



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GIOVANNI GIOLITTI"



I.T. TECNICO PER IL TURISMO
I.P. SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
Via Alassio, 20 - 10126 - TORINO Tel. 0116635203 – 0116963017
COD. MECC.: TOIS04200N C.F.: 80098950019
e-mail: tois04200n@istruzione.it pec: tois04200n@pec.istruzione.it
www.istitutogiolitti.edu.it

ESAMI INTEGRATIVI / IDONEITÀ / PRELIMINARI ESAME DI STATO

Programmazione della classe 1° per accesso alla classe 2° Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera

INSEGNAMENTO: LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

INDIRIZZO: Enogastronomia e ospitalità alberghiera

Competenze di indirizzo:

I6 “Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche”.

I9 “Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un’ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.”

Argomenti essenziali:

- l’impresa alberghiera, la sua classificazione e la sua organizzazione;
- il Front Office e il Back Office: struttura e spazi, compiti, attrezzature, personale addetto;
- La divisa e le norme di comportamento
- La comunicazione nei suoi aspetti verbali e non verbali