Programma di ACCOGLIENZA TURISTICA

Classe 3 [illegible]

L'evoluzione dell'ospitalità alberghiera. La professionalità in albergo. L'esame del candidato. Norme di comportamento e deontologia professionale..

Il mercato turistico: peculiarità della domanda e dell'offerta. I segmenti del mercato turistico e le loro specificità. La bilancia turistica; turismo incoming e outgoing

La classificazione delle strutture ricettive, per categoria e per tipologia, ai sensi della normativa vigente.

Le tariffe ricettive. Differenza tra alta e bassa stagione; le iniziative che mirano a potenziare il turismo in bassa stagione.

Il turismo responsabile, sostenibile e accessibile.Il profilo del turista sostenibile. La programmazione di un pacchetto relativo al cicloturismo.

L'agriturismo: peculiarità, sviluppo, normativa vigente, criteri e metodi di classificazione delle strutture operanti nel settore.

La room division: le varie tipologie di camera e la relativa simbologia. Il personale e il servizio della room division: la governante, la cameriera ai piani. Il room service.

Il ruolo operativo dei settori Front Office e Back Office. La definizione delle competenze specifiche del personale addetto. I reparti che compongono il F.O.

Il F.O. unificato e sdoppiato e i relativi contesti applicativi.

Il ciclo cliente in hotel: la gestione operativa della fase ante, del check in, del live in, del check out e della fase post.

La gestione delle prenotazioni e le varie tipologie. Il ruolo delle aziende intermediarie nel contesto delle prenotazioni indirette. L'operatività del Front e del Back Office nella gestione del planning. La gestione della waiting list e dell'overbooking nelle aziende ricettive e di trasporto.

Gli arrivi individuali e di gruppo in hotel. La compilazione e l'utilizzo della rooming list. L'individuazione del target in ambito turistico.

La valorizzazione delle risorse del territorio. Il patrimonio culturale e le risorse ambientali.

Il viaggio organizzato e la costruzione del pacchetto turistico. La predisposizione e l'organizzazione dei servizi, nel contesto dell'inclusive tour.

Il turismo leisure e il turismo M.I.C.E. L'organizzazione degli eventi in ambito turistico. I viaggi incentive e gli educationals.

La predispozione e l'organizzazione di una visita guidata. Il ruolo della guida turistica nel contesto delle visite g. e delle escursioni.

Il marketing nel contesto turistico-ricettivo. Il web marketing. Le O.T.A.

La comunicazione e il linguaggio alberghiero. L'efficacia e gli strumenti della comunicazione verbale e non verbale. Il feedback nel processo comunicativo.

L'accoglienza del cliente in hotel e l'assegnazione della camera. La compilazione della scheda di notificazione e la gestione dei dati sensibili della clientela, ai sensi della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

La gestione della fase post e la fidelizzazione della clientela. La gestione della mailing list.

Le aziende intermediarie in ambito turistico. Il ruolo dei T.O. e delle agenzie dettaglianti nel contesto del mercato turistico. La predisposizione e la vendita dei servizi di accoglienza e di accesso. La tariffa confidenziale, la determinazione della provvigione e le variabili che ne determinano la percentuale. I contratti di collaborazione tra A.V. e strutture ricettive.

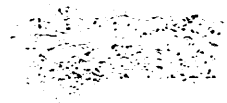
Il voucher: ciclo di validità e principali tipologie in uso.

La corrispondenza alberghiera; il protocollo in entrata e in uscita. La stesura della lettera a blocco e a semiblocco.

Il turismo slow e i piccoli borghi. L'elaborazione di un progetto integrato sul territorio. La rivalutazione dei piccoli borghi storici.

L'ospitalità negli alberghi diffusi. Finalità, potenzialità di crescita e servizi correlati a un nuovo concetto di ospitalità.

Sono state svolte esercitazioni relative alla stesura di itinerari turistici e alla predisposizione di progetti turistici integrati sul territorio, con le seguenti destinazioni:

- Roma - Calcata;
- La Locanda dell'Amorosa e il recupero del borgo antico;
- Parma – capitale della cultura 2020;
- Rimini e Federico Fellini, a cento anni dalla nascita del regista;
- Raffaello e Urbino, a cinquecento anni dalla morte del genio del Rinascimento;

- Da Firenze a Ravenna, sulle tracce di Dante Alighieri;
- "L'Italia è un museo a cielo aperto....." (A. Paolucci);
- Ferrara e il Delta del Po – sito protetto dall'UNESCO.