



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599  
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001  
E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)  
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



## PROGRAMMA SVOLTO

**A.S. 2020/2021**

<b>Materia</b>	Laboratorio Accoglienza Turistica
<b>Classe</b>	I C ENO
<b>Insegnante</b>	Materassi Claudia
<b>Libri di testo:</b>	Benvenuti da noi plus Lucia Evangelisti, Paola Malandra Pearson editore
<b>Altro materiale</b>	Dispense fornite dall'insegnante e video pubblicati su classroom

N° e titolo modulo o unità didattiche/ formative		Argomenti e attività svolte
1	Prepararsi all'accoglienza turistica	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'arte dell'accoglienza</li><li>• L'accoglienza nel settore turistico</li></ul>



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599  
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001  
E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)  
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



		<ul style="list-style-type: none"><li>• Il Laboratorio di servizi di accoglienza turistica</li><li>• Le regole dell'accoglienza</li><li>• Le opportunità professionali</li></ul>
<b>2</b>	<b>Il sistema turismo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fare turismo oggi</li><li>• il turista moderno</li><li>• il turismo oggi</li><li>• il turismo in Europa</li><li>• il turismo in Italia</li><li>• il turismo sostenibile</li></ul>
<b>3</b>	<b>La terminologia turistica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definizione di turismo</li><li>• le tipologie di viaggiatori</li><li>• le parole del turismo</li><li>• il punto sul turismo</li><li>• Le tipologie di turistica</li><li>• le motivazioni del viaggiare</li></ul>
<b>4</b>	<b>Nascita e sviluppo del turismo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• I primi grandi viaggiatori</li></ul>



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599  
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001  
E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)  
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



		<ul style="list-style-type: none"><li>• i greci</li><li>• i romani</li><li>• il medioevo</li><li>• il rinascimento</li><li>• la rivoluzione industriale</li><li>• l'ottocento e la rivoluzione dei trasporti</li><li>• il novecento</li><li>• il dopo guerra</li><li>• il turismo di massa</li><li>• lo sviluppo degli anni '70</li><li>• gli anni '80 e la cultura post industriale</li><li>• gli anni '90</li><li>• il terzo millennio</li></ul>
5	<b>Le tipologie di turismo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Turismo balneare</li><li>• il turismo montano</li><li>• il turismo culturale</li></ul>



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599  
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001  
E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)  
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



		<ul style="list-style-type: none"><li>• il turismo delle autenticità</li><li>• il turismo responsabile</li><li>• il turismo accessibile</li><li>• il turismo della terza età</li><li>• il turismo lacuale</li><li>• il turismo termale</li><li>• il turismo religioso</li><li>• il turismo degli eventi</li><li>• il turismo scolastico</li><li>• il turismo enogastronomico</li><li>• il turismo sostenibile</li></ul>
6	<b>I bisogni e la domanda turistica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• I bisogni turistici</li><li>• la domanda turistica</li><li>• le tipologie di domanda turistica</li><li>• le caratteristiche della domanda turistica</li><li>• gli elementi che determinano la domanda turistica</li></ul>



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599  
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001  
E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)  
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



7	<b>I beni e l'offerta turistica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• I beni</li><li>• i servizi turistici</li><li>• l'offerta turistica</li><li>• le caratteristiche dell'offerta turistica</li><li>• il mercato turistico</li><li>• il prodotto turistico</li><li>• le caratteristiche del prodotto turistico</li></ul>
8	<b>Le tipologie di strutture ricettive</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le imprese ricettive</li><li>• le strutture ricettive in Italia</li><li>• le strutture alberghiere (le catene alberghiere, gli alberghi stagionali, gli alberghi di città, gli alberghi congressuali, i motel, gli alberghi termali, le residenze turistico alberghiere)</li><li>• le strutture extra-alberghiere (i resort, i villaggi turistici, i campeggi, gli ostelli per la gioventù, i rifugi alpini ed escursionistici, gli affittacamere, i bed&amp;breakfast, gli agriturismi)</li><li>• le strutture ricettive semoventi (servizi alberghieri su treni, e sulle navi)</li></ul>
9	<b>La classificazione delle strutture ricettive</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La classificazione delle strutture ricettive</li></ul>



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599  
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001  
E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)  
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



		<ul style="list-style-type: none"><li>• la classificazione a stelle</li><li>• la classificazione degli alberghiera la normativa nazionale</li></ul>
<b>10</b>	<b>L'albergo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'albergo una impresa turistica</li><li>• l'edificio albergo</li><li>• gli ambienti interni</li><li>• l'edificio e la sicurezza</li></ul>
<b>11</b>	<b>L'albergo organizzazione e reparti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'impresa alberghiera e la sua organizzazione</li><li>• tipi di gestione alberghiera</li><li>• i reparti e il personale</li><li>• l'organizzazione del personale</li><li>• le divise del personale</li><li>• il rapporto con i clienti</li></ul>
<b>12</b>	<b>Il reparto piani</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il servizio ai piani</li><li>• la struttura e l'arredamento delle camere</li><li>• le dotazioni delle camere</li><li>• le tipologie di camera</li></ul>



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599

Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001

E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)

Cod. fisc.: **81002090496**

Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



13	<b>Il mondo del front office</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gli spazi e i reparti del front office</li><li>• operazioni di front desk e di back office</li><li>• il personale del front office</li><li>• il front office manager</li><li>• il personale di ricevimento</li><li>• il personale di portineria</li><li>• il personale di segreteria e di cassa</li><li>• che cos'è il ciclo del cliente</li><li>• le fasi del ciclo del cliente</li></ul>
14	<b>La comunicazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Che cos'è la comunicazione</li><li>• gli elementi della comunicazione</li><li>• gli stili comunicativi</li><li>• i tipi di comunicazione</li><li>• la comunicazione orale (al banco e al telefono)</li><li>• la comunicazione scritta ( la lettera, l'email, il fax, il questionario di gradimento dei servizi alberghieri, la comunicazione web)</li></ul>
15	<b>La fase ante al front office</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le modalità di richiesta delle informazioni alberghiere</li></ul>



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599

Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001

E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)

Cod. fisc.: **81002090496**

Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



		<ul style="list-style-type: none"><li>• le informazioni alberghiere cercate sul web</li><li>• la richiesta scritta</li><li>• la richiesta telefonica</li><li>• la richiesta diretta</li><li>• le tariffe alberghiere</li><li>• gli arrangiamenti alberghieri (modalità e procedura di prenotazione)</li><li>• la registrazione della prenotazione (solo su planning)</li></ul>
16	Modulistica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacità ricettiva dell'albergo</li><li>• tasso di occupazione</li><li>• calcolo numero di pernottamenti</li><li>• calcolo arrivi, partenze</li><li>• la scheda di lavoro giornaliera</li><li>• il listino tariffe</li><li>• calcolo prezzo concordato e prezzo complessivo</li><li>• calcolo dello sconto</li></ul>



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599

Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001

E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)

Cod. fisc.: **81002090496**

Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



		<ul style="list-style-type: none"><li>• il planning</li></ul>
--	--	---