



Unione Europea

**FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI** **pon**  
2014-2020

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle  
Risorse Umane, Finanziarie e Strumentali  
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia  
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per  
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale  
Ufficio IV



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*

**Istituto Statale di Istruzione Secondaria Superiore "SERAFINO RIVA"**

Via Cortivo 30 – 24067 Sarnico (BG) - Tel. 035 914290 – fax 035 911236

Posta certificata: [BGIS02300N@pec.istruzione.it](mailto:BGIS02300N@pec.istruzione.it) - Email: [info@istitutoriva.it](mailto:info@istitutoriva.it)

Sito web: [www.istitutoriva.gov.it](http://www.istitutoriva.gov.it) Codice Mecc. BGIS02300N C.F. 95139110167



## PROGRAMMI PER ESAMI INTEGRATIVI

MATERIA	INDIRIZZO	ANNUALITA'
LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA	ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI ENOGASTRONOMICI – ARTICOLAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA	<b>3° ANNO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il ruolo e le funzioni del receptionist.</li> <li>- Il regolamento di settore.</li> <li>- Il linguaggio professionale e tecnico.</li> <li>- Le principali procedure delle diverse fasi operative.</li> <li>- Le norme giuridiche che disciplinano i rapporti tra albergatore e cliente. Le sanzioni in caso di inadempienza.</li> <li>- Le caratteristiche tipologiche delle diverse strutture organizzative alberghiere.</li> <li>- Gli attori del mercato turistico.</li> <li>- I diversi canali di distribuzione del prodotto turistico.</li> <li>- Le principali tipologie di agenzie di viaggi. I voucher e il contratto di allotment.</li> </ul>		