



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

*Ufficio Scolastico Regionale per la Campania*

## **ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “E.FERRARI”**

Istituto Professionale per i servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera cod. mecc. SARH02901B

Istituto Professionale per l'Industria e l'Artigianato cod. mecc. SARI02901V

Istituto Tecnico settore tecnologico - Agraria, Agroalimentare e Agroindustria cod. mecc. SATF02901Q

Via Rosa Jemma, 301 - 84091 BATTIPAGLIA - tel. 0828370560 - fax 0828370651 - C.F.: 91008360652 - Codice Mecc. SAIS029007

Internet: [www.ipsiaferrari.it](http://www.ipsiaferrari.it) - post.cert. [SAIS029007@pec.istruzione.it](mailto:SAIS029007@pec.istruzione.it)

### **Programma svolto**

Anno scolastico:	2022/2023
------------------	-----------

Istituto (professionale/tecnico)	Indirizzo:
Professionale	IPSEOA

Classe:	1 C
---------	-----

Disciplina:	Laboratorio di Accoglienza Turistica
-------------	--------------------------------------

Docente:	Lucia Piezzo
----------	--------------

Libro di testo:	Hotel Italia
-----------------	--------------

## **Moduli Disciplinari svolti**

### **IL TURISMO**

- IL FENOMENO TURISTICO COME RISORSA
- LE TENDENZE DEL TURISMO IN ITALIA E IN EUROPA
- LA DOMANDA, L'OFFERTA E IL MERCATO
- LE TIPOLOGIE DI TURISMO

### **L'INDUSTRIA RICETTIVA**

- GLI OPERATORI DEL TURISMO
- LE STRUTTURE RICETTIVE
- LA CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA
- LE AGENZIE DI VIAGGIO

### **L' ALBERGO OGGI**

- LA STRUTTURA E LA GESTIONE DELL'AZIENDA ALBERGHIERA
- I VARI SETTORI CHE COMPONGONO L'ALBERGO
- LE PRINCIPALI FIGURE PROFESSIONALI DELL' HOTEL
- LE CARATTERISTICHE E LE MANSIONI DEL PERSONALE CHE OPERA ALL'INTERNO DELL'ALBERGO

### **IL FRONT – OFFICE E IL BACK - OFFICE**

- GLI SPAZI E LE ATTREZZATURE DEL FRONT – OFFICE E DEL BACK - OFFICE
- LE DIVERSE RISORSE UMANE CHE OPERANO AL FRONT – OFFICE
- LA DIVISA E LE NORME DI COMPORTAMENTO

### **LA COMUNICAZIONE IN ALBERGO**

- LA COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE
- LA CORRISPONDENZA ALBERGHIERA
- LE TECNICHE DI COMUNICAZIONE ALBERGHIERA
- IL MENU

Data

05/06/23

Firma

Lucia Piezzo