



ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA

CON CONVITTO ANNESSO – CORSO SERALE

Via Leopardi, 4 88068 Soverato (Catanzaro) Tel. 0967620477

codice istituto: CZRH04000Q – corso serale CZRH040505 - C.F. 84000690796 -

www.ipssarsoverato.it – dirigente@ipssarsoverato.it - czrh04000q@istruzione.it - czrh04000q@pec.istruzione.it

PROGRAMMA SVOLTO

AS. 2024/2025

DISCIPLINA: LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA.

CLASSE 2 SEZ.A

L'arte dell'accoglienza

Introduzione

Uno sguardo alla disciplina e alla professione

- 1. L'ospitalità e l'accoglienza nel settore turistico**
- 2. Saper accogliere**
- 3. Comportamento ed etica professionale**
- 4. La cura della persona.**

Mettiamo in pratica: Una regola per vivere meglio: la gentilezza. Le buone pratiche iniziano a scuola.

- 5. Le opportunità professionali.**
- 6. In sintesi**

Laboratorio accoglienza. Le qualità importanti per accoglienza.

LEZIONE 3 Le imprese e le professioni turistiche

- 1. La normativa sul turismo.**
- 2. La legge 135/2001 e il Codice del Turismo**

Mettiamoci in pratica: Il turismo inaspettato: i cofanetti regalo

Laboratorio accoglienza: Capire la domanda per offrire la giusta risposta

UNITÀ 2 LE IMPRESE RICETTIVE IN ITALIA

LEZIONE 1: Le strutture ricettive

1. La definizione di impresa ricettiva;
2. I tipi di strutture ricettive in Italia;
3. Le strutture alberghiere;
4. Le strutture extralberghiere;

LEZIONE 2 CLASSIFICAZIONE E NORMATIVA

1. La classificazione delle strutture ricettive;
2. La normativa nazionale.

Sintesi - test

Laboratorio di accoglienza: l'ospitalità nella tua Regione

UNITÀ 4 IL MONDO DEL FRONT OFFICE

LEZIONE 1 IL FRONT OFFICE

1. Il personale al Front office
2. Il personale di ricevimento

LEZIONE 2. Il ciclo cliente

1. Definizione del ciclo cliente
2. Le fasi del ciclo cliente

LEZIONE 3. L'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE

1. Che cos'è la comunicazione
2. La comunicazione verbale
3. La comunicazione non verbale

LEZIONE 4 LA COMUNICAZIONE TELEFONICA

1. Al telefono
2. Le regole della comunicazione diretta.

ATTIVITA' DI COMPRESENZA CON ENOGASTRONOMIA SETTORE CUCINA:

Promozione del territorio calabrese dal punto di vista storico artistico e culturale. I prodotti enogastronomici.

Ed. Civica: Tutela del Patrimonio artistico in Italia – Unesco – Il Patrimonio Unesco in Calabria

Soverato, 5 giugno 2025

La Docente. Giuseppina Pirroncello.