**PROGRAMMAZIONE CLASSE PRIMA ACCOGLIENZA TURISTICA**

**LIBRO DI TESTO: LUCIA EVANGELISTI- PAOLA MALANDRA - BENVENUTI WELCOME, PEARSON**

**1 PROMUOVERE IL TURISMO NEL PROPRIO TERRITORIO**

* Il Turismo p.4
* Le tipologie di turismo p.8
* La destinazione turistica p. 12

**2 LE STRUTTURE RICETTIVE**

* La classificazione delle strutture p. 33
* Le tipologie di strutture ricettive p. 34
* Le strutture ricettive extra alberghiere p. 42
* Le strutture ricettive semimoventi p. 46

**3 I SERVIZI DELL’HOTEL**

* L’albergo: caratteristiche e spazi operativi p. 60
* Le camere d’albergo p. 64
* I servizi complementari p. 68
* La ristorazione p. 72

**4 L’ORGANIZZAZIONE ALBERGHIERA**

* L’organizzazione e la room division p. 86
* Il front office e il back office p. 90
* L’housekeeping p. 94

**5 IL FRONT OFFICE**

* L’accoglienza in hotel p. 108
* L’etica professionale p. 112
* Le norme di comportamento p. 116

**6 LA COMUNICAZIONE IN HOTEL**

* La comunicazione p. 130
* La comunicazione al front office p. 134
* L’empatia e l’assertività p. 138
* La comunicazione telefonica p. 142

**7 LA COMUNICAZIONE SCRITTA IN HOTEL**

* La comunicazione scritta p. 156
* La corrispondenza alberghiera p. 160