

MATERIA: LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

PROGRAMMA PER CONTENUTI

CLASSE: QUINTA a.s. 2022-2023

LIBRO DI TESTO: Nuovo Professione accoglienza - Terzo, quarto e quinto anno

Autore: Mainardi

Unità 11 L'immagine del territorio

1. Il ciclo di vita della destinazione turistica
2. La brand image della destinazione turistica
3. La web reputation

Unità 12 La qualità del prodotto turistico – alberghiero

1. La qualità professionale nell'impresa alberghiera
2. Sistemi certificati di gestione della qualità (SGQ)
3. Le certificazioni per le imprese turistiche

Unità 13 La guest experience

1. L'ospitalità oggi
2. La personalizzazione dei servizi
3. Gli elementi della guest experience

Unità 14 Leadership, problem solving e soft skills

1. La leadership
2. Le tecniche di problem solving
3. CRM e fidelizzazione del cliente

Unità 15 Il Revenue Management per la redditività aziendale

1. Elementi e applicazione del Revenue Management
2. Il ruolo del Front Office nel Revenue Management

Unità 16 Il marketing alberghiero

1. Gli elementi del marketing alberghiero
2. Il Visual Marketing
3. Il piano di marketing (Marketing Plan)

Unità 17 Web Marketing e digitalizzazione degli eventi

1. Il sito web
2. Il remarketing
3. L'Email Marketing

4. La digitalizzazione degli eventi

Unità 18 Sicurezza e salute degli ospiti dell'albergo

1. La comunicazione della sicurezza
2. La sicurezza alimentare
3. La sicurezza biologica
4. La sicurezza dei dati personali