

# LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

## Nuclei tematici fondamentali

### Primo anno

Il fenomeno del turismo: le nuove tendenze e le dinamiche di sviluppo

### Secondo anno

L'accoglienza turistico alberghiera e l'ospitalità: le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico -alberghiera.

- L'organizzazione del front office e del back office. Modalità e tecniche di innovazione.
- Le tecniche di promozione e di commercializzazione di prodotti turistici.
- L'innovazione tecnologica e il web-marketing.

### Terzo anno

sovrintendere all'organizzazione dell'accoglienza e ospitalità e alla vendita dei servizi turistici

- Le fasi del "ciclo cliente" in relazione alla tipologia di clientela e alla normativa vigente.
- Progettazione e gestione di eventi di carattere professionale, culturale ed enogastronomico.
- Il lessico e la fraseologia di settore, anche in lingua straniera.

### Quarto anno

. La "customer satisfaction": qualità, sicurezza, certificazione

- La normativa vigente in materia di sicurezza e la tracciabilità dei servizi di accoglienza e ospitalità.
- La certificazione della qualità del prodotto turistico e del servizio della struttura ricettiva.

### Quinto anno

La valorizzazione del territorio tra turismo integrato e turismo sostenibile

- Le risorse ambientali, culturali ed enogastronomiche del territorio di presenza della struttura ricettiva e la realizzazione di percorsi e/o pacchetti turistici integrati.
- L'innovazione dell'immagine e dell'offerta della struttura ricettiva.
- Il coinvolgimento di soggetti pubblici e privati del territorio.