**Istituto Professionale di Stato Servizi per l’Enogastronomia e**

**l’Ospitalità Alberghiera Severo Savioli – Riccione**

**Programmazione minima**

**Classe V^ Turistica**

**Disciplina: Lab. Servizi di Accoglienza Turistica**

**Libro di testo: “Hotel Italia Buongiorno” ed. mista. Autore Franco Giani – Ed. Le Monnier**

**BLOCCO TEMATICO 1 “l’Albergo e il Marketing”**

**Il Marketing.** Concetti fondamentali. Marketing mix e ciclo di vita del prodotto, **sue specificità** applicate al settore ricettivo. **Web Marketing** e **uso di internet** in albergo. L’importanza del **piano di Marketing:** definizione e finalità. Analisi S.W.O.T. Obiettivi, strategie e piani di azione. Esempi di Budget di albergo e sistemi di controllo

**BLOCCO TEMATICO 2 “La vendita dei servizi alberghieri”**

**La comunicazione esterna dell’impresa turistica**: principali canali pubblicitari usati nel settore turistico alberghiero. **Il pricing alberghiero,** suaevoluzione secondo il quadro normativo vigente. Il Revenue Management. **L’Intermediazione on line,** con riferimenti specifici ai rapporti esistenti tra alberghi e portali di prenotazione. Il prodotto turistico ed i canali di distribuzione: breve, medio e lungo.

**BLOCCO TEMATICO 3 “La qualità in albergo”**

**Sistema di qualità:** concetti fondamentali applicati all’albergo**. Il ciclo di Deming.** La certificazione e i marchi di qualità nel settore turistico italiano.

**BLOCCO TEMATICO 4 “L’albergatore e le leggi”**

**Apertura e cessazione di un’attività ricettiva:** procedure da seguire. **Regolamentazione dei rapporti con il cliente:** fase ante, check-in, live in e check out – fase post. Diritti e doveri dell’albergatore in ogni fase del ciclo cliente. La **Classificazione Alb.ra -**Italy Stars & Rating

**BLOCCO TEMATICO 5: “Valorizzazione del territorio”**

**Creazione di pacchetti e iniziative promozionali adottate dalle strutture ricettive per massimizzare le vendite e ottenere la destagionalizzazione**. **Turismo sostenibile e sviluppo.** Il lavoro proposto nel progetto di Alternanza Scuola Lavoro dalla prof.ssa Bacchini viene ripreso in esame da ogni singolo allievo, con approfondimenti volti a conoscere la realtà del ns. territorio e creazione di slides.

**BLOCCO TEMATICO 6: “LA ROOM DIVISION”**

**BLOCCO TEMATICO 7 “La direzione dell’albergo”**

Mansioni e competenze svolte dal direttore, nella gestione delle risorse umane