



# Istituto Professionale di Stato per i Servizi Alberghieri con Convitto annesso "Dea Persefone"

Sede Via Tevere, 1 – 89044 LOCRI (RC) Tel. Scuola 0964/21357 – 0964/048037 – Fax 0964/048036  
Tel. Convitto 0964/048052 – Cod. Mecc. RCRH080001 – C.F. 81000650804 – Sito: [www.ipssalocri.edu.it](http://www.ipssalocri.edu.it)  
P.E.O. : [rcrh080001@istruzione.it](mailto:rcrh080001@istruzione.it) – P.E.C. : [rcrh080001@pec.istruzione.it](mailto:rcrh080001@pec.istruzione.it)

## PROGRAMMA ESAME IDONEITA' / INTEGRATIVI Argomenti e contenuti della CLASSE I

### DISCIPLINA : LABORATORIO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

CANDIDATO/A \_\_\_\_\_

#### PRINCIPALI ARGOMENTI E CONTENUTI ESSENZIALI

UNITÀ DIDATTICA	CONTENUTI
<b>A. STORIA ED EVOLUZIONE DEL SISTEMA TURISTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nascita del turismo e tipologie di turismo</li><li>- Turismo economico</li><li>- Mercato turistico</li><li>- Aree naturali protette</li><li>- Risorse naturalistiche e i parchi del proprio territorio</li><li>- Località d'arte e d'interesse turistico del proprio territorio</li></ul>
<b>B. IMPRESE ALBERGHIERE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Strutture ricettive del territorio</li><li>- Strutture ricettive alberghiere ed extra alberghiere</li><li>- Edificio albergo</li><li>- Aree dell'albergo</li><li>- Personale</li><li>- Impianti</li><li>- Manutenzione</li><li>- Organizzazione in albergo</li><li>- Personale dell'albergo</li><li>- Reparto piani</li><li>- Reparto amministrazione, Reparto manutenzione, Reparto ristorazione</li></ul>
<b>C. AREA PROFESSIONALE: FRONT OFFICE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reparto ricevimento</li><li>- Organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie</li><li>- Codice deontologico professionale</li><li>- Settori del reparto ricevimento</li><li>- Portineria, cassa e ufficio contabilità</li><li>- Comunicazione in albergo</li><li>- Concetti di base della comunicazione professionale applicata alla vendita dei servizi e all'assistenza dei clienti</li><li>- Tecniche di comunicazione per l'accoglienza</li><li>- Comunicazione verbale, non verbale e paraverbale</li><li>- Comunicazione telefonica e comunicazione scritta</li></ul>
<b>D. ACCOGLIENZA DELL'OSPITE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Servizio di ospitalità</li><li>- Momenti dell'accoglienza</li><li>- Percezioni del cliente</li><li>- Tipologia di clientela</li><li>- Ciclo cliente</li></ul>



## Istituto Professionale di Stato per i Servizi Alberghieri con Convitto annesso "*Dea Persefone*"

Sede Via Tevere, 1 – 89044 LOCRI (RC) Tel. Scuola 0964/21357 – 0964/048037 – Fax 0964/048036  
Tel. Convitto 0964/048052 – Cod. Mecc. RCRH080001 – C.F. 81000650804 – Sito: [www.ipssalocri.edu.it](http://www.ipssalocri.edu.it)  
P.E.O. : [rchr080001@istruzione.it](mailto:rchr080001@istruzione.it) – P.E.C. : [rchr080001@pec.istruzione.it](mailto:rchr080001@pec.istruzione.it)

-----  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
Luogo e data

Firma del/la Candidato/a

.....  
Firma del Genitore / Tutore (per i candidati minorenni)