



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 2° per accesso alla classe 3° 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:

Il ciclo cliente:

- Fase ante
 - Le diverse tipologie di prenotazioni
 - Gli arrangiamenti alberghieri
 - Le tariffe alberghiere
- Check in
 - Le registrazioni di legge
- Live in
 - L’assistenza all’ospite
 - I servizi interni ed esterni
- Check out
 - La partenza dell’ospite
 - Il pagamento del conto (le diverse modalità di pagamento)
- Terminologia tecnica di base di settore
- Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni