



# 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:      e-mail:      Casella Posta Certificata:      C.f.:  
www.istitutoflora.gov.it      pnis00800v@istruzione.it      pnis00800v@pec.istruzione.it      80009070931



<b>PROGRAMMA CLASSE I BK - A.S. 2021/2022- LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA-</b>
<b>Prof.ssa Sara BARTELLONI</b>

## 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 carrier;
  - La figura del ROOM DIVISION MANAGER;

## 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.