**PROMUOVERE IL TURISMO NEL TERRITORIO
UNITA' 1**

Competenze	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali, storiche e artistiche presenti nel proprio territori. 	<ul style="list-style-type: none"> • La definizione di turismo. • Le tipologie di turisti e di turismo. • La destinazione turistica. • Le attrattive naturali e culturali del territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare le diverse tipologie di turisti e di turisti. • Identificare le caratteristiche di una destinazione turistica. • Individuare gli elementi che compongono il prodotto turistico. • Identificare le risorse ambientali del proprio territorio. • Individuare le risorse storico-artistiche e culturali del proprio territorio.

**LE STRUTTURE RICETTIVE
UNITA' 2**

Competenze	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> • Individuare le motivazioni che portano il turista alla scelta di una determinata tipologia di struttura ricettiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • La classificazione delle strutture ricettive. • Le tipologie di strutture ricettive. • Le strutture ricettive semoventi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare le strutture ricettive e di ospitalità. • Riconoscere le differenze tra i vari tipi di struttura ricettiva. • Identificare le peculiarità delle diverse strutture ricettive semoventi.

**I SERVIZI DELL'HOTEL
UNITA' 3**

Competenze	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire la consapevolezza degli spazi, dei servizi e della struttura organizzativa di un albergo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gli spazi e i reparti di un hotel. • Le camere d'albergo. • I servizi alberghieri principali e complementari. • La ristorazione in hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi di un hotel. • Distinguere le diverse tipologie di sistemazione alberghiera. • Identificare i differenti servizi complementari in hotel.

L'ORGANIZZAZIONE ALBERGHIERA
UNITA' 4

Competenze	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> Essere consapevole del ruolo della room division all'interno della struttura organizzativa di un hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> L'organizzazione e la room division. Il reparto front office e back office e le risorse umane che vi operano. Il servizio housekeeping: funzioni e personale. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificare le principali figure presenti nell'organigramma. Riconoscere le figure e le funzioni del personale del front office. Identificare le figure e le funzioni del settore housekeeping.

IL FRONT OFFICE
UNITA' 5

Competenze	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> Essere consapevole del ruolo svolto all'interno della struttura ricettiva, sapendosi presentare in modo appropriato a seconda del ruolo assegnato. 	<ul style="list-style-type: none"> Il reparto front e back office con relativi spazi e attrezzature. L'etica professionale e l'igiene personale. Le norme di comportamento del personale. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificare e utilizzare i principali strumenti e le attrezzature presenti al front office. Identificare le doti umane e professionali degli addetti al front office. Riconoscere le principali regole di comportamento.

LA COMUNICAZIONE IN HOTEL
UNITA' 6

Competenze	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> Essere in grado di gestire la comunicazione con l'ospite sia al banco sia al telefono, utilizzando il linguaggio appropriato a seconda delle diverse situazioni. 	<ul style="list-style-type: none"> Il processo comunicativo e la comunicazione verbale e non verbale. La comunicazione al front office. L'empatia e l'assertività. La comunicazione telefonica. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestire un semplice dialogo al front office. Identificare la corretta procedura per rispondere in maniera adeguata al telefono.