



Istituto Professionale di Stato per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera

MANLIO ROSSI-DORIA

AVELLINO

Via Filippo Visconti

Tel. 0825 22350 – Fax 0825 1643142

Cod. Meccanografico: AVRH04000X – Cod. Fiscale: 92035900643

e-mail: AVRH04000X@istruzione.it – AVRH04000X@PEC.istruzione.it



PROGRAMMI DI STUDIO

PER ESAME INTEGRATIVO / DI IDONEITÀ

BIENNIO

DISCIPLINA	LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA			
CLASSE/I	PRIMA	D	SECONDA	D
Competenze alle quali concorre la disciplina – BIENNIO				
ASSE DEI LINGUAGGI				
-	Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa verbale in vari contesti			X
-	Leggere comprendere e interpretare testi scritti di vario tipo			X
-	Produrre testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi			X
-	Utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonio artistico e letterario			
-	Utilizzare e produrre testi multimediali			X
ASSE MATEMATICO				
-	Utilizzare le tecniche e le procedure del calcolo aritmetico ed algebrico, rappresentandole anche sotto forma grafica			
-	Confrontare ed analizzare figure geometriche, individuando invarianti e relazioni			
-	Individuare le strategie appropriate per la soluzione dei problemi			
-	Analizzare dati e interpretarli sviluppando deduzioni e ragionamenti sugli stessi anche con l'ausilio di rappresentazioni grafiche, usando consapevolmente gli strumenti di calcolo e le potenzialità offerte da applicazioni specifiche di tipo informatico			
ASSE SCIENTIFICO-TECNOLOGICO				
-	Osservare, descrivere ed analizzare fenomeni appartenenti alla realtà naturale e artificiale e riconoscere nelle varie forme i concetti di sistema e di complessità			
-	Analizzare qualitativamente e quantitativamente fenomeni legati alle trasformazioni di energia a partire dall'esperienza			
-	Essere consapevoli delle potenzialità e dei limiti delle tecnologie nel contesto culturale e sociale in cui vengono applicate			X
ASSE STORICO-SOCIALE				
-	Comprendere il cambiamento e la diversità dei tempi storici in una dimensione diacronica attraverso il confronto fra epoche e in una dimensione sincronica attraverso il confronto fra aree geografiche e culturali			X
-	Collocare l'esperienza personale in un sistema di regole fondato sul reciproco riconoscimento dei diritti garantiti dalla Costituzione, a tutela della persona, della collettività e dell'ambiente			X
-	Riconoscere le caratteristiche essenziali del sistema socio economico per orientarsi nel tessuto produttivo del proprio territorio			X
Competenze chiave per l'apprendimento permanente, nell'ottica della Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 22 maggio 2018				
-	Competenza alfabetica funzionale			X
-	Competenza multilinguistica			X

- Competenza matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria	
- Competenza digitale	X
- Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare	X
- Competenza in materia di cittadinanza	X
- Competenza imprenditoriale	
- Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali	X

CLASSE PRIMA

Nucleo tematico: PROMUOVERE IL TURISMO NEL PROPRIO TERRITORIO	
Contenuti	<ul style="list-style-type: none">- TERMINOLOGIA TURISTICA- TIPOLOGIE DI VIAGGIATORI- TIPOLOGIE TURISTICHE- I BISOGNI E LA DOMANDA TURISTICA
Nucleo tematico: LE STRUTTURE RICETTIVE	
Contenuti	<ul style="list-style-type: none">- CLASSIFICAZIONE DELLE STRUTTURE RICETTIVE- LE TIPOLOGIE DI STRUTTURE RICETTIVE- LE STRUTTURE RICETTIVE SEMOVENTI
Nucleo tematico: I SERVIZI E L'ORGANIZZAZIONE DELL'ALBERGO	
Contenuti	<ul style="list-style-type: none">- L'ALBERGO: CARATTERISTICHE E SPAZI OPERATIVI- LE CAMERE D'ALBERGO- I SERVIZI COMPLEMENTARI E GLI ALTRI REPARTI
Nucleo tematico: LA COMUNICAZIONE IN HOTEL	
Contenuti	<ul style="list-style-type: none">- LA COMUNICAZIONE- LA COMUNICAZIONE AL FRONT OFFICE- L'EMPATIA E L'ASSERTIVITA'- LA COMUNICAZIONE TELEFONICA
Nucleo tematico: IL FRONT OFFICE	
Contenuti	<ul style="list-style-type: none">- IL REPARTO DEL SORRISO- LO STAFF DEL FRONT E DEL BACK OFFICE- L'ETICA PROFESSIONALE- LE NORME DI COMPORTAMENTO
Nucleo tematico: LA NORMATIVA SUL TURISMO	
Contenuti	<ul style="list-style-type: none">- LA LEGGE 135/2001- L'ORGANIZZAZIONE PUBBLICA DEL TURISMO
Nucleo tematico:	
Contenuti	-

CLASSE SECONDA

Nucleo tematico: LE AGENZIE DI VIAGGIO	
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> - LE ADV E I TOUR OPERATOR - LE OTA - LA REALIZZAZIONE DEL PACCHETTO TURISTICO
Nucleo tematico: IL FRONT OFFICE E IL BACK OFFICE	
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> - GLI ADDETTI AL FRONT OFFICE - IL SERVIZIO DI PORTINERIA OGGI - IL BACK OFFICE - LE FASI DEL CICLO-CLIENTE - IL SISTEMA INFORMATIZZATO - LE FIGURE MANAGERIALI
Nucleo tematico: LA FASE ANTE	
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> - LA PRENOTAZIONE COME CONTRATTO - CANALI E TIPOLOGIE DELLA PRENOTAZIONE - LA REGISTRAZIONE DELLA PRENOTAZIONE - IL PLANNING - LA SCHEDA DI PRENOTAZIONE - IL REGISTRO PRENOTAZIONI
Nucleo tematico: LA FASE CHECK IN	
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> - L'ACCOGLIENZA DEL CLIENTE - LA MODULISTICA OBBLIGATORIA E NON OBBLIGATORIA
Nucleo tematico: LA FASE DEL LIVE IN	
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> - I SERVIZI DEL FRONT OFFICE - LA CONTABILITA' CLIENTI
Nucleo tematico: LA FASE DEL CHECK OUT	
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> - L'EMISSIONE DEL CONTO - DOCUMENTI FISCALI RILASCIATI - CALCOLO E SCORPORO DELL'IVA - IL PAGAMENTO DEL CONTO
Nucleo tematico:	
Contenuti	-

AUSILI DIDATTICI

LIBRI DI TESTO CONSIGLIATI TRA QUELLI IN USO NELL'ISTITUTO	
CLASSE PRIMA	
CLASSE SECONDA	