



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE PROFESSIONALE
ANNESSO AL CONVITTO NAZIONALE STATALE "R. Bonghi"**

sezioni associate: I.P.S.S.A.R. - I.P.I. ARTIGIANATO – I.P. SERVIZI.COMM.

**PROGRAMMA SVOLTO
a.s. 2016/2017**

ISTITUTO: Convitto Nazionale "R. Bonghi" LUCERA

INDIRIZZO: IPSSAR

CLASSE: Prima SEZIONE: A

DISCIPLINA: Laboratorio dei servizi di Accoglienza turistica

DOCENTE: ~~Catanesi Filomena~~ CASTALDO STEFANIA

QUADRO ORARIO (N. ore settimanali nella classe): 2

Conoscenze	
Modulo 4: L'albergo (le basi) Lezione 1: come è organizzato un albergo Lezione 2: i reparti Lezione 3: le aree per la clientela	- Gli spazi e i reparti di un hotel; - Conoscere le diverse dotazioni di una camera d'albergo; - I servizi alberghieri principali e complementari; - Le principali figure professionali di un hotel.

Conoscenze	
Modulo 6: La room division (le basi) Lezione 1: il front office Lezione 2: il team del front office Lezione 3: il reparto piani	- Conoscere l'organizzazione della Room division e dei reparti che la compongono, le figure professionali che vi operano, le loro mansioni e l'etica professionale; - Conoscere le attrezzature in uso al front office e nel back office; - Conoscere le principali categorie di camere.

Conoscenze	
Modulo 3: Classificazione alberghiera e tariffe (le basi) Lezione 2: le tariffe	- Conoscere gli elementi che determinano la differenziazione dei prezzi.

Conoscenze	
Modulo 1: principi di pratica operativa (il laboratorio) Lezione 1: la terminologia professionale Lezione 2: la comunicazione in albergo	- Conoscere le fasi operative del ciclo cliente; - Conoscere la terminologia specifica e il linguaggio tecnico alberghiero; - Conoscere i concetti base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE PROFESSIONALE
ANNESSO AL CONVITTO NAZIONALE STATALE "R. Bonghi"**

sezioni associate: I.P.S.S.A.R. - I.P.I. ARTIGIANATO - I.P. SERVIZI.COMM.

**PROGRAMMA SVOLTO
a.s. 2016/2017**

ISTITUTO: Convitto Nazionale "R. Bonghi" LUCERA

INDIRIZZO: IPSSAR

CLASSE: Prima SEZIONE: A

DISCIPLINA: Laboratorio dei servizi di Accoglienza turistica

DOCENTE: ~~Catanese Filomena~~ CASTAUDO STEFANIA

QUADRO ORARIO (N. ore settimanali nella classe): 2

Conoscenze	
Modulo 4: L'albergo (le basi)	
Lezione 1: come è organizzato un albergo	Lezione 2: i reparti
Lezione 3: le aree per la clientela	
- Gli spazi e i reparti di un hotel; - Conoscere le diverse dotazioni di una camera d'albergo; - I servizi alberghieri principali e complementari; - Le principali figure professionali di un hotel.	

Conoscenze	
Modulo 6: La room division (le basi)	
Lezione 1: il front office	Lezione 2: il team del front office
Lezione 3: il reparto piani	
- Conoscere l'organizzazione della Room division e dei reparti che la compongono, le figure professionali che vi operano, le loro mansioni e l'etica professionale; - Conoscere le attrezzature in uso al front office e nel back office; - Conoscere le principali categorie di camere.	

Conoscenze	
Modulo 3: Classificazione alberghiera e tariffe (le basi)	
Lezione 2: le tariffe	
- Conoscere gli elementi che determinano la differenziazione dei prezzi.	

Conoscenze	
Modulo 1: principi di pratica operativa (il laboratorio)	
Lezione 1: la terminologia professionale	Lezione 2: la comunicazione in albergo
- Conoscere le fasi operative del ciclo cliente; - Conoscere la terminologia specifica e il linguaggio tecnico alberghiero; - Conoscere i concetti base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.	