

Programmazione didattica

Anno scolastico 2021/2022

Laboratorio servizi di accoglienza turistica

Classe III F

Prof.ssa Mara Alvisini

Contenuti disciplinari:

Front Office

- Reparti del front office
- Ruolo del receptionist al front office

Esercitazione pratica: la comunicazione in hotel

- La prenotazione
- Il check-in

Esercitazione pratica: il check-in

- Il Live in

Esercitazione pratica: il live-in: risoluzione di casi

- Check-out e la fase "post"

Esercitazione pratica: il Check-out

La gestione della moderna azienda alberghiera

- L'azienda alberghiera
- L'apertura di un albergo
- Le responsabilità dell'albergatore
- La sicurezza in hotel
- L'organizzazione alberghiera
- La direzione generale d'albergo

Esercitazione pratica: la struttura organizzativa dell'azienda alberghiera

Le catene alberghiere

- Tipologie di catene alberghiere
- Il franchising e le altre formule di aggregazione d'impresa
- L'outsourcing in hotel

Esercitazione pratica: la struttura organizzativa dell'azienda alberghiera

Valorizzazione del territorio (compresenza scienze degli alimenti)

- Il turismo enogastronomico

Esercitazione pratica: gli itinerari enogastronomici

- Le destinazioni e il prodotto turistico

- Le tradizioni

Esercitazione pratica: cultura territoriale e servizi alla clientela

- I prodotti tipici del territorio

Esercitazione pratica: gastronomia e artigianato tipico delle regioni italiane, promuoviamo il nostro territorio

- Sostenibilità: alimenti e sostenibilità ambientali

Le iniziative promozionali nelle strutture ricettive

- I servizi di accoglienza

Un esempio di escursione sull'Etna

- I servizi extra in hotel

Scheda operativa

- I pacchetti alberghieri
- L'arte dell'accoglienza

Scheda operativa: un pacchetto alberghiero territoriale

La distribuzione del prodotto turistico

- Il prodotto turistico
- I canali di distribuzione

Approfondiamo: alcuni gruppi di acquisto che operano in Italia

Le agenzie di viaggi

- L'agenzia di viaggi
- L'apertura di un'agenzia di viaggi
- Il tour operator
- L'agenzia dettagliante (retailer)

Approfondiamo: i cofanetti o voucher regalo

- L'arte dell'accoglienza: l'accoglienza nelle agenzie di viaggi
- L'organigramma delle agenzie di viaggi
- Il contratto di viaggio
- Nuovi modelli organizzativi per le agenzie di viaggi

Esercitazione pratica: il contratto di vendita di un pacchetto, realizzazione pacchetti turistici

(schede tecniche e programmi di viaggio)

I rapporti tra agenzie di viaggi e albergo

- La collaborazione tra albergo e agenzie di viaggio
- Le tipologie di contratto
- Il voucher

