



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

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

MATERIA: LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

INTEGRATIVI ALLA CLASSE: SECONDA

INDIRIZZO: ENO

Competenze:

- Competenza focus: applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione
- Competenze specifiche
 - Acquisire la consapevolezza degli spazi e dei servizi di un albergo
 - Essere consapevole del ruolo svolto all'interno della struttura ricettiva, sapendosi presentare in modo appropriato a seconda del ruolo assegnato.

Abilità:

- Identificare le strutture ricettive e di ospitalità
- Distinguere le diverse tipologie di sistemazione alberghiera
- Identificare le doti fondamentali degli addetti al front office

Conoscenze:

- L'organizzazione alberghiera
- Il front e back office con i relativi spazi e attrezzature
- Le diverse risorse umane che operano all'interno del front office
- La divisa e le norme di comportamento