

**PROGRAMMAZIONE SVOLTA E
PIANO DI INTEGRAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI
DOCENTE AMBRA ROSSI
MATERIA
LABORATORIO SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA
CLASSE 4 SEZIONE L**

✓ **PROGRAMMAZIONE SVOLTA IN PRESENZA:**

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

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

4. IL CANALE INDIRETTO ONLINE

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

5. LA PROMOZIONE DEL TERRITORIO

- Nuovi trend del turismo
- Il turismo sostenibile e responsabile
- L’importanza di fare sistema
- Il turismo accessibile
- Class room: un pacchetto accessibile, itinerario turismo sostenibile.

6. CONGRESSI ED EVENTI

- La domanda e l’offerta di servizi congressuali
- Tipologie congressuali

- Organizzatori congressuali
- I congressi nelle strutture alberghiere
- L'organizzazione del congresso
- Arrivo e sistemazione dei partecipanti
- Class room: Organizzazione di un evento

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

Attività laboratoriali:

L'organizzazione di eventi

Il pacchetto alberghiero e il pacchetto turistico;

Il profilo del target cliente e le tecniche di comunicazione e promozione

Firma del docente

Ambra Rossi

