



**I.I.S.**  
**"E. Ferrari"**

**PROGRAMMA SVOLTO LABORATORIO SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA**

**ANNO SCOLASTICO 2021/2022**

**CLASSE 4 SEZ. A INDIRIZZO ASA**

**DOCENTE CARMEN OLIVA**

**LIBRO DI TESTO: "Laboratorio di accoglienza turistica – secondo biennio" - CLITT**

**Ripasso e consolidamento delle competenze acquisite:**

- Definizioni turistiche
- Il reparto del front office e il suo personale
- Il ciclo clienti e la modulistica del front office
- Il listino prezzi e il calcolo del costo del soggiorno (sconti e supplementi)
- Il calcolo della capacità ricettiva
- L'attività delle imprese di viaggio: i TO e le ADV
- Il conto d'albergo, lo scorporo dell'IVA e il calcolo della commissione d'agenzia

#### **UDA 2 – LA GESTIONE DEL CLIENTE**

- Le tipologie di clientela
- I gruppi
- Congressi ed eventi
- Clienti speciali
- Wellness

#### **UDA 3 – LA DISTRIBUZIONE DEL PRODOTTO TURISTICO**

- Il prodotto turistico
- I canali di distribuzione del prodotto turistico
- Gli attori del mercato turistico
- I rapporti tra alberghi, tour operator e agenzie di viaggi
- I voucher

#### **UDA 4 – TURISMO E TERRITORIO**

- Il turismo, per iniziare
- Il turismo enogastronomico
- L'itinerario turistico
- Il turismo responsabile
- Il turismo sostenibile

**Approfondimenti:** visione di film e documentari; i trasporti (ferroviario, su strada, marittimo e aereo); realizzazione di contenuti multimediali (power point, video, padlet, brochure, itinerari e manifesti) di promozione turistica di eventi e manifestazioni sul territorio locale e nazionale; partecipazione ad eventi e manifestazioni sul territorio.

Battipaglia, 31/05/2022

Rappresentanti di classe

Flavia Cristiano Gizzi  
Erika Fico  
Alma Ricci

Docente

Carmen Oliva