



LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

Guida al Curricolo d'Istituto

UNA
CHIAVE
NON SERVE
SOLO PER
APRIRE
UNA
CAMERA,
MA ANCHE
PER
APRIRE LE
PORTE DEL
TUO
DOMANI !





QUALI PORTE DEL LAVORO SI APRONO?

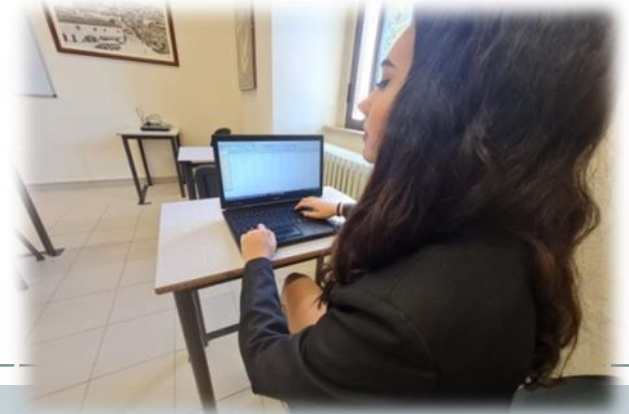


FIGURE FRONT E BACK OFFICE DELL'IMPRESA ALBERGHIERA :

DIRETTORE D'ALBERGO

FRONT OFFICE MANAGER

RECEPTIONIST,

GUEST RELATION

ADDETTO ATTIVITA' DI BACK OFFICE

RESPONSABILE UFFICIO PRENOTAZIONI

RESPONSABILE MARKETING & SALES E **NON SOLO...**





QUALI PORTE DEL LAVORO SI APRONO?



- ✓ GUIDA TURISTICA
- ✓ ACCOMPAGNATORE TURISTICO
- ✓ ORGANIZZATORE DI CONGRESSI
- ✓ GESTORE DI EVENTI
- ✓ TRAVEL DESIGNER
- ✓ HOTEL SOCIAL MANAGER
- ✓ ASSISTENTE TURISTICO
- ✓ HOSTESS E STEWARD
- ✓ MEETING PLANNER
- ✓ PROMOTORE DI SVILUPPO TURISTICO SOSTENIBILE





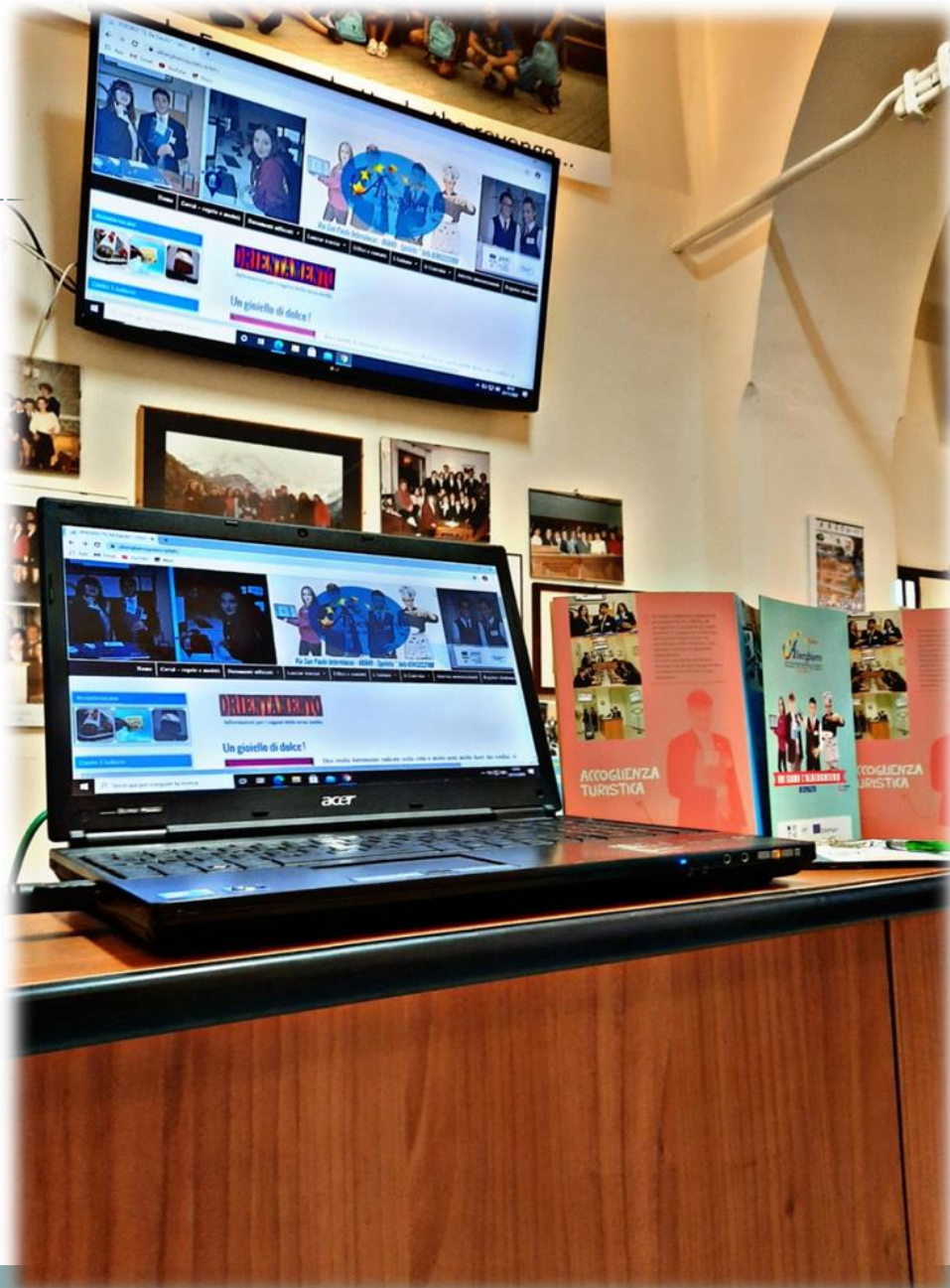
IL LABORATORIO PER CONOSCERE

Le principali strutture
ricettive, i pubblici esercizi e le
nuove figure professionali di
riferimento

