telefonica;
- La gestione della comunicazione scritta: l'importanza della mail;
- La comunicazione organizzativa o interna;
- Le fasi del ciclo cliente: L a fase ante, la fase in, la fase out, il live in, la gestione di un reclamo e le varie tecniche;
- Le tipologie di prenotazione, dirette e indirette, il calcolo del prezzo del soggiorno e le varie tariffe;
- L' Arrangiamento alberghiero, le varie tipologie di arrangiamento e di camere;
- Educazione Civica: Giornata Mondiale del Sorriso e la sua importanza;
- Il Glamping e le sue caratteristiche.

Gli alunni

La docente

