

**IIS “DANILO DOLCI”  
PARTINICO  
SEZ.IPSEOA**

**Programma  
di Laboratorio dei servizi di accoglienza turistica**

**Classe V turistica**

Docente : Ventimiglia Emanuela

**Blocco tematico 1: l'Albergo e il Marketing (modulo 1-2-3)**

<b>Contenuti</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Obiettivi</b>	<b>Competenze</b>
<p><b>MODULO 1</b> <b>Il Marketing.</b> Concetti fondamentali. L'albergo verso il Marketing.</p> <p><b>MODULO 2</b> <b>Il web Marketing:</b> dal sito web dell'albergo al pay per click, direct e.mail marketing, social media marketing, ufficio stampa.</p> <p><b>MODULO 3</b> <b>Il piano di Marketing:</b> definizione e finalità. Analisi S.W.O.T. Obiettivi, strategie e piani di azione. Budget e sistemi di controllo</p>	<p><b>Il concetto di marketing,</b> il marketing mix e il ciclo di vita del prodotto. <b>Le sue specificità</b> applicate al settore ricettivo.</p> <p><b>L'uso di internet</b> come strumento di marketing</p> <p><b>Struttura e contenuti del piano di marketing</b></p>	<p><b>Analizzare</b> il mrkt. mix di una struttura ricettiva</p> <p><b>Saper impostare</b> una campagna di web-marketing.</p> <p><b>Saper individuare</b> le peculiarità del sito web di una struttura ricettiva e il suo posizionamento nei motori di ricerca.</p> <p><b>Saper individuare</b> i social network, nuova forma di intermediazione</p>	<p><b>Conoscere</b> l'articolazione del mercato turistico.</p> <p><b>Conoscere</b> il funzionamento delle aziende alberghiere</p> <p><b>Avere</b> familiarità con Internet</p>

**Blocco tematico 2 “La vendita dei servizi alberghieri” (modulo 1-2-3)**

<b>Contenuti</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Obiettivi</b>	<b>Competenze</b>
<p><b>MODULO 1</b>  <b>La comunicazione</b>  dell'impresa turistica. La comunicazione esterna, principali canali pubblicitari nel settore turistico alberghiero</p> <p><b>MODULO 2</b>  <b>Il pricing alberghiero.</b>  Le tariffe: evoluzione e quadro normativo, diversificazione. Tariffe-costi-ricavi: come procedere?  Il Revenue Management</p> <p><b>MODULO 3</b>  <b>L'Intermediazione on line. Rapporti tra alberghi e portali di prenotazione.</b>  Il prodotto turistico ed i canali di distribuzione: breve, medio e lungo  <b>I channel manager:</b>  principali funzioni</p>	<p><b>Comunicazione d'impresa</b></p> <p><b>Tecniche di tariffazione dei servizi alberghieri.</b></p> <p><b>Intermediazione sul web</b></p>	<p><b>Saper promuovere</b> i servizi della struttura ricettiva, attraverso l'uso di appropriate tecniche comunicative.</p> <p><b>Essere in grado di cogliere</b> gli aspetti salienti delle politiche tariffarie e di Revenue Management</p> <p><b>Saper individuare e valorizzare</b> le migliori strategie di vendita sul web</p>	<p><b>Conoscere</b> le formule di arrangiamento alberghiero.</p> <p><b>Conoscere</b> gli adempimenti burocratici relativi alla tariffazione alberghiera.</p> <p><b>Conoscere</b> i concetti e le pratiche fondamentali del marketing alberghiero</p> <p><b>Conoscere</b> i principali strumenti del web marketing</p>

### Blocco tematico 3 "La qualità in albergo" (modulo 1-2)

<b>Contenuti</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Competenze</b>	<b>Obiettivi</b>
<p><b>MODULO 1</b>  <b>Sistema di qualità:</b>  concetti fondamentali. L'albergo verso la qualità</p> <p><b>MODULO 2</b>  <b>Certificazione e marchi di qualità:</b> Enti di normazione e norme riguardanti i sistemi di qualità e di gestione ambientale</p>	<p><b>La qualità aziendale e i sistemi di qualità.</b></p> <p><b>Il ciclo di Deming</b></p> <p><b>Le norme e le certificazioni di qualità</b> (anche ambientali).  <b>I marchi di qualità</b> nel settore ricettivo italiano</p>	<p><b>Saper riconoscere</b> scopi, metodologie e procedure dei sistemi di qualità aziendale attuati nel settore turistico alberghiero</p> <p><b>Saper riconoscere</b> il valore delle certificazioni ISO 9001 ISO 14001 EMAS e dei marchi di qualità</p>	<p><b>Conoscere</b> la classificazione per stelle delle strutture alberghiere</p> <p><b>Ricordare</b> il concetto, le finalità e gli strumenti del marketing</p>

### Blocco tematico 4 "L'albergatore e le leggi" (modulo 1-2-3)

<b>Contenuti</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Competenze</b>	<b>Obiettivi</b>

<p><b>MODULO 1</b> <b>Apertura e cessazione di un'attività ricettiva:</b> procedure da seguire</p> <p><b>MODULO 2</b> <b>Regolamentazione dei rapporti con il cliente:</b> fase ante, fase in, live in e fase check out - post</p> <p><b>MODULO 3</b> <b>Classificazione Alb.ra:</b> evoluzione della normativa nazionale</p>	<p><b>Conoscere</b> le procedure di inizio e fine attività</p> <p><b>Conoscere</b> i diritti e doveri dell'albergatore in ogni fase del ciclo cliente</p> <p><b>Conoscere</b> la classificazione alb.ra e l'Italy Stars &amp; Rating</p>	<p><b>Adempiere</b> gli obblighi burocratici richiesti per avviare, trasformare e cessare un'attività ricettiva</p> <p><b>Gestire</b> i rapporti con i clienti nel rispetto della normativa attinente nel settore turistico-ricettivo.</p> <p><b>Valutare</b> le caratteristiche e i servizi di una struttura alb.ra secondo la class.ne di appartenenza</p>	<p><b>Conoscere</b> le procedure di front e back office nelle varie fasi del ciclo cliente</p> <p><b>Conoscere</b> le principali nozioni di diritto acquisite nel corso degli studi</p>
---	--	--	---

### Blocco tematico 5 La direzione dell'albergo (modulo 1-2)

Contenuti	Conoscenze	Competenze	Obiettivi
<p><b>Professione direttore di albergo:</b> mansioni e competenze</p> <p><b>Gestione delle risorse umane</b></p>	<p><b>Conoscere</b> la formazione e le mansioni del direttore di albergo, principi chiave della corretta gestione del personale.</p> <p><b>Comprendere</b> l'outsourcing</p>	<p><b>Interpretare</b> al meglio il proprio ruolo all'interno dell'azienda in cui si lavora.</p> <p><b>Valutare</b> le politiche del personale adottate dalle imprese.</p> <p><b>Relazionarsi</b> in modo positivo con i colleghi di lavoro.</p>	<p><b>Ricordare</b> le principali nozioni di legislazione alberghiera acquisite nel corso degli studi</p> <p><b>Conoscere</b> l'organizzazione tipica delle aziende alberghiere</p> <p><b>Conoscere</b> i principi e gli strumenti di base della gestione orientata alla qualità totale</p>