

**I.I.S**  
**“ Alessandro Farnese”**  
**Caprarola (Vt)**

**PROGRAMMA**  
**ANNO SCOLASTICO 2021-2022**

Disciplina: Laboratorio dei Servizi di Accoglienza turistica

Docente titolare: Sara Contino

Classe: IV B

Testo in adozione: Hotel Italia Buongiorno! Laboratorio di servizi di accoglienza turistica Secondo biennio – Terza Ediz.

Autore: Franco Giani Editore: Le Monnier Scuola

Esercitazioni di laboratorio di accoglienza turistica

Franco Giani Editore: Le Monnier Scuola

**BLOCCHI TEMATICI**

**Unità di apprendimento 5**

**I servizi complementari**

- Le diverse tipologie di eventi congressuali
- I pacchetti hotel e benessere

**Lezione 14**

**La ristorazione alberghiera**

- Il food & beverage ( il food & beverage manager)
- I servizi della moderna ristorazione alberghiera (il ristorante, la caffetteria, il bar, il banqueting alberghiero)
- L'informatizzazione nella ristorazione alberghiera (la gestione informatizzata delle ordinazioni)
- L'informatizzazione al servizio della ristorazione alberghiera
- La ristorazione industriale
- La ristorazione collettiva
- I rapporti tra front office e reparto ristorazione

## **Lezione 15**

### **Congressi ed eventi**

- La domanda e l'offerta dei servizi congressuali ( I fattori che influenzano la scelta di una località come sede congressuale, le realtà coinvolte nella realizzazione di un congresso)
- Tipologie congressuali
- Gli organizzatori congressuali
- I congressi nelle strutture alberghiere ( il listino delle tariffe, la corrispondenza congressuale)
- L'organizzazione del congresso ( dati essenziali, calendario, programma, caratteristiche delle sale, tavoli e posti, attrezzature, controllo funzionalità audiovisivi, personale, collaboratori, intervento di personalità, servizio ristoro e ristorazione, intrattenimenti, servizi alberghieri, sicurezza, costi e ricavi)
- Arrivo e sistemazione dei partecipanti (le attività per il tempo libero dei partecipanti al congresso)
- La fatturazione

## **Lezione 16**

### **Wellness**

- La ricerca del benessere ( le origini del benessere, gli stabilimenti termali)

- Il centro benessere e l'albergo ( il centro benessere interno ed esterno all'albergo, le figure dirigenziali dell'albergo e della SPA)
- I pacchetti "hotel e benessere"
- La valutazione dei servizi

## **Unità di apprendimento 7**

### **La gestione della clientela**

#### **Lezione 20**

##### **Le tipologie di clientela**

- Criteri di classificazione della clientela (l'importanza dell'analisi della clientela)
- Clienti leisure e clienti business (le business ladies)
- I gruppi (come gestire il gruppo)
- I clienti speciali ( i bambini, i clienti diversamente abili)
- L'ecoturista

#### **Lezione 21**

##### **La guest relation**

- La cultura "ospite-centrica"( l'importanza di trasmettere sensazioni piacevoli, i sensi "2.0")
- Gli standard e le procedure ( regole e procedure di guest relation, booking, lead time, check-in, live-in, check-out, post check-out)

#### **Lezione 22**

##### **La promozione del territorio**

- Nuovi trend del turismo
- Il turismo sostenibile e responsabile (sostenibilità e responsabilità, due concetti chiave)
- L'importanza di fare sistema
- Itinerari turistici e promozione del territorio (l'enogastronomia: una risorsa chiave, come costruire un itinerario per la valorizzazione del territorio)

**Ed Civica:**

I paesi dell'Unione Europea

Conoscenza e valorizzazione dei luoghi di interesse storico artistico ed ambientale del territorio (Elaborato prodotto con ppt)

**Lezione in compresenza di arte e territorio**

UDA: la Tuscia Rinascimentale (Elaborato prodotto con ppt)

Lavoro in cooperative learning in ppt sulla Galleria Borghese

Caprarola, 08 giugno 2022

Firma Docente  
Prof.ssa Contino Sara