

**Programma svolto**  
**Anno scolastico 2021/2022**  
**Laboratorio Servizi di accoglienza turistica**  
**Classe IV L**  
**Docente Ambra Rossi**



**Contenuti disciplinari:**

**Programma svolto**

1. FRONT OFFICE

- Reparti del front office
- Ruolo del receptionist al front office
- La prenotazione
- Il check-in
- Live-in
- Check-out e la fase "post"

2. LE TIPOLOGIE DI CLIENTELA

- I criteri di classificazione della clientela
- Clienti leisure e clienti business
- I gruppi
- I clienti speciali
- L'ecoturista
- Esercitazione pratica

3. I CANALI DI DISTRIBUZIONE NELLA VENDITA DEI SERVIZI ALBERGHIERI

- Le tipologie dei canali di distribuzione
- Le caratteristiche del canale breve
- Canale diretto online
- Esercitazione pratica

IL CANALE MEDIO INDIRETTO

- Le funzioni delle imprese di viaggi nel canale medio indiretto
- I rapporti tra l'agenzia e l'azienda alberghiera
- I vettori
- Il calcolo della provvigione
- Altre forme di collaborazione tra albergo e imprese di viaggi

IL CANALE INDIRETTO ONLINE

- Il ruolo di internet nel settore turistico
- Intermediari online
- I contratti di collaborazione con le OTA

4. LA PROMOZIONE DEL TERRITORIO

- Nuovi trend del turismo
- Il turismo sostenibile e responsabile
- L'importanza di fare sistema
- Uda: "Turismo lento: promuovere la Valle Santa reatina seguendo le nuove tendenze del mercato turistico internazionale"



5. CONGRESSI ED EVENTI

- La domanda e l'offerta di servizi congressuali
- Tipologie congressuali
- Organizzatori congressuali

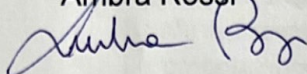
\*\*\*

- Sviluppo Argomenti Uda Educazione civica condivisi nel consiglio di classe.

Rieti li, 08.06.2022

Prof.ssa

Ambra Rossi



Gli Alunni

Paola De Angelis  
Alessio Giocchi Barlenden