

**NUCLEI FONDANTI DELLA MATERIA
Laboratorio Accoglienza Turistica**

COMPETENZE

1. Individuare la formula di gestione più adatta per il proprio albergo
2. Essere in grado di scegliere quali servizi alberghieri è opportuno affidare in outsourcing
3. Scegliere il canale distributivo più appropriato per un prodotto turistico
4. Scegliere il sistema di promozione più indicato per commercializzare un prodotto turistico
5. Essere in grado di accogliere il cliente scegliendo servizi adeguati alle sue esigenze
6. Gestire i rapporti tra albergo e agenzia di viaggi
7. Elaborare un itinerario in linea con le regole del turismo sostenibile sulla base delle esigenze di specifici target di clientela
8. Essere in grado di comprendere i bisogni di ciascun cliente, individuando la soluzione migliore a seconda delle specifiche situazioni ed esigenze personali

ABILITA'

1. Riconoscere i requisiti fondamentali per costituire un consorzio alberghiero o farne parte
2. Identificare le principali caratteristiche di una catena alberghiera
3. Classificare i canali di distribuzione
4. Classificare gli attori del turismo
5. Elaborare un organigramma di un'agenzia di viaggi di piccole e grandi dimensioni
6. Decodificare un contratto di vendita di un pacchetto turistico
7. Compilare correttamente un voucher
8. Riconoscere gli elementi caratterizzanti di un pacchetto alberghiero sostenibile
9. Essere in grado di comunicare adeguatamente con ogni tipo di cliente

CONOSCENZE

1. Le caratteristiche salienti delle principali catene alberghiere
2. I vantaggi dell'affiliazione commerciale
3. I canali di distribuzione
4. Le principali tipologie di agenzie di viaggi
5. Le attività svolte dalle agenzie di viaggio
6. I vantaggi di un rapporto di collaborazione tra albergo e agenzia
7. I vari tipi di contratti di allotment
8. Le diverse tipologie di voucher
9. Turismo sostenibile, l'ecoturismo e il turismo responsabile
10. Le diverse attività legate all'ecoturismo

N.B. I candidati:

- potranno integrare il programma, ma non potranno in alcun modo presentare un programma che non contempli tutti gli argomenti indicati;
- potranno utilizzare come testi di riferimento i manuali adottati dalla scuola reperibili nella sezione "LIBRI DI TESTO" del sito della scuola.