



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GIOVANNI GIOLITTI"



I.T. TECNICO PER IL TURISMO
I.P. SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
Via Alassio, 20 - 10126 - TORINO Tel. 0116635203 – 0116963017
COD. MECC.: TOIS04200N C.F.: 80098950019
e-mail: tois04200n@istruzione.it pec: tois04200n@pec.istruzione.it
www.istitutogiolitti.edu.it

ESAMI INTEGRATIVI / IDONEITÀ / PRELIMINARI ESAME DI STATO

Programma della classe 5° per accesso all'esame di Stato Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera

INSEGNAMENTO: LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

INDIRIZZO: Accoglienza turistica, esperto del settore turistico – ricettivo del territorio

Competenze di indirizzo:

I1 "Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche".

I3 "Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro".

I4 "Predisporre prodotti, servizi e menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati".

I5 "Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative".

I6 "Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche".

I7 "Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del *Made in Italy*".

I8 "Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il *web*".

I9 "Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale."

I10 "Supportare le attività di *budgeting-reporting* aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di *Revenue Management*, perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune azioni di *marketing*".

I11 "Contribuire alle strategie di *Destination Marketing* attraverso la promozione dei beni culturali e



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GIOVANNI GIOLITTI"



I.T. TECNICO PER IL TURISMO
I.P. SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
Via Alassio, 20 - 10126 - TORINO Tel. 0116635203 – 0116963017
COD. MECC.: TOIS04200N C.F.: 80098950019
e-mail: tois04200n@istruzione.it pec: tois04200n@pec.istruzione.it
www.istitutogiolitti.edu.it

ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio”.

Argomenti essenziali:

- la clientela *leisure*. La clientela *business*;
- il *web marketing* turistico. *Social media marketing*. La *web reputation*;
- l'ufficio del personale. Il reclutamento e la selezione del personale. Come trovare lavoro nel turismo. L'assunzione e il periodo di prova;
- le destinazioni e il prodotto turistico. Le tradizioni. I prodotti tipici del territorio;
- turismo sostenibile e sviluppo sostenibile;
- il turismo accessibile. La disabilità. Il turista con esigenze speciali;
- le origini del turismo congressuale. Le sedi congressuali. Gli operatori congressuali. La gestione del servizio di accoglienza in un convegno;
- il *marketing* nel turismo. Il *marketing* relazionale nel turismo. L'ufficio *marketing* in albergo. Il piano di marketing;
- comunicazione e attività promozionali;
- i viaggi di gruppo. Le strutture ricettive per i gruppi. Le tipologie di gruppi. I viaggi incentive;
- l'accompagnatore turistico;
- pacchetti turistici sostenibili delle principali nazioni mondiali;
- la *web reputation*;
- il *revenue management*. La gestione delle vendite. Il *pricing* alberghiero. Il *room division manager*;
- le statistiche d'albergo;
- *marketing* strategico e operativo applicato al settore turistico.