



Centro  
Territoriale  
per l'Inclusione  
I.I.S. "E. FERRARI"  
SARREAU (SA)



# **ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "E.FERRARI"**

Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera cod. mecc. SARH02901B  
Manutenzione ed Assistenza tecnica, Industria ed Artigianato per il Made in Italy, Servizi Culturali e dello Spettacolo  
cod. mecc. SARI02901V - Ipsar Serale SARH02950Q - Ipsia Serale SARI029507

## **PROGRAMMA SVOLTO ANNO SCOLASTICO 2022/23**

DOCENTE

**Prof. Simone Di Marco**

### **LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA**

**CLASSE: 5<sup>a</sup> ASA SEZIONE "A"**

**ENOGAS. OSPIT. ALBERG.**

#### **ATTIVITA' SVOLTA**

Nascita del marketing
Definizioni di marketing; il marketing relazionale
Il marketing operativo: tattico e mix
Il marketing mix
Il marketing operativo: l'analisi swot.
Il web marketing, i social media, sharing turism e sharing economy
Il marketing turistico; il prodotto turistico

Il mercato turistico- il caso Italia: i punti di debolezza del settore turistico nel nostro paese
Le destinazioni e il prodotto turistico
Il concetto di raggiungibilità della destinazione turistica
Gli eventi come leva di marketing territoriale; l'organizzazione di un evento; l'evento sostenibile.
Il turismo globale
Distribuzione e vendita dei servizi turistici
Intermediazione online; le OTA
Lo yeld e il Revenue Management. La differenziazione dei prezzi
Gli indici delle performance (IMO, ADR, RevPAR, CostPAR)
Room Divisione: la gestione delle recensioni
Le imprese di viaggi
I rapporti tra TO, ADV, imprese ricettive e imprese di trasporto
Il contratto di allotment
I vantaggi di una collaborazione tra alberghi, agenzie di viaggi e fornitori dei servizi turistici
Ripasso Voucher AdV ( forfait, deposito, full credit, solo prenotazione). Il revenue Management : gli indicatori di performance : definire le tariffe più efficaci- la bottom rate e la rack rate-


<p>Proiezione power point: differenze dello Yield management e Revenue Management.</p> <p>Indici di performance di un hotel: lo SPILLAGE e lo SPOILAGE</p>
<p>Laboratorio Informatica: ricerca e simulazione prenotazione su siti di comparazione (metasearch) TRIVAGO - e on-line sulle O.T.A.</p>
<p>Esercitazione telefonica : come gestire correttamente una prenotazione telefonica, provando ad effettuare un up-selling e un cross selling.</p>
<p>Il revenue Management: le motivazioni che causano lo Spillage e lo Spoilage e strategie atte ad evitarle.</p>
<p>Esercizi di calcolo su ADR ( avarage Daily Rate) e su Rev Par</p>
<p>Ripasso indici di performance in hotel</p>
<p>Il calcolo percentuale dell'occupazione camere</p>
<p>La vendita del prodotto turistico tramite i canali di vendita on-line</p>
<p>Il pricing Alberghiero: elementi che concorrono allo sviluppo e alla strategia dei prezzi di una struttura ricettiva .</p>
<p>Il web Marketing: caratteristiche e utilizzazione per l'acquisizione di nuova clientela. Profilazione del target di clientela per le campagne di pubblicità sul web (google ADS, Facebook)</p>
<p>Lab. Informatica : le campagne Pay per Click di Google ADS, funzionamento e creazione di una campagna, per inserire annunci performanti e profilati in base al target di clientela da acquisire</p>




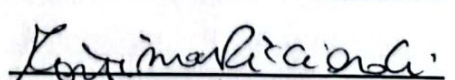
Lab. Informatica : caso studio di analisi SWAT di una struttura ricettiva
Lab. Informatica: Opportunità e proposte per il miglioramento delle strutture ricettive analizzate con lo SWAT
Lab. Informatica: ultimazione lavoro analisi Swot Struttura Ricettiva e creazione powerpoint dello stesso
Colloquio di lavoro: quali sono le domande e come rispondere ad una selezione del personale.
Lab. Informatica : continuazione elaborati Analisi Swot
Lab. Informatica: il gestionale Passpartout primi passi nell'uso del software alberghiero
La newsletter: come utilizzarla in una strategia di marketing. Caratteristiche, regole e idee per una campagna di newsletter efficace
Come inviare il C.V. : strategie per "catturare" l'attenzione di un' eventuale datore di lavoro. (lettera di presentazione ecc.)
Esercitazione sugli indici di performance: calcolo capacità ricettiva massima, IMO, ADR, Rev Par, CostPar, BEP, Bottom Rate

**Battipaglia, 10/06/2023**

**FIRMA DOCENTE**

Prof. 

**Firma Studenti**

Katie   
Luigi   
A. Gustino 