



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001
E-mail: LIIS004009@istruzione.it; LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



**PROGRAMMA SVOLTO
A.S. 2017/2018**

Materia:	ACCOGLIENZA TURISTICA
Classe:	II D
Insegnante:	VIRGINIA GIROLAMI
Libro di testo:	"FRONT OFFICE MANAGER" -Primo biennio -Ed. Le Monnier Scuola di Calì- Galiè- Ginaldi

<i>n° e titolo modulo o unità didattiche/formative</i>	<i>Argomenti e attività svolte</i>
LA FASE ANTE DEL CICLO CLIENTE	Ripasso sulle Fasi del Ciclo Cliente. Prenotazioni dirette e indirette. Ripasso su sigle e arrangiamenti alberghieri. Il Planning. Il Tableau Camere. Il Software gestionale. La Rooming List. Esercitazioni pratiche: registrazione prenotazioni su Planning. Compilazione Tableau. Compilazione Rooming List. Registrazione prenotazioni su Software dedicato. CLIL: dialoghi in lingua.
I TOUR OPERATOR E LE ADV	Il lavoro svolto dai T.O e dalle Adv dettaglianti. Il Catalogo di viaggio. Definizione di pacchetto turistico. I contratti stipulati tra TO e strutture ricettive: Il vuoto per pieno: il contratto di Allotment; la riserva in opzione. I voucher: tipi ed elementi costitutivi. La tecnica dell'overbooking. Ricerche on line di siti di TO nazionali ed esteri.
DOMANDA E OFFERTA TURISTICA	Caratteristiche della domanda ed elementi che la influenzano. Caratteristiche dell'offerta turistica. I fattori che compongono l'offerta turistica. Offerta turistica locale: analisi attraverso video e ricerche sul web. . Gli adempimenti statistici in struttura: il modello Istat C/59. Esercitazione pratica: compilazione Mod. Istat C/59

Piombino, 7 giugno 2018

Firma Insegnante/i

Firma Rappresentanti studenti
