

**PROGRAMMAZIONE SVOLTA E  
PIANO DI INTEGRAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI  
DOCENTE AMBRA ROSSI  
MATERIA  
LABORATORIO SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA  
CLASSE 3 SEZIONE L**

✓ **PROGRAMMAZIONE SVOLTA IN PRESENZA:**

**1. 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
- Live-in
- Esercitazione pratica: in live-in: risoluzione di casi
- Check-out e la fase “post”
- Esercitazione pratica: il check-out

**2. Le catene alberghiere**

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

**3. 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

✓ **ARGOMENTI SVOLTI DURANTE IL PERIODO DI SOSPENSIONE DELLE LEZIONI, PER EMERGENZA COVID-19, ATTRAVERSO LA DIDATTICA A DISTANZA:**

**4. Le agenzie di viaggi**

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

**5. I rapporti tra agenzie di viaggi e albergo**

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

- Class room: le risorse culturali, il catalogo di viaggi, costruire un itinerario.

✓ **ARGOMENTI DA SVOLGERE E OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO DA CONSEGUIRE O DA CONSOLIDARE PER LA CLASSE, A PARTIRE DAL MESE DI SETTEMBRE:**

*Attività laboratoriali:*

Le iniziative promozionali nelle strutture ricettive

I pacchetti alberghieri

Il contratto di vendita di un pacchetto, realizzazione pacchetti turistici

(schede tecniche e programmi di viaggio)

***Firma del docente***

*Ambra Rossi*

