



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: 4 A **indirizzo:** Accoglienza Turistica

CONTENUTI SVOLTI IN PRESENZA

Ripasso e potenziamento: IL CICLO CLIENTI IN ALBERGO

La distribuzione del prodotto turistico:

- il prodotto turistico e i canali di distribuzione
- gli attori del mercato turistico
- le imprese di viaggi (tour operator e agenzie dettaglianti)
- i rapporti tra tour operator, agenzie di viaggi e alberghi
- il contratto di viaggio
- i voucher

La gestione del cliente:

- le tipologie di clientela
- la clientela leisure e business
- i gruppi
- congressi ed eventi
- clienti speciali
- wellness

Turismo e territorio:

- l'itinerario turistico
- rappresentazione di un itinerario turistico
- redazione di itinerari turistici
- produzione di pacchetti turistici (e presentazione in power point)

CONTENUTI SVOLTI IN DAD

- *Approfondimento e ripasso degli argomenti trattati in classe.*
- *Potenziamento delle competenze acquisite.*
- *Il turismo per tutti: il turismo accessibile*
 - il concetto di disabilità*
 - il turista con esigenze speciali*
- *Le risorse umane: il settore risorse umane*
 - curriculum vitae e colloquio di lavoro*
 - formazione, periodo di prova e assunzione*

Battipaglia, 05 giugno 2020

Il docente

Prof.ssa *Carmen Oliva*