



Istituto Professionale di Stato per i Servizi Alberghieri con Convitto annesso "Dea Persefone"

Sede Via Tevere, 1 – 89044 LOCRI (RC) Tel. Scuola 0964/21357 – 0964/048037 – Fax 0964/048036
Tel. Convitto 0964/048052 – Cod. Mecc. RCRH080001 – C.F. 81000650804 – Sito: www.ipssalocri.edu.it
P.E.O. : rchr080001@istruzione.it – P.E.C. : rchr080001@pec.istruzione.it

PROGRAMMA ESAME IDONEITA' / INTEGRATIVI Argomenti e contenuti della CLASSE V

DISCIPLINA : LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

CANDIDATO/A _____

PRINCIPALI ARGOMENTI E CONTENUTI ESSENZIALI

UNITÀ DIDATTICA	CONTENUTI
A. MARKETING IN ALBERGO	<ul style="list-style-type: none">- Marketing e di marketing mix- Web marketing e relativi strumenti- Strategie orientate al prodotto e alla rigidità dei costi- Mercato e concorrenza per la vendita del prodotto alberghiero
B. STRATEGIE DI VENDITA IN ALBERGO	<ul style="list-style-type: none">- Compiti e organizzazione dell'ufficio vendite- Segmenti del mercato alberghiero- Tariffe e politiche di pricing- Revenue management, fasi e obiettivi- Canali di vendita, di distribuzione diretta e indiretta
C. QUALITÀ E GESTIONE ECONOMICA	<ul style="list-style-type: none">- Concetto di qualità totale- Sistemi di formazione e certificazione, certificazione internazionale, strumenti per il rilevamento nella <i>customer satisfaction</i>- Risorse umane- Gestione dell'impresa ristorativa ed i servizi offerti
D. CICLO CLIENTE	<ul style="list-style-type: none">- Ruolo e funzioni del receptionist- Regolamento di settore- Linguaggio professionale e tecnico- Principali procedure delle diverse fasi operative

_____, _____
Luogo e data

Firma del/la Candidato/a

.....
Firma del Genitore / Tutore (per i candidati minorenni)