

Programma didattico

CORSO: TECNICO DELLA RICETTIVITA'					
Modulo	Unità didattica	Argomento/titolo modulo	Docente	n° ore	tot. ore
Modulo 1 L'impresa turistica	1.1	Contesto socio/economico dell'impresa turistica	Dott. Guido Libonati	6	20
	1.2	Marketing - informazione e promozione dei servizi turistici		6	
	1.3	Gestione delle prenotazioni		6	
	1.4	Approfondimento e verifica generale degli argomenti trattati		2	
Modulo 2 Comunicazione	2.1	Accoglienza - Consapevolezza di sé	Dott.ssa Filomena Tarasco	2	32
	2.2	Comunicazione umana - modelli teorici		2	
	2.3	Comunicazione verbale e comunicazione non verbale		4	
	2.4	La pragmatica della Comunicazione		4	
	2.5	Comunicazione e influenza sociale		2	
	2.6	Stereotipi e dicerie		2	
	2.7	La percezione		2	
	2.8	Comunicazione telefonica		2	
	2.9	Accoglienza e gestione delle relazioni con il cliente		2	
	2.10	I conflitti		2	
	2.11	La comunicazione strategica e il problem solving		2	
	2.12	La comunicazione persuasiva		2	
	2.13	Enneagramma		2	
	2.14	Verifica generale degli argomenti trattati		2	
Modulo 3 Sicurezza	3.1	Sicurezza sui luoghi di lavoro	Ing. Donato Paterino	4	4
Modulo 4 Organizzazione delle imprese turistiche	4.1	Organizzazione delle impresa turistico-ricettive	Dott. Angelo Guida	4	4
Modulo 5 Inglese	5.1	Placement test	Dott.ssa Maria Ruibal - Dott. Mario Di Troia - Dott. Francesco Riccardi	1	40
	5.2	Grammar: Parts of speech; Verb Tenses and Usage; Questions		6	
	5.3	Vocabulary: Greeting and Receiving Guests; Dealing with Guests Requests; Asking for Permission; Problems and Complaints; Making Comparisons; Giving and Receiving Compliments; Offering Help and Advice; Asking For and Giving Opinions; Giving Instructions; Asking for Repeats; Describing Hotel Facilities; Days and Time; Describing Jobs; Describing Functions and Purposes; Giving Directions; Using the Telephone; Bill Settlement; Shopping at the Hotel		31	
	5.4	Overview: Final revision; Final test		2	
TOTALE					100