



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: 2019/2020

DOCENTE: OLIVA Carmen

MATERIA: Laboratorio di accoglienza turistica

CLASSE: 5 A **indirizzo:** Accoglienza Turistica

CONTENUTI SVOLTI IN PRESENZA

Ripasso e potenziamento: IL CICLO CLIENTI IN ALBERGO

L'apertura di un albergo e la sua organizzazione:

- l'apertura di un albergo
- le responsabilità dell'albergatore
- la direzione generale d'albergo

La distribuzione del prodotto turistico:

- il prodotto turistico e i canali di distribuzione
- le imprese di viaggi (tour operator e agenzie dettaglianti)
- il contratto di viaggio
- la collaborazione tra albergo e agenzia di viaggi

Il Marketing per il turismo:

- il marketing turistico
- il web marketing
- la web reputation

La vendita del prodotto turistico:

- il revenue management
- la gestione delle vendite
- il pricing alberghiero

CONTENUTI SVOLTI IN DAD

- *Approfondimento e ripasso degli argomenti trattati in classe.*
- *Potenziamento delle competenze acquisite.*
- *I cambiamenti del turismo legati all'emergenza COVID – 19.*
- *Il turismo per tutti: il turismo accessibile*
 - il concetto di disabilità*
 - il turista con esigenze speciali*
- *Il settore amministrativo: la cassa*
 - la gestione dei crediti*
 - i rapporti con le banche: il fido bancario*
 - l'ufficio contabilità*
 - il reparto economato*
- *Le tipologie di tariffe: lo yield management, il RevPar, la determinazione del prezzo di vendita, la tecnica dell'up-selling, la tariffa ottimale.*

Battipaglia, 05 giugno 2020

Il docente

Prof.ssa Carmen Oliva