Tecniche e procedure di
settore in relazione al compito
da svolgere

Utilizzo e cura degli strumenti
e delle attrezzature proprie del
settore

BIENNIO



IL LABORATORIO PER CONOSCERE

Servizi internet per la
promozione enogastronomica
e culturale del territorio

Le principali tipologie di
offerte turistiche integrate

Gli strumenti di vendita

Software applicativi e internet
per la gestione degli aspetti
della comunicazione e
promozione

BIENNIO



IL LABORATORIO PER CONOSCERE

Terminologia tecnica di
settore

Il concetto di sostenibilità
ambientale

Le principali tipologie di
offerte turistiche integrate

Tecniche di base per la
comunicazione professionale
applicata alla vendita dei
servizi e all'assistenza clienti

BIENNIO

IL LABORATORIO PER CONOSCERE

La comunicazione fasi di
check-in e check-out

Caratteristiche e
funzionamento delle principali
strumentazioni a supporto
dell'attività di gestione del
cliente

Lessico professionale di base in
italiano e in lingua straniera

Concetti di base della
comunicazione verbale e non
verbale nelle diverse situazioni

BIENNIO



CORSI PER



IL LABORATORIO PER CONOSCERE

Tecniche di comunicazione
verbale e digitale finalizzata al
marketing dei prodotti e servizi

Tecniche di base di
organizzazione e
programmazione di eventi

Norme e disposizioni a tutela
della sicurezza dell'ambiente
del lavoro

TERZO ANNO



IL LABORATORIO PER CONOSCERE

Tecniche di base di
organizzazione, gestione
aziendale e budgetaria

Tecniche e strumenti per
il posizionamento dell'offerta
turistica

Tecniche e strumenti di
rilevazione delle aspettative e
di analisi del gradimento

Tecniche di promozione e
vendita

TERZO ANNO



IL LABORATORIO PER CONOSCERE

L'offerta turistica integrata ed
ecosostenibile nel territorio di
riferimento

Le metodologie e tecniche di
diffusione e promozione di
iniziative progetti e attività
turistiche coerenti con il
contesto territoriale e con i
principi dell'eco sostenibilità
ambientale

I principi di eco sostenibilità
applicati ai settori di
riferimento

TERZO ANNO



IL LABORATORIO PER CONOSCERE

Strumenti di pubblicità e
comunicazione

Tecniche di rilevazione della
customer satisfaction

Tipologia di servizi offerti dalle
strutture ricettive

Tecniche di analisi gestionale
budgetaria

Elementi di marketing
strategico dei servizi turistici e
meccanismi di fidelizzazione
del cliente

QUARTO ANNO





IL LABORATORIO PER CONOSCERE

Elementi di contrattualistica
del lavoro, previdenza e
assicurazione

Mercato turistico e sue
tendenze. Software applicativi
e internet per la gestione e
commercializzazione dei
prodotti e dei servizi. Tecniche
di redazione del budget del
prodotto / servizio/ offerta
turistica da realizzare

Tecniche per l'analisi dei punti
di forza/debolezza/dell'offerta
servita (ANALISI SWOT)



QUARTO ANNO



IL LABORATORIO PER CONOSCERE

Strumenti di pubblicità e comunicazione orientati alle varie tipologie di clientela

Strumenti e tecniche di costruzione e utilizzo dei veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici ecc.)

Tecniche di *problem solving* e gestione dei reclami

Norme ISO e fattori di scelta, criteri per il riconoscimento della certificazione *ecolabel*



QUINTO ANNO



IL LABORATORIO PER CONOSCERE

Tecniche di analisi, di ricerca e
di marketing congressuale e
fieristico

Strumenti digitali per la
gestione organizzativa e
promozione di eventi

Metodologie, e strumenti di
marketing turistico e web
marketing

Azioni di controllo dell'attività
di gestione aziendale e
budgetaria



QUINTO ANNO

COMPETENZE DI RIFERIMENTO



- NELLA STESURA DI QUESTA PRESENTAZIONE SONO STATE DESCRITTE LE COMPETENZE DI RIFERIMENTO IN RELAZIONE AL D.M. 92/2018 E SUCCESSIVE LINEE GUIDA

Competenza in uscita n° 1: 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.

Competenza in uscita n° 4: 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.

Competenza in uscita n°6: 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.

Competenza in uscita n° 7: 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.

COMPETENZE DI RIFERIMENTO



Competenza in uscita n° 8: 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.

Competenza in uscita n° 9: 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.

Competenza in uscita n° 10: 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.

Competenza in uscita n° 11: Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.

Il Curricolo rappresenta «l'insieme organicamente progettato e realizzato per far conseguire agli alunni i traguardi di istruzione e formazione previsti» (Scurati 2002, p. 45)