

## SCHEDA INFORMATIVA DISCIPLINARE

**Disciplina: Laboratorio di Accoglienza Turistica**

Docente: Prof. Stoppa Nicola

Testo adottato: "NUOVO PROFESSIONE ACCOGLIENZA – 3°, 4° E 5° anno", Monica Mainardi. Ed. HOEPLI

Ore di lezione settimanali previste per la disciplina: 6 + 1 in compresenza con Arte e Territorio

### 1 Analisi della situazione iniziale

La classe è composta da 13 alunni, di cui 5 maschi e 8 femmine. Il livello di preparazione medio è emerso dalle prove d'ingresso. Il clima relazionale è tranquillo e la partecipazione degli studenti è abbastanza buona, anche se si rilevano alcune assenze elevate.

### 2 Competenze raggiunte (conoscenze, abilità)

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali e internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro;</li><li>• Individuare e utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete;</li><li>• 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali e internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro, individuando possibili traguardi di sviluppo personale e professionale.</li><li>• Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio e di lavoro e scegliere le forme di comunicazione visiva e multimediale maggiormente adatte all'area professionale di riferimento per produrre testi complessi, sia in italiano sia in lingua straniera</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'accoglienza interculturale</li><li>• Accogliere un cliente con esigenze speciali</li><li>• Guest experience</li><li>• Strategie comunicative multimediali</li><li>• Contesti professionali di applicazione degli applicativi informatici</li><li>• Comunicazione multimediale in lingua madre e lingua straniera</li><li>• CONOSCENZE</li><li>• Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico</li><li>• Strategie di comunicazione del prodotto.</li><li>• Strumenti di</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali, agli sviluppi tecnologici e di mercato.</li> <li>• Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento.</li> <li>• Progettare, attività promozionali e pubblicitarie secondo il tipo di clientela e la tipologia di struttura.</li> <li>• Monitorare il grado di soddisfazione della clientela, applicando tecniche di fidelizzazione post vendita del cliente.</li> <li>• Utilizzare i software applicativi di settore al fine di progettare/ideare attività di promozione e valorizzazione di prodotti e servizi per la filiera dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera. Utilizzare lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera.</li> <li>• Sostenere processi di fidelizzazione del cliente mediante la realizzazione di iniziative di customer care.</li> <li>• Usare modalità di interazione e codici diversi a seconda della tipologia di clientela per descrivere e valorizzare i servizi sia in forma orale che</li> </ul>	<p>pubblicità e comunicazione orientati alle varie tipologie di clientela.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti e tecniche di costruzione e utilizzo dei veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici ecc.)</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente.</li> <li>• Tecniche di rilevazione</li> <li>• delle nuove tendenze in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiali e attrezzature. Il sistema di customer satisfaction. Tecniche di problem solving e gestione reclami</li> <li>• Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali, anche in lingua straniera.</li> <li>• Tecniche di rilevamento della Customer satisfaction</li> <li>• Meccanismi di fidelizzazione del cliente</li> <li>• Metodologie, e strumenti di marketing turistico e web marketing.</li> <li>• Normativa sulla tutela</li> <li>• ambientale, applicata al settore di riferimento.</li> <li>• Norme ISO e fattori di scelta, criteri per il riconoscimento della certificazione ecolabel.</li> <li>• Strumenti e metodi per la gestione dell'offerta turistica</li> </ul>
--	---	---

	<p>scritta anche in lingua straniera.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto e interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura.</li> <li>• Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione.</li> <li>• Gestire la fidelizzazione del cliente mediante tecniche di customer care.</li> <li>• Identificare e comprendere le differenze gestuali, prossemiche e di valori culturali.</li> <li>• Posizionare l'offerta turistica identificando servizi primari e complementari per una proposta integrata coerente con il contesto e le esigenze della clientela.</li> <li>• Valutare la compatibilità dell'offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità</li> <li>• Realizzare azioni di promozione di Tourism Certification.</li> <li>• Determinare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico.</li> <li>• Organizzare e pianificare offerte turistiche integrate, in italiano e in lingua straniera, utilizzando anche strumenti di marketing e web marketing.</li> </ul>	<p>integrata secondo i principi di sostenibilità ambientale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità di calcolo dei margini di guadagno.</li> </ul>
--	---	---

### 3 Contenuti sviluppati

- Accoglienza interculturale e customer experience;
- Leadership, problem solving e soft skills;
- RM e fidelizzazione del cliente;
- Il revenue management per la redditività aziendale
- Marketing alberghiero;
- Il visual marketing;
- Il marketing Plan;
- Web Marketing e digitalizzazione degli eventi;
- Il sito web;
- Il remarketing;
- L'email marketing;
- Sicurezza e salute degli ospiti dell'albergo;

### 4 Livelli raggiunti dalla classe *(livelli minimi e massimi)*

I livelli vanno dai 5/10 ai 9/10

### 5 Metodologie didattiche

- Lezione dialogata;
- Esercitazioni individuali e di gruppo;
- Elaborazione di schemi e mappe concettuali;
- Lezione laboratoriale;
- Problem-solving;
- Brainstorming;
- Correzione collettiva di esercizi ed elaborati;
- Analisi di casi;
- Lezioni computer based.

### 6 Mezzi e strumenti usati

- Libro di testo;
- Dispense su Google Classroom;
- Materiali multimediali (foto, video);
- Internet;
- Software didattici di settore;
- Laboratorio di informatica mobile;
- Monitor interattivo;
- Smartphone/Tablet/PC

## 7 Interventi didattici ed educativi integrativi ed esiti

- Attività formativa extra-curricolare: Progetto Tej ed ENIT Tokyo e Osaka;
- Visite guidate e viaggi di istruzione: Museo Pino Pascali, Salone dello studente, Viaggio d'istruzione in Albania;
- Gli esiti degli interventi includono il potenziamento delle competenze digitali, imprenditoriali e linguistiche degli studenti, nonché una maggiore consapevolezza delle dinamiche del settore alberghiero e turistico.

## 8 Verifiche

Prove di verifica formative e sommative puntualmente riferite agli obiettivi didattici fissati e articolate secondo un'ampia tipologia: Su google moduli, orali e pratiche.

## 9 Criteri di valutazione

I criteri di valutazione includono la partecipazione, la puntualità nella consegna dei compiti, l'impegno, la progressione nell'apprendimento, il raggiungimento degli obiettivi sia cognitivi che socio-affettivi, nonché le conoscenze e le competenze acquisite.

