



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. C

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.