



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. 2018/2019

ISTITUTO: Convitto Nazionale "R. Bonghi" LUCERA
 INDIRIZZO: IPSSAR
 CLASSE: Quarta SEZIONE: D
 DISCIPLINA: Laboratorio dei servizi di Accoglienza turistica
 DOCENTI: Catanese Filomena
 QUADRO ORARIO (N. ore settimanali nella classe): 4 + 1 in compresenza con Scienza dell'alimentazione

Unità 5: I servizi complementari

Lezione 14: La ristorazione alberghiera

Lezione 15: Congressi ed eventi

Lezione 16: Wellness

Abilità	Conoscenze
- 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

Abilità	Conoscenze
- 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

Abilità	Conoscenze
---------	------------

- 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.
---	---

Approfondimenti: La valorizzazione dell'ambiente e del territorio
 La costruzione degli itinerari enogastronomici
 La costruzione del pacchetto turistico
 Il rapporto tra alberghi e vettori

Contenuti compresenza:

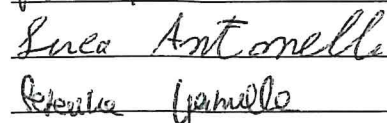
- **Scienze della cultura dell'alimentazione:** Costruzione itinerari enogastronomici del territorio e delle varie regioni d'Italia valorizzando le risorse enogastronomiche

Esercitazioni pratiche aggiuntive:

- Organizzazione di un'uscita didattica presso un agriturismo
- Creazione di un pacchetto "hotel e benessere"
- Compilazione on line CV europeo
- Organizzazione convegno: Alcol? No, Grazie!
- Accoglienza ed assistenza degli ospiti durante le manifestazioni di settore all'interno ed all'esterno dell'Istituto.

Lucera, 31 maggio 2019

Gli alunni

 Luca Antonelli

 Andrea Gambello

La docente
 Catanese Filomena
