



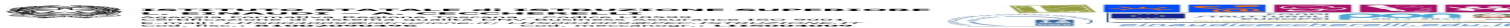
**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599
 Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001
 E-mail: LIIS004009@istruzione.it; LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT
 Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**

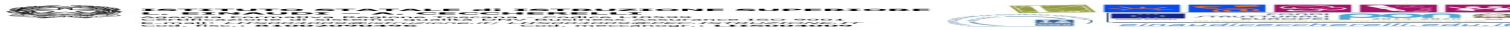


A.S. 2022/23	Disciplina: Lab. Accoglienza Turistica
Docente: Virginia Girolami	Classe: V ART - Ind. “Accoglienza Turistica”
Libro di testo: “ Nuovo Hotel Italia” di F. Giani F.D'Amico P.P De Rinaldis Ed. Le Monnier Scuola	
Strumenti: Lezioni frontali. LIM. PC. Internet. Front Office. Esercitazioni pratiche. Simulazioni. Elaborati multimediali. Ricerche individuali e/o di gruppo. Problem solving. DDI. Visite aziendali; visite sul territorio; partecipazione ad eventi. Compiti di realtà. Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto. Video e filmati.	

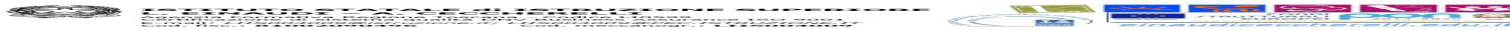
Modulo 1		Il turismo		
Competenze	Conoscenze	Abilità	Contenuti	Tempi e periodo dell'anno scolastico
Realizzazione di itinerari turistici che promuovano il territorio valorizzandone peculiarità ed offerta enogastronomica	I nuovi trend del turismo e l'importanza delle risorse territoriali Offerta turistica locale e regionale Conoscere gli aspetti salienti della regolamentazione del turismo	Pianificare e realizzare un itinerario turistico volto a promuovere le peculiarità del territorio con particolare attenzione all'offerta culturale ed enogastronomica Promuovere e valorizzare le risorse del territorio in un'ottica di turismo sostenibile e/ o inclusivo	L'evoluzione del turismo Il turismo moderno Il turismo di prossimità Il turismo culturale inclusivo Turismo e diritto La costruzione degli itinerari Realizzazione di itinerari turistici Regolamentazione del turismo	Settembre/novembre



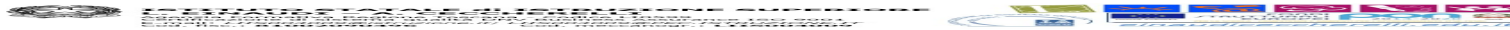
Modulo 2		Il Marketing territoriale ed il Marketing in hotel		
Competenze	Conoscenze	Abilità	Contenuti	Tempi e periodo dell'anno scolastico
<p>Acquisire competenze di base per applicare le specificità del marketing al settore ricettivo</p> <p>Analizzare la struttura e i contenuti del piano di marketing territoriale</p>	<p>Conoscere i fondamenti del marketing territoriale</p> <p>Conoscere scopi e caratteristiche della pianificazione strategica e della programmazione operativa di un'impresa</p> <p>La comunicazione al front office</p> <p>Conoscere le le tecniche di vendita al front office</p>	<p>Sviluppare capacità organizzative e di analisi progettuale</p> <p>Saper calcolare fair share e market share</p> <p>Saper analizzare la struttura e i contenuti del marketing plan</p> <p>Saper comunicare in maniera professionale con l'ospite</p>	<p>Marketing e territorio</p> <p>Il piano di marketing territoriale</p> <p>Il marketing in hotel. Il marketing analitico e strategico. Il Marketing operativo</p> <p>Il marketing plan</p> <p>Il marketing al front office</p> <p>La comunicazione al front office e le tecniche di vendita</p>	<p>Dicembre/gennaio</p>



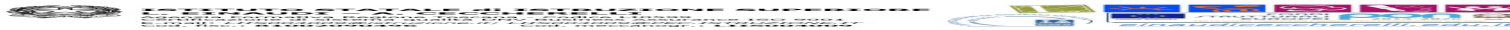
Modulo 3	Il Marketing digitale per l'hotel e il territorio			
Competenze	Conoscenze	Abilità	Contenuti	Tempi e periodo dell'anno scolastico
Acquisire competenze di base sulle modalità di promozione e vendita on line di prodotti e servizi nel marketing alberghiero e territoriale	Conoscere i fondamenti del marketing digitale Comprendere come gestire correttamente la web reputation	Essere in grado di riconoscere criticità nella web reputation e saper individuare le possibili soluzioni Essere grado di realizzare l'analisi SWOT	Il web e il digital marketing La web reputation I canali distributivi on line	Febbraio/marzo



Modulo 4		Il revenue management e l'albergo		
Competenze	Conoscenze	Abilità	Contenuti	Tempi e periodo dell'anno scolastico
Caratteristiche della segmentazione della domanda Il Pricing	Conoscere i principi di base del revenue management e comprendere le tecniche di diversificazione tariffaria Conoscere i principali indici di performance alberghiera	Saper calcolare la durata media del soggiorno, il tasso di occupazione, il ricavo medio per camera ed il revenue per available room Saper individuare i target di riferimento delle varie segmentazioni delle tariffe alberghiere	Il revenue management Gli indicatori di performance in albergo La segmentazione ed il pricing	Marzo/Aprile



Modulo 5	La qualità nel settore ricettivo			
Competenze	Conoscenze	Abilità	Contenuti	Tempi e periodo dell'anno scolastico
Capacità organizzative e di analisi progettuale Riconoscere il valore delle certificazioni ISO 9001, ISO 14001, EMAS e dei marchi di qualità	Comprendere il concetto di qualità totale e approfondire gli scopi e le procedure dei sistemi di qualità aziendale attuati nel comparto alberghiero	Conoscere il ciclo di Deming e saperlo applicare a casi pratici Essere in grado di realizzare un questionario di soddisfazione per una struttura ricettiva	La qualità alberghiera Certificazioni e marchi di qualità alberghiera I questionari di soddisfazione	Aprile/maggio



Modulo 6		Progettazione e avvio dell'impresa ricettiva		
Competenze	Conoscenze	Abilità	Contenuti	Tempi e periodo dell'anno scolastico
La strutturazione del business model Individuare la forma giuridica dell'impresa	Conoscere gli adempimenti da assolvere per avviare un'impresa ricettiva Conoscere le procedure per l'apertura dell'impresa	Acquisire alcuni strumenti di base per valutare, sviluppare e presentare un progetto di impresa nel settore turistico-ricettivo	L'idea imprenditoriale Il prodotto alberghiero Il business model canvas Le forme giuridiche di impresa La registrazione dell'impresa La sicurezza in azienda	Maggio