



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](http://www.istitutogiolitti.edu.it)

**Programmazione della classe 2° per accesso alla classe 3° Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera**

**MATERIA: LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA**

**INTEGRATIVI ALLA CLASSE: TERZA**

**INDIRIZZO: ENO**

**Competenze:**

- Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione

**Abilità:**

- Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti
- Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento

**Conoscenze:**

**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