

**Programma svolto classe 4A**  
**A.S. 2022/2023**  
**Laboratorio di servizi di Accoglienza Turistica**  
**Prof.ssa Graziella Cucè**

Ripasso delle fasi del ciclo del cliente in albergo

Organizzazione di un albergo

La comunicazione professionale interculturale e accessibile

1. Il guest relation manager
2. L'accoglienza interculturale
3. L'accoglienza del cliente con esigenze speciali

Il turismo congressuale

1. Organizzazione di un convegno
2. Le sedi congressuali
3. Gli operatori congressuali
4. Presentazione dei lavori
5. Assistenza in sala convegno
6. La gestione del servizio di accoglienza in un convegno
7. Corrispondenza nell'organizzazione dei servizi congressuali
8. Calcolo della quota di partecipazione ad un evento.

La guest experience

1. L'ospitalità oggi
- Turismo esperienziale

I trasporti ferroviari

- I servizi ferroviari in Italia
- La tipologia dei treni e i servizi offerti
- La biglietteria
- I servizi ferroviari europei
- I principali valichi di frontiera italiana

I trasporti aerei

- Convenzioni e accordi internazionale: Convenzione di Varsavia, Convenzione di Chicago, le libertà dell'aria, la liberalizzazione nell'UE.
- Gli aeroporti italiani
- Voli di linea e compagnie aeree
- Prenotazione di un biglietto aereo
- I bagagli nel trasporto aereo
- Pratiche di imbarco e servizio di bordo

Il trasporti navale

- Il trasporto marittimo, fluviale e lacuale
- Le navi crociere e i loro servizi

Il turismo sostenibile

- Turismo sostenibile e sviluppo sostenibile
- L'ecoturismo
- Il turismo responsabile
- Le fasi per realizzare un viaggio responsabile
- Realizzare un itinerario ecosostenibile nelle regioni italiane
- Pacchetto turistico sostenibile e pacchetto accessibile
- Itinerario enogastronomico e la strada dei vini in Italia

Realizzazioni itinerari turistici, menu e volantini

Progetto Roma Medievale

Stanotte a Firenze

Ed. civica: Approfondimenti e riflessioni su diversi avvenimenti accaduti nei nostri giorni:

- Elezione del Parlamento e del Governo
- Anniversario rastrellamento degli Ebrei a Roma
- Il milite ignoto. Visione e commento del film La scelta di Maria
- Rispetto delle regole
- La violenza sulle donne
- Incidenti sul lavoro ed incidenti sulla strada
- Turismo sostenibile e responsabile
- Le proteste su caro benzina e cambiamento climatico
- Naufragio di Crotona
- La festa del 2 giugno
- Omicidio di Giulia Tramontano
- Terremoto in Turchia