



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE PROFESSIONALE
ANNESSO AL CONVITTO NAZIONALE STATALE "R. Bonghi"**

sezioni associate: I.P.S.S.A.R. - I.P.I. ARTIGIANATO – I.P. SERVIZI.COMM.

**PROGRAMMA SVOLTO
a.s. 2016/2017**

ISTITUTO: Convitto Nazionale **"R. Bonghi"** LUCERA
INDIRIZZO: **IPSSAR "Accoglienza Turistica"**
CLASSE: **Quinta** SEZIONE: **D**
DISCIPLINA: **Laboratorio dei servizi di Accoglienza turistica**
DOCENTE: **Catanese Filomena**
QUADRO ORARIO (N. ore settimanali nella classe): **4**

Modulo N. 1: L'albergo e il marketing

- Il marketing
- Il web marketing
- Il piano di marketing

Modulo N. 2: La vendita dei servizi alberghieri

- La comunicazione
- Il pricing alberghiero
- L'intermediazione on line

Modulo N. 3: La qualità in albergo

- Il sistema di qualità
- La certificazione e i marchi di qualità

Modulo N. 4: L'albergatore e le leggi

- Apertura e cessazione di un'attività ricettiva
- Regolamentazione dei rapporti con il cliente
- La classificazione alberghiera

Modulo N. 5: La direzione dell'albergo

- La professione del direttore d'albergo
- La gestione delle risorse umane

Esercitazioni pratiche:

- Calcolo dei principali indici di performance alberghiera: IMO, RMC, RevPar, CostPar e bottom rate.
- Calcolo Fair share e Market share.
- Identificare i punti di forza e di debolezza di un'inserzione pubblicitaria.
- Cercare on line il migliore prezzo di una struttura ricettiva.
- Creazione di un'e-mail promozionale per un cliente abituale.
- Creazione di un pacchetto soggiorno.
- Controllo della qualità del servizio al F.O..
- Applicazione delle diverse tecniche di vendita (up-selling, cross-selling, up-grade, in house selling).
- Creare un viaggio su misura.
- La gestione della fase del live in.
- Accoglienza ed assistenza degli ospiti durante le manifestazioni di settore all'interno ed all'esterno dell'Istituto e creazione locandine eventi.

Approfondimento:

- Il pacchetto turistico da catalogo e su misura

Ricerche:

- Modulo n. 4: L'albergatore e le leggi

Lucera, 26 maggio 2017

Gli alunni

Lucas De Luca
Adelaide Allino
Cosullo Francesco Pio

La docente

Filomena Catanese
Filomena Catanese