

**PROGRAMMA per alunni con GIUDIZIO SOSPESO
CLASSE QUARTA
ANNO SCOLASTICO 2025-2026**

DISCIPLINA LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA

MODULO N.1: GLI EVENTI, I SERVIZI CONGRESSUALI E ACCESSORI NELLE IMPRESE RICETTIVE.

Contenuti:

U.D. 1 Le tipologie di clientela: 1-1 Analisi e classificazione della clientela (clienti leisure, business, bleisure, clienti individuali, clienti di gruppo, clienti speciali ed ecoturisti).

U.D.2 La guest relation: Le tecniche di guest relation al F.O (la comunicazione efficace con la clientela);

U.D. 3 Gli eventi: Caratteristiche generali degli eventi, gli organizzatori professionali degli eventi e il ciclo di vita dell'evento (la pianificazione, gli accordi con i committenti, la promozione, l'attuazione e il follow-up).

MODULO N.2: I SERVIZI TURISTICI ORGANIZZATI.

Contenuti:

U.D. 1 La progettazione dei Pacchetti turistici: Gli elementi che compongono un Pacchetto turistico, i fornitori dei servizi turistici e le modalità di vendita dei viaggi organizzati;

U.D.2 le risorse enogastronomiche: Il turismo enogastronomico, l'enoturismo e l'oleoturismo.

MODULO N.3: L'ALBERGO E L'ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE.

Contenuti:

U.D.1 Le imprese alberghiere: La Vision e la Mission nelle imprese ricettive, il personale e i principali modelli organizzativi del settore alberghiero.

U.D. 2 Le aggregazioni nel settore alberghiero: Il contratto di Franchising e il Management contract.

U.D.3 Le nuove forme di ospitalità: Agriturismo, alberghi diffusi, locazioni turistiche brevi e il fenomeno Airbnb.

Abilità/Capacità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Saper identificare i bisogni e le caratteristiche delle diverse tipologie di clientela; • Curare le principali attività organizzative degli eventi, mettendo al centro le esigenze del cliente e valorizzando il territorio. • Saper progettare e promuovere pacchetti e percorsi turistici esperienziali, improntati alla sostenibilità. • Saper riconoscere le caratteristiche del prodotto turistico e del servizio alberghiero, nonché le diverse modalità organizzative adottate dalle imprese ricettive per fronteggiare le sfide del mercato turistico. 	<ul style="list-style-type: none"> • I criteri di classificazione della clientela, i clienti leisure, business e bleisure, i gruppi, gli ecoturisti e i clienti speciali; • Le principali tipologie di eventi, gli operatori specializzati, il ciclo di vita dell'evento (la pianificazione, gli accordi con i committenti, la promozione, l'attuazione e il follow-up). • Elementi del pacchetto turistico, struttura degli itinerari turistici e percorsi ecosostenibili, aspetti esperienziali, anche enogastronomici, accordi con i fornitori dei servizi turistici, determinazione del prezzo di vendita del prodotto turistico, i canali distributivi e le strategie promozionali per la commercializzazione del pacchetto turistico. • I servizi alberghieri, il personale come fattore strategico, la Vision e la Mission nelle imprese ricettive, i principali modelli organizzativi delle aziende ricettive, le forme di aggregazioni nel settore alberghiero e le nuove forme di ospitalità.