

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](http://www.iisferrariibattipaglia.it) - post.cert. [SAIS029007@pec.istruzione.it](mailto: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.

## **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