

**Programma per la classe di concorso
SERVIZI DI RICETTIVITA' ALBERGHIERA (ACCOGLIENZA)
B019**

Prof.ssa Teresa Nunziata

LEZIONE 1: TURISMO E MERCATO TURISTICO:

- Il mercato turistico
- La domanda turistica
- L'offerta turistica
- Le tipologie di turista
- Le tipologie di turismo

LEZIONE 2: LA GESTIONE DELLA MODERNA AZIENDA ALBERGHIERA

- La classificazione alberghiera
- L'apertura di un albergo e la sua organizzazione
- La responsabilità dell'albergatore
- La sicurezza in hotel
- Organizzazione alberghiera
- La direzione
- Le catene alberghiere
- Il franchising
- L'outsourcing

LEZIONE 3: IL FRONT OFFICE

- Struttura del front office
- La room division
- Operazioni di front e back desk
- Il personale del front office
- Il ciclo cliente
- Definizioni e fasi operative
- Tariffe, arrangiamenti e simbologia camere

LEZIONE 4: LA COMUNICAZIONE

- L'importanza della comunicazione
- I vari tipi di comunicazione
- La comunicazione telefonica
- La comunicazione e il web
- La guest satisfaction

LEZIONE 5: LA PRENOTAZIONE E LE AGENZIE DI VIAGGIO

- Le agenzie di viaggio
- I principali contratti e last minute
- Gli accordi di collaborazione tra albergo e agenzia
- I voucher
- La prenotazione tramite OTA
- La prenotazione di gruppi organizzati
- Modulistica prenotazione
- Garanzie nella prenotazione

LEZIONE 6: IL TURISMO CONGRESSUALE

- Le origine del turismo congressuale
- Le tipologie congressuali
- Le sedi congressuali
- Gli operatori congressuali
- Promozione di prodotti turistici congressuali

LEZIONE 7: LA VALORIZZAZIONE DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO

- Le destinazioni e il prodotto turistico
- Le tradizioni
- I prodotti tipici del territorio
- Itinerari turistici ed enogastronomici

LEZIONE 8: LE INIZIATIVE PROMOZIONALI NELLE STRUTTURE RICETTIVE

- I servizi di accoglienza
- I servizi extra in hotel
- I pacchetti alberghieri

LEZIONE 9: IL MARKETING PER IL TURISMO

- Il marketing turistico
- Il marketing relazionale nel turismo
- L'ufficio marketing in albergo
- Il web marketing
- La web reputation

LEZIONE 10: LA VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

- Il revenue management
- La gestione delle vendite
- Il pricing alberghiero
- I principali linguaggi del web per un portale turistico

PREPARAZIONE CONCORSI