



**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; LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT

Cod. fisc.: **81002090496**

Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



ISO 9001=ISO 14001
OHSAS 18001



FONDI STRUTTURALI EUROPEI **pon** 2014-2020
PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



**PROGRAMMA SVOLTO
A.S. 2022/2023**

Materia:	Lab. Accoglienza Turistica
Classe:	1D ENO
Insegnante:	Virginia Girolami
Libri di testo:	“L'arte dell'accoglienza.Benvenuti 4.0” di L.Evangelisti/P.Malandra Ed. Pearson

n° e titolo modulo o unità didattiche/formative		Argomenti e attività svolte
1.	La comunicazione in hotel	Il processo comunicativo La comunicazione non verbale, verbale, paraverbale La comunicazione al Front Office e l'etica professionale L'empatia e l'assertività La comunicazione telefonica CLIL: dialogo in lingua inglese Esercitazioni pratiche: simulazione comunicazione telefonica/frase di risposta al telefono in hotel; creazione nel laboratorio di Informatica di un modellino di comunicazione per l'ospite
2.	Turismo e territorio	Turista ed escursionista Tipologie di turismo Incoming, Outgoing e Domanda interna Il prodotto turistico Le risorse naturalistiche Le attrattive culturali Esercitazioni pratiche: creazione di un elaborato multimediale riguardante le varie forme di turismo (Lab. Informatica)
3.	Le strutture ricettive	Classificazione delle strutture ricettive Le principali tipologie di strutture ricettive Le strutture ricettive semoventi

Piombino, 10 giugno 2023

Firma Insegnante
Virginia Girolami