

Programma di laboratorio di servizi di accoglienza turistica

Classe 5[^] articolata – Indirizzo Accoglienza Turistica

MODULO 1 La Direzione dell'albergo

La professione del direttore
Le mansioni
Le competenze
Le conoscenze
La gestione delle risorse umane
Il personale come fattore competitivo
Il fenomeno dell'outsourcing
Il CCNL Turismo

MODULO 2 La carta dei diritti del turista

Il contratto d'albergo
Il contratto aereo
In viaggio con gli animali
Il pacchetto turistico e alberghiero
Il codice del turismo
Il turismo accessibile per tutti
I turisti con disabilità

MODULO 3 L'albergatore e le leggi

Apertura e cessazione di un'attività ricettiva
La procedura di apertura dell'attività
L'accessibilità della struttura
Regime di liberalizzazione: prezzi e tariffe
Le catene alberghiere
Il ciclo cliente e le sue varie fasi
La classificazione alberghiera
Normative vigenti

MODULO 4 La vendita dei servizi alberghieri

La comunicazione e le aree della comunicazione di impresa
La comunicazione esterna
Il Pricing alberghiero
Tariffe, Quadro normativo, Costi e Ricavi
Il Revenue Management

MODULO 5 L'albergo e il marketing

Il marketing mix, il marketing turistico integrato, il marketing relazionale e pubblico
Il web marketing
Gli strumenti del web marketing
Il sito web dell'hotel
La web reputation

MODULO 6 La Qualità in albergo

Il sistema di qualità

L'albergo verso la qualità
La certificazione e i Marchi di qualità