

IPSSEOA COSTAGGINI
Laboratorio di Accoglienza turistica
Programma svolto
a.s. 2019/2020
Classe 2 F
Prof.ssa Lucia Ottaviani

1° Blocco tematico

La Comunicazione nelle imprese turistiche

- La comunicazione scritta interna ed esterna: la lettera commerciale, il fax, l' e-mail;
- La comunicazione telefonica interna ed esterna
- Simulazione di casi in laboratorio.

2° Blocco tematico

La prenotazione alberghiera

- Tipologie e tecniche di prenotazione: waiting list, lista d'attesa, overbooking.
- Le fasi della prenotazione
- Modulistica

3° Blocco tematico

L'informatica in albergo

- Applicazioni basilari di videoscrittura con Office Word, archiviazioni dati, lettere commerciali;
- Realizzazione volantini promozionali con Office Publisher.

4° Blocco tematico

L'attività delle imprese turistiche

- Attività operativa delle professioni turistiche: AdV, T. operator, Tour organizer
- L'attività di back-office dei Tour operator e il Mark-up
- L'attività di Front-office delle ADV: contatto, prenotazione e vendita dei servizi.
- Il Voucher
- La commissione

5° Blocco tematico

Territorio e prodotto turistico

- Nozioni sul Prodotto turistico Integrato
- Indagini turistico-territoriali, programmazione di itinerari turistici

Programma svolto in Dad

- UdA: Conosciamo il territorio

6° Blocco tematico

Il Front-office e il back-office

- Organizzazione del personale; I reparti e il personale addetto;
- Conformazione ed uso di un listino prezzi d'albergo;
- Le principali operazioni del ciclo cliente: Ante, In, Post
- Il check-in: operazioni preliminari, operazioni obbligatorie per legge, senza prenotazione e di gruppo

Gli alunni

Il docente
Lucia Ottaviani

Rieti, 1 Giugno 2020