



MATERIA:	INDIRIZZO:	ANNUALITA':
LAB. ACCOGLIENZA TURISTICA	IPSEOA	CLASSE TERZA

CONTENUTI MINIMI

(ELENCARE SOLO GLI ARGOMENTI ESSENZIALI DA CONOSCERE PER IL PASSAGGIO ALLA CLASSE SUCCESSIVA)

Il ciclo cliente:

- Le fasi operative.
- La modulistica obbligatoria, la modulistica non obbligatoria.
- Dialoghi al front desk relativi a tutte le fasi del ciclo cliente.
- Ruolo del receptionist.

La valorizzazione del territorio di appartenenza:

- Le località d'arte e di interesse turistico significative della zona.
- Gli elementi caratterizzanti la destinazione turistica.
- Folklore e tradizioni locali. Prodotti tipici del territorio.

Le iniziative promozionali nelle strutture ricettive:

- I pacchetti alberghieri.

Suddivisione tipologica della clientela d'albergo:

- I servizi offerti dalle strutture ricettive.
- Le tipologie di clientela.

Le risorse umane:

- Mansioni del direttore HR. Le risorse umane in hotel.
- L'ufficio del personale.
- Il rapporto di lavoro.
- L'alternanza scuola-lavoro.

ELENCARE SOLO GLI ARGOMENTI ESSENZIALI DA CONOSCERE PER IL PASSAGGIO ALLA CLASSE SUCCESSIVA, INVIARE VIA MAIL IL FILE ALLA SEGUENTE MAIL (webmaster@istitutomantegna.it) E INSERIRE UNA COPIA CARTACEA FIRMATA DAL COORDINATORE NEL VERBALE DEL DIPARTIMENTO. IL FILE VA DENOMINATO NEL SEGUENTE MODO: *materia.indirizzo.annualità* (es.: *accoglienza.ipseoa.prime*)