



**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. 2018/2019

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

La vendita dei servizi alberghieri

Abilità	Conoscenze
• Simulare la promozione e vendita del prodotto turistico attraverso l'impiego di tutte le modalità e i canali offerti dalla nuova tecnologia. • Effettuare i calcoli dei principali indici di revenue management. • Comprendere l'efficacia delle nuove forme di intermediazione e il supporto gestionale offerto dagli channel manager.	• Metodi e strumenti per comunicare l'impresa. • Il pricing alberghiero e la diversificazione tariffaria. Politiche tariffarie: up-selling e cross-selling. Il revenue management. • L'intermediazione on line: vantaggi e svantaggi. Il web marketing. Il ruolo dei channel manager.

Il turismo sostenibile e il turismo accessibile

Abilità	Conoscenze
• Realizzare un pacchetto turistico valorizzando l'ambiente e le risorse culturali del territorio e/o costruiti su specifiche esigenze della clientela.	• Tecniche di gestione del cliente ed ecoturismo.

Il marketing alberghiero - Il web social media marketing

Abilità	Conoscenze
• Simulare l'applicazione delle regole del marketing all'azienda alberghiera. • Utilizzare internet per monitorare il grado di soddisfazione della clientela. Analizzare i siti web delle imprese turistiche per valutarne l'efficacia.	• Il marketing applicato al settore ricettivo. • L'uso di internet come strumento di marketing.

La qualità in albergo	
Abilità	Conoscenze
- Elaborare un sistema di qualità aziendale. - Svolgere l'iter per la certificazione dell'azienda alberghiera e il rilascio dei marchi di qualità.	- Il concetto di qualità e di qualità totale. Principi alla base della qualità alberghiera. La teoria del Deming: le fasi del ciclo PDCA. - La certificazione di qualità. Gli enti di normazione e le norme. Gli enti di accreditamento. I marchi di qualità.

Le rilevazioni statistiche	
Abilità	Conoscenze
Simulare ricerche statistiche relative all'attività alberghiera.	L'importanza delle ricerche statistiche nelle decisioni gestionali dell'impresa.

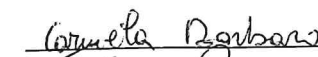
Ricerche: le OTA, i rapporti tra strutture ricettive e portali di prenotazione, l'utilità dei servizi di intermediazione on line, l'addetto al web marketing, i channel manager, la welcome e-mail delle strutture ricettive, la privacy policy negli hotel.

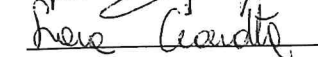
Esercitazioni pratiche:

- Creazione presentazione in PowerPoint comunicazione d'impresa.
- Creazione di un pacchetto turistico sostenibile e accessibile.
- Esercitazione sulle tecniche di vendita.
- Esercitazione sulle strategie di commercializzazione dei servizi alberghieri.
- Creazione di un sito web con Google Sites.
- Creare una newsletter e una e-mail marketing.
- Realizzazione brochure Kosher.
- Accoglienza ed assistenza degli ospiti durante le manifestazioni di settore all'interno ed all'esterno dell'Istituto.

Lucera, 31 maggio 2019

Gli alunni





La docente

