

A. S. 2024/2025

Programma di LABORATORIO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

Classi: QUINTE ACCOGLIENZA TURISTICA

Quadro orario (N. ore settimanali): 5

Libro di testo:

BUONGIORNO! 2° BIENNIO E 5° ANNO - VOLUME PER IL 5° ANNO

GIANI HOTEL ITALIA - U LE MONNIER ISBN - 9788800219334

**PROGRAMMA DI LABORATORIO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA
CLASSE V
ACCOGLIENZA TURISTICA**

- **IL Marketing alberghiero**
- Concetti fondamentali
- ● Il marketing in albergo:
- 1. L'analisi del mercato;
- 2. L'individuazione del target;
- 3. Fair share e market share;
- 4. L'analisi della soddisfazione del cliente.
-
- **Il web marketing**
- ● L'importanza di Internet;
- ● Gli strumenti del web marketing;
- ● Il sito web dell'Hotel:
- 1. I requisiti indispensabili;
- 2. Il posizionamenti sui motori di ricerca;
- 3. Le statistiche dei visitatori.
- ● La web reputation.
-
- **Il piano marketing**
- ● Analisi della situazione di marketing;
- ● Analisi dei punti di forza/debolezza e delle minacce/opportunità (SWOT Analysis);
- ● Obiettivi e strategie di marketing;
- ● Piani d'azione;
- ● Sistemi di controllo.
-
- **La sicurezza e protezione della salute nei luoghi di lavoro.**
- ● La sicurezza negli alberghi;
- ● La sicurezza antincendio ed elettrica; mezzi ed impianti antincendio;
- ● Il dvr di un front office d'albergo.

-
- **La qualità in albergo**
- ● Il sistema di qualità;
- ● La certificazione e i marchi di qualità.
-
-
- **L'albergatore e le leggi**
- ● Apertura e cessazione di un'attività ricettiva;
- ● Regolamentazione dei rapporti con il cliente;
- ● La classificazione alberghiera.
-
- **Il Package tour ecosostenibile**
- Approfondimenti: package tour, tour operator; tour organizer.
- Il territorio;
- I servizi (trasporto - transfer - soggiorno - visite - escursioni - attività esperienziali);
- Il prospetto dei costi -il prezzo di vendita - il mark up;
- La promozione e la commercializzazione;
- Gli itinerari.
-
- **Il Pricing Alberghiero**
- ● Le tariffe: evoluzione e quadro normativo;
- ● La diversificazione tariffaria;
- ● Tariffe: costi e ricavi;
- ● Il revenue manager;
- ● Gli indici di performance alberghiera e la bottom rate.
-
- **I canali di distribuzione nella vendita dei servizi alberghieri**
- ● Le tipologie dei canali di distribuzione;
- ● I channel manager e le principali funzionalità.

Il Coordinatore di Dipartimento

Prof. Salvatore TODARO