

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.iisferrariibattipaglia.it](http://www.iisferrariibattipaglia.it) - post.cert. [SAIS029007@pec.istruzione.it](mailto:SAIS029007@pec.istruzione.it) - C.U.U. UFR6ED

### ***Programma svolto anno scolastico 2018/2019***

Docente     **CARMEN OLIVA**

Classe       **1 D IPSEO A**

#### **IL TURISMO**

Il turismo per iniziare:

- Il termine turismo;
- Classificazione di turismo;
- Turisti ed escursionisti;
- Turisti e viaggiatori.

Evoluzione storica del turismo e dell'ospitalità:

- Evoluzione storica del turismo;
- Il viaggio nei secoli;
- Il turismo moderno.

Le tipologie di turismo:

- I turismi in base alle motivazioni;
- Svago;
- Cultura;
- I turismi in base alle caratteristiche temporali;
- I turismi in base ai soggetti interessati;
- I turismi in base ai mezzi di trasporto.

#### **LE STRUTTURE DELL'OSPITALITÀ ALBERGHIERA**

Le strutture ricettive ed alberghiere:

- Le tipologie;
- La classificazione;
- Gli alberghi;
- Le altre strutture alberghiere e para alberghiere.

Ospitalità extra alberghiera e le strutture ricettive all'aperto:

- Le strutture ricettive in località rurali e di montagna;
- Gli alloggi per giovani e studenti;

- Le altre tipologie di ricettività extralberghiera;
- I villaggi, i campeggi.

## **ROOM DIVISION E FRONT OFFICE – il settore alloggio e i reparti dell'accoglienza alberghiera.**

Il settore alloggio e il front office:

- Organigramma e reparti del settore alloggio;
- Il front office: ricevimento, portineria e cassa;
- Le aree operative del front e del back office;
- Dotazioni ed attrezzature di lavoro.

Le figure professionali del front office:

- L'organigramma e il personale del front e del back office;
- Il capo ricevimento;
- Regole e comportamenti professionali.

Le camere d'albergo e il reparto piani:

- Le caratteristiche delle camere d'albergo;
- L'housekeeping e la figura della governante;
- Ruoli e compiti del personale ai piani.

### **La comunicazione:**

- Caratteristiche della comunicazione;
- La comunicazione verbale, non verbale e para verbale;
- La comunicazione in albergo: verbale, telefonica e scritta.

Ulteriori argomenti:

- Le catene alberghiere e la figura di Cesar Ritz;
- Gli arrangiamenti e le sistemazioni alberghiere;
- Il calcolo della capacità ricettiva, del costo del soggiorno (costo al giorno per persona e costo complessivo) e degli sconti e dei supplementi;
- Utilizzo dei CRS (es. booking, skyscanner ecc)
- Modulistica di settore (il modulo di prenotazione e i suoi elementi, il planning conventional e density chart)
- Gli spazi operativi di un albergo;
- La figura del receptionist (etica professionale, la divisa, i compiti);
- Realizzazione di brevi itinerari turistici.

I rappresentanti di classe:

Parante Amoreo  
Luigi Sisto

Il docente:

Chau