



Istituto d'Istruzione Superiore "Federico Flora"

Istituto Tecnico per il Turismo
Istituto Professionale per i Servizi

Commerciali – Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera – Socio Sanitari

33170 Pordenone - Via Ferraris n. 2 Tel. 0434.231601 - 0434.538148 Fax: 0434.231607
Sito Web: www.istitutoflora.gov.it e-mail: pnis00800v@istruzione.it Casella Posta Certificata: pnis00800v@pec.istruzione.it C.f.: 80009070931



PROGRAMMA CLASSE I AK - A.S. 2021/2022- LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA

Prof.ssa Sara BARTELLONI

1. PROFESSIONE RECEPTIONIST

- ❖ Il corso "Laboratorio di servizi di accoglienza turistica";
- ❖ Il concetto di "accoglienza" e "ospite";
- Definizione di "albergo";
- I settori dell'attività economica (primario, secondario e terziario);
- Identikit dell'addetto ai servizi di accoglienza turistica in albergo;
- I principali requisiti della professione;
- Il concetto di EMPATIA e ASSERTIVITA';
- Il decalogo del comportamento assertive;
- Le mansioni svolte da un addetto ai servizi di accoglienza turistica in albergo;
- Gli strumenti che gli operatori hanno a disposizione per svolgere bene e con efficacia il proprio lavoro;
- ❖ Lo strumento della "comunicazione";
- Cosa offre la professione;
- Le prospettive di carriera;
- La figura del ROOM DIVISION MANAGER;

- Igiene e cura della persona, la divisa del receptionist d'albergo.

APPROFONDIMENTI

- Definizione di albergo;
- Il significato di CAPACITA' RICETTIVA di una struttura ricettiva alberghiera;
- Le agenzie di viaggi dettaglianti, tour operator e tour organizer;
- Le figure professionali VETTURIERE/USCIERE, FACCHINI e GOVERNANTE;

- I conti “IN SOSPESO”;
- Definizione di VOUCHER;
- Gli uffici di FRONT OFFICE e BACK OFFICE;
- Definizioni di PACCHETTO TURISTICO .

2. L'ALBERGO “TIPO”

- **L'edificio albergo**

Area hall;

Area destinata ai servizi commerciali;

Area congress;

Area ristorazione;

Area camera;

Area lavanderia e guardaroba;

Area ingress di servizio;

Area servizi tecnici;

Aree varie.

- **Gli impianti**

- Impianti presenti in un albergo.
- La manutenzione ordinaria e straordinaria.

APPROFONDIMENTI

- La sala lounge, il foyer, la nursery room, le sale polifunzionali, il roof garden, l'economato, i servizi complementari, le diverse tipologie di camere d'albergo e i diversi tipi di letti in Italia e Stati Uniti d'America,

3. TIPOLOGIA DELLE IMPRESE RICETTIVE

- Classificazione in base alla categoria, tipologia strutturale, stagionalità, destinazione prevalente, tipo di gestione;
- La gestione familiare, semimanagieriale e manageriale. Organigramma gestione manageriale;
- La classificazione tipologica.
- Le strutture ricettive alberghiere:
- Alberghi (di città, di soggiorno, di cura termali, centri benessere, beauty farm, centri congressi);
- Residenze turistico alberghiere;
- Motel;

- Meuble'/garni;
- Villaggi albergo;
- Albergo diffuso;
- ❖ Le strutture ricettive all'aria aperta:
 - Campeggi;
 - Villaggi turistici (open village);
- ❖ Strutture ricettive extra-alberghiere;
 - Case per ferie;
 - Ostelli per la gioventu';
 - Rifugi alpine;
 - Rifugi escursionistici;
 - Esercizi di affittacamere;
 - Case e appartamenti per vacanza;
- ❖ Altre tipologie ricettive:
 - Bed & breakfast;
 - Strutture ricettive all'aria aperta non aperte al pubblico;
 - Foresterie per turisti;
 - Appartamenti ammobiliati per uso turistico;
 - Aree attrezzate, riservate esclusivamente alla sosta temporanea;
 - Agriturismi;
 - Residenze d'epoca;
 - Kinderheimer;
 - Case religiose d'ospitalita';
 - Country houses;
 - Centri soggiorno studi.