

La distribuzione del prodotto turistico - il prodotto turistico e i canali di distribuzione:

- Il prodotto turistico;
- I canali di distribuzione.

Le agenzie di viaggio:

- L'agenzia di viaggio;
- L'apertura di un'agenzia di viaggio;
- Il tour operator;
- L'agenzia dettagliante;
- L'organigramma dell'agenzia di viaggio;
- Il contratto di viaggio.

I rapporti tra agenzie di viaggio e albergo:

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

Il marketing per il turismo:

- Il marketing nel turismo;
- Il web marketing;
- Social media marketing;
- La web reputation;
- La comunicazione e le attività promozionali.

La vendita del prodotto turistico:

- Il revenue management;
- La gestione delle vendite;
- Il pricing alberghiero.

I rappresentanti di classe:

Rosa Fortunato

Giuseppe Arca

Gianna Verdini

Il docente:

Clonun

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale per la Campania
ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "E.FERRARI"
Istituto Professionale per i servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera cod. mecc. SARH02901B
Istituto Professionale per l'Industria e l'Artigianato cod. mecc. SARI02901V
Istituto Tecnico settore tecnologico - Agraria, Agroalimentare e Agroindustria cod. mecc. SATF02901Q
Via Rosa Jemma, 301- 84091 BATTIPAGLIA - tel. 0828370560 - fax 0828370651 - C.F.: 91008360652 - Codice
Mecc. SAIS029007
Internet: www.iisferrariibattipaglia.it - post.cert. SAIS029007@pec.istruzione.it - C.U.U. UFR6ED

Programma svolto anno scolastico 2018/2019

Docente **CARMEN OLIVA**

Classe **5 A Accoglienza Turistica**

Ripasso: dalla room division al ciclo clienti

- Fase ante: prenotazione, elementi del contratto e risvolti legislativi della prenotazione alberghiera;
- Fase in – check in: l'arrivo del cliente con prenotazione, senza prenotazione e del gruppo;
- Fase in – live in: le informazioni ai clienti, il fondo cassa e gli esborsi di portineria;
- Fase out – check out: la partenza del cliente, la chiusura del conto, il rilascio dei documenti fiscali, lo scorporo dell'IVA;
- I voucher e la loro contabilizzazione.

Modulistica di settore:

- Foglio prenotazione, il planning, la rooming list, il registro arrivi e partenza, la scheda di notificazione, il modello ISTAT C/59, il conto d'albergo.

Gli itinerari turistici e la valorizzazione del territorio:

- Le destinazioni e il prodotto turistico;
- Le tradizioni;
- I prodotti tipici del territorio.

Esercitazione pratica: promuoviamo il territorio - realizzazione di itinerari turistici.

La gestione della moderna azienda alberghiera - l'apertura di un albergo e la sua organizzazione:

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

Esercitazione pratica: lo studio di fattibilità. L'apertura di una struttura ricettiva: scelta della localizzazione, analisi della competenza, sviluppo del progetto e autorizzazioni necessarie.