



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE PROFESSIONALE ANNESSO AL CONVITTO NAZIONALE STATALE "R. Bonghi"

sezioni associate: I.P.S.S.A.R. - I.P.I. ARTIGIANATO - I.P. SERVIZI.COMM.

PROGRAMMA SVOLTO a.s. 2017/2018

ISTITUTO: Convitto Nazionale "R. Bonghi" LUCERA
INDIRIZZO: IPSSAR
CLASSE: Quarta SEZIONE: D
DISCIPLINA: Laboratorio dei servizi di Accoglienza turistica
DOCENTI: Castaldo Stefania
QUADRO ORARIO (N. ore settimanali nella classe): 5 (di cui 1 ora in compresenza con Scienza dell'alimentazione e 1 in compresenza con storia dell'arte -potenziamento-)

Unità 5: I servizi complementari

Lezione 14: La ristorazione alberghiera

Lezione 15: Congressi ed eventi

Lezione 16: Wellness

Competenze	Abilità	Conoscenze
Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi. Adeguate la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.	- saper distinguere le diverse tipologie di offerta ristorativa alberghiera. - simulare l'organizzazione di un evento congressuale. - saper gestire i rapporti con un centro benessere interno o esterno alla struttura.	- la domanda e l'offerta ristorativa in ambito alberghiero. - le diverse tipologie di eventi congressuali e la loro organizzazione. - i servizi alberghieri per il benessere.

Unità 6: La distribuzione del prodotto alberghiero

Lezione 17: I canali di distribuzione nella vendita dei servizi alberghieri

Lezione 18: Il canale medio indiretto

Lezione 19: Il canale diretto online

Competenze	Abilità	Conoscenze
Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico - alberghiera Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico - alberghiera Redigere relazioni tecniche e documentare le attività professionali.	- saper individuare i canali più adatti per la promozione e la vendita del prodotto/servizio sul mercato. - saper gestire i rapporti con gli intermediari tradizionali e le agenzie online.	- i vari canali della distribuzione del prodotto alberghiero. - le regole dei rapporti con gli intermediari tradizionali e le agenzie online. - il web marketing.

Unità 7: La gestione della clientela

Lezione 20: Le tipologie di clientela

Lezione 21: La guest relation

Lezione 22: La promozione del territorio

Competenze	Abilità	Conoscenze
------------	---------	------------

Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela. Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio.	- saper individuare i bisogni di ogni singolo target di clientela e saper offrire un prodotto/servizio adeguato. - promuovere e valorizzare le risorse territoriali nell'ottica di un turismo sostenibile.	- le esigenze delle diverse tipologie di clientela. - le tecniche di relazione con il cliente. - i nuovi trend del turismo e l'importanza delle risorse territoriali.
---	--	--

Unità 8: La direzione		
Lezione 23: L'ufficio amministrativo		Lezione 24: L'economato e le rilevazioni statistiche
Competenze	Abilità	Conoscenze
Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico - alberghiere. Attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto.	- saper leggere e comprendere un testo normativo. - saper leggere una budget di una struttura ricettiva	- il ruolo e le funzioni dell'ufficio amministrativo. - il corretto impiego dei documenti fiscali. - il budget economico della room division. - il ruolo le funzioni dell'economato

Contenuti compresenza:

Scienze della cultura dell'alimentazione:

La storia dell'accoglienza e della ristorazione
I marchi di qualità, I prodotti tipici del territorio
Costruzione itinerari enogastronomici della regione Puglia.

Esercitazioni pratiche aggiuntive:

- Realizzazione di un evento congressuale;
- Realizzazione pacchetto turistico business con annessa scheda tecnica e materiale pubblicitario, tema "viaggio BIT Milano";
- Realizzazione pacchetto turistico leisure con annessa scheda tecnica e materiale pubblicitario, tema "Carnevale nelle città italiane";
- Realizzazione evento multidisciplinare "Apulia Taste and tour", per la conoscenza e la valorizzazione del territorio per gli aspetti storico-culturali ed enogastronomici;
- Realizzazione del progetto "Apprendisti Ciceroni", studio del territorio e delle risorse turistiche di Lucera e giornata di divulgazione.
- Accoglienza ed assistenza degli ospiti durante le manifestazioni di settore all'interno ed all'esterno dell'Istituto.

Lucera, 06/06/2018

Gli alunni

Corinna Barbano
Antonella Martini
Giulia Antonia Ingolese

La docente

Castaldo Stefania
Stefania Castaldo