



**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](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)  
 Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



**PROGRAMMA SVOLTO  
 A.S. 2021/2022**

<b>Materia:</b>	<b>Lab. ACCOGLIENZA TURISTICA</b>
<b>Classe:</b>	<b>II ENO</b>
<b>Insegnante:</b>	<b>VIRGINIA GIROLAMI</b>
<b>Libro di testo:</b>	<b>BENVENUTI DA NOI PLUS di Evangelisti/Malandra Ed. Pearson</b>

<i>n° e titolo modulo o unità didattiche/formative</i>		<i>Argomenti e attività svolte</i>
<b>1</b>	<b>Argomenti del I° anno</b>	Comunicazione verbale, non verbale, paraverbale. Etica professionale. Comunicazione telefonica. Il modulo per la comunicazione telefonica. Sigle camere e arrangiamenti alberghieri.
<b>2</b>	<b>Domanda e Offerta turistica</b>	Caratteristiche della domanda turistica. Incoming; Outgoing; domanda interna. Caratteristiche dell'offerta turistica e i fattori che la compongono. Analisi dell'offerta turistica locale. Gli intermediari della domanda e dell'offerta turistica: le Adv e i T.O.
<b>3</b>	<b>Le Agenzie di Viaggi e i Tour Operator</b>	Le attività svolte dalle agenzie di viaggi e dai tour operator. Il pacchetto turistico. Il contratto di "vuoto per pieno". Il contratto di Allotment. Calcolo del Release nel contratto di Allotment. La tecnica dell'Overbooking.
<b>4</b>	<b>Le prenotazioni</b>	Prenotazioni dirette e indirette. La prenotazione come contratto. I mezzi di prenotazione. La caparra. Le prenotazioni di gruppo e la Rooming List. La registrazione delle prenotazioni: il Planning. Compilazione del Planning: introduzione. Esempi di registrazione di prenotazioni su software dedicato.
<b>5</b>	<b>Il listino tariffe e il calcolo del soggiorno</b>	Le diverse tipologie di tariffe in base a stagionalità, tipologia di camera e arrangiamento alberghiero. Calcolo delle riduzioni e dei supplementi. Calcolo del totale soggiorno per gli ospiti di hotel (anche di gruppi )
<b>6</b>	<b>CLIL-Inglese</b>	Lessico e fraseologia di settore. Dialoghi in lingua.
<b>7</b>	<b>Esercitazioni pratiche</b>	Creazione di un Modulo di comunicazione per l'ospite di Hotel. Realizzazione Menu; elaborati multimediali riguardanti pacchetti turistici proposti da vari tour operator- Creazione di un Listino Tariffe. Calcolo del totale soggiorno alberghiero.

Piombino, 17/06/2022

Firma Insegnante

*Virginia Girolami*