



I.S.I.S. - Istituto Statale Istruzione Superiore

"Luigi de' Medici"

Via Zabatta, 19 80044 OTTAVIANO (NA)

tel. (081) 529 32 22 - fax (081) 529 54 20 - e-mail: de_medici@libero.it

Cod.Mecc.: NAIS05800R Cod. Fisc. 84007150638

Succ.le Via Funari – Ottaviano (NA) – Tel. 0815294074 - 0813624604

Sede Coordinata - Striano (NA) - Via P. Verde – Tel. 08136244206 – 0813624207

Sede Aggregata – I.P.I.A. - Via C. Peano – Ottaviano (NA) – Tel. 0818278079

Programmazione da svolgere durante le attività di potenziamento ore pratiche:

**tspo/ricevimento
accoglienza turistica**

Considerato che gli alunni, durante le normali attività didattiche vengono impegnati in funzione di una struttura di alta qualità e non potendo derogare dalle regole, dalle tecniche e dalle mansioni si puntualizzano i seguenti punti:

- Gli alunni dovranno essere inseriti in un contesto di brigata per le competenze acquisite
- Dovranno svolgere tutte le mansioni inerenti la figura professionale affidatagli durante il servizio
- Dovranno rispettare i tempi indicati di preparazione e servizio
- Dovranno rispettare gli orari di entrata ed uscita dal servizio
- I Tutor Aziendali vigileranno e relazioneranno sul comportamento e sulle competenze durante il servizio.

Il turismo oggi e le nuove tendenze

Tipologie di viaggiatori

La terminologia turistica

Turismo ed economia (i bisogni e la domanda turistica)

Il mercato turistico e attività tecnico-formative con testimonial aziendali

Il turismo e le sue leggi

Conoscenze curricolari sull'organizzazione del lavoro nell'azienda turistico-ricettiva(HTL/AdV)

L'ospitalità moderna organizzata

Le aziende sul territorio locale

L'azienda-albergo: la struttura, il funzionamento, reparti e attività aziendale, progettazione di package tour e servizi, requisiti del personale, procedure di comunicazione interna

Norme di prevenzione e sicurezza sul lavoro legge 626

Tecniche di vendite (funzionalità di Internet)

Gestione del ciclo cliente (check-in live-in ckeck-out) fase post

Gestione reclami