

ANNO SCOLASTICO 2025/26

DOCENTE: STEFANO ALTERIO

MATERIA: Laboratorio di Accoglienza Turistica

CLASSE: 5SER

PROGRAMMA SVOLTO:

Modulo 1: Il sistema turistico e le strutture ricettive

- Definizione di turismo e sistema turistico
- Tipologie di **strutture ricettive**: alberghi, B&B, villaggi turistici, agriturismi, ostelli
- Classificazione alberghiera (stelle, standard qualitativi)
- Evoluzione del settore turistico

Modulo 2: L'organizzazione dell'hotel

- Struttura organizzativa dell'hotel
- Reparti principali:
 - Front office
 - Housekeeping
 - Food & Beverage
 - Amministrazione
- Ruoli e responsabilità
- Le varie **figure professionali alberghiere**

Modulo 3: Il marketing turistico

- Concetto di marketing turistico
- Analisi della domanda e dell'offerta
- Segmentazione del mercato
- Strategie di promozione e comunicazione
- Marketing digitale nel turismo

Modulo 4: La prenotazione e il front office

- Il processo di **prenotazione**
- Canali di prenotazione (diretti e indiretti)
- Gestione delle richieste del cliente

- Check-in e check-out
- Customer care e gestione dei reclami

Modulo 5: I pacchetti alberghieri e turistici

- Definizione di pacchetto
- Tipologie di **pacchetti alberghieri**
- Strutturazione dei **pacchetti turistici**
- Pricing e offerte promozionali
- Personalizzazione dell'offerta

Modulo 6: Le catene alberghiere

- Definizione e caratteristiche
- Differenze tra hotel indipendenti e catene
- Franchising e management contract
- Vantaggi competitivi delle catene

Modulo 7: L'agenzia di viaggi

- Funzioni e attività dell'**agenzia di viaggi**
- Tipologie di agenzie (outgoing, incoming)
- Strumenti operativi
- Normativa di riferimento

Modulo 8: Rapporti tra agenzia di viaggi e hotel

- Collaborazione commerciale
- Contratti e commissioni
- Gestione delle prenotazioni tramite agenzia
- Ruolo dei tour operator

Modulo 9: Turismo sostenibile

- Definizione di **turismo sostenibile**
- Impatti ambientali, economici e sociali
- Buone pratiche nel settore alberghiero
- Certificazioni ecologiche

Modulo 10: Turismo congressuale

- Definizione di **turismo congressuale (MICE)**
- Organizzazione di eventi e congressi
- Strutture e servizi dedicati
- Impatto economico sul territorio

Modulo 11: I sistemi di qualità

- Concetto di qualità nel turismo
- Standard e certificazioni (ISO, marchi di qualità)
- Customer satisfaction

- Miglioramento continuo dei servizi

Siena,

(Prof.Stefano Alterio)