

DISCIPLINA:  
ACCOGLIENZA TURISTICA  
DOCENTE: Prof.ssa Alessandra  
Pedico

ANNO SCOLASTICO 2023/2024

N°1	ARGOMENTI TRATTATI	
1.1	<b>La gestione delle fasi del ciclo del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il ciclo cliente nelle imprese ricettive</li><li>• Il ciclo cliente nelle imprese di viaggio</li><li>• Target</li></ul>
1.2	<b>Le modalità di collaborazione tra imprese turistiche</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La collaborazione tra imprese ricettive e imprese di viaggio: ADV, TO, OTA</li></ul>
1.3	<b>La comunicazione professionale e accessibile</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il Guest relation manager o Guest Experience Manager</li><li>• L'accoglienza dei clienti con esigenze speciali</li></ul>
1.4	<b>Gli elementi del Marketing alberghiero</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il problem solving</li><li>• La web reputation</li><li>• Il visual Marketing</li><li>• Il Marketing Plan</li><li>• Il sito web</li><li>• Il remarketing</li><li>• L'email marketing</li></ul>

1.5	<b>La comunicazione dell'evento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La digitalizzazione degli eventi</li> <li>• Progettazione di un evento</li> <li>• Il partner sponsor</li> </ul>
1.6	<b>Attuali classificazioni di turismo e di ospitalità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turismo Esperenziale</li> <li>• Turismo Enogastornomico</li> <li>• Turismo Sostenibile</li> <li>• La guest experience</li> <li>• Itinerari correlati con le suddette categorie di turismo</li> </ul>
1.7	<b>Risorse del territorio e valorizzazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risorse enogastronomiche del territorio (vini di qualità DOP, IGP) e prodotti con marchio di qualità</li> <li>• Cibo e cultura</li> <li>• Enogastronomia in Italia e all'Estero</li> <li>• Slow food</li> </ul>
<b>EDUCAZIONE CIVICA</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educazione civica</li> <li>• Agenda 2030</li> <li>• Pescaturismo e turismo sostenibile</li> </ul>

## **METODOLOGIE DIDATTICHE**

Lezione Frontale  
 Partecipata  
 Problem solving  
 Dialogo interattivo

## **MATERIALI DIDATTICI UTILIZZATI**

Libro di testo: Nuovo Professione Accoglienza – Tecnica e pratica di accoglienza turistica  
 Autore: M. Mainardi

Casa Ed.: (Poseidonia Scuola)

- o Appunti e schemi
- o Materiale su classroom
- o Documenti

## **TIPOLOGIA DELLE PROVE DI VERIFICA UTILIZZATE**

Prove scritte (I Quadrimestre)

Prove scritte (II Quadrimestre Tip. A.B)

Gli interventi di recupero sono stati eseguiti in itinere dal docente della disciplina

Canosa di Puglia, 15 maggio 2024

FIRMA DEL DOCENTE  
Prof.ssa Alessandra Pedico