



**ANNO ACCADEMICO 2023/2024**

<i>Titolo dell'attività:</i>	L'avvio e la gestione dell'ospitalità extralberghiera.			
<i>Settore Scientifico disciplinare di riferimento</i>	SECS-P08			
<i>Docenti responsabili:</i>	Dott.ssa Cinzia Dessì (referente del Cds) Dott.ssa Laura Zazzara			
<i>Numero di crediti:</i>	3 CFU (18 ore)			
<i>Semestre di riferimento</i>	Secondo			
<i>Proposta di Calendario attività</i>	6 incontri da 3 ore. Aula: CM5 terzo piano, Ex Clinica Aresu			
	martedì	3 settembre	10.00-13.00	Aula: CM5
	Giovedì	5 settembre	10.00-13.00	Aula: CM5
	Martedì	10 settembre	10.00-13.00	Aula: CM5
	Giovedì	12 settembre	10.00-13.00	Aula: CM5
	Martedì	17 settembre	10.00-13.00	Aula: CM5
	giovedì	19 settembre	10.00-13.00	Aula: CM5
<i>Prerequisiti</i>	Nessuno			
<i>Obiettivi formativi</i>	<p>Il laboratorio si prefigge di esaminare in modo pratico le attività da svolgere nel comparto ricettivo extralberghiero in modo da essere competitivi in un mercato che vede crescere di anno in anno, in modo esponenziale, il numero di operatori in questo settore. L'obiettivo è quello di fornire a chi intende avviare una start up o trovare impiego nel settore, strumenti e tecniche utili per un'efficiente gestione, amministrazione e organizzazione dell'attività extralberghiera.</p> <p><b>OBIETTIVI FORMATIVI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ aggiornare e sviluppare le competenze di chi gestisce o intende gestire una struttura extralberghiera nel rispetto della normativa vigente;</li><li>➤ incrementare conoscenze e abilità gestionali e organizzative nelle attività di accoglienza, prenotazione e promozione turistica;</li><li>➤ fornire una panoramica degli ultimi trend del settore turistico, nella gestione ottimale di diversetipologie di strutture e nell'utilizzo degli strumenti tecnologici a supporto delle attività;</li><li>➤ offrire strumenti operativi di marketing e web marketing finalizzati al posizionamento efficace sul mercato.</li><li>➤ Migliorare la gestione degli spazi e degli ambienti per</li></ul>			



	<p>promuovere al meglio le strutture per aumentare il tasso di occupazione e la reputazione online di b&amp;b, affittacamere, case vacanze.</p>
<i>Contenuti</i>	<p>MODULI FORMATIVI</p> <p><b>1) Legislazione turistica, adempimenti normativi e tecniche di base di strategia tariffaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Differenze tra attività ricettive e locazione turistica. Questura, comune e tracciamento dei flussi turistici tramite SIREDD</li><li>- Costruzione della strategia tariffaria (price management)</li><li>- Cenni su tecniche di revenue management</li><li>- Costruire la tariffa di partenza.</li><li>- Saper muovere la tariffa: quando e come modificare le tariffe in base ai clienti, alla concorrenza al periodo etc.</li><li>- Contabilità, Controllo gestione, Costi ricavi</li></ul> <p><b>2) Gestione prenotazioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Come comunicare con il cliente e portarlo alla prenotazione</li><li>- Risposte e comunicazioni ricorrenti</li><li>- Accoglienza (Check in e check out), attitudine e disponibilità vs gli ospiti, cosa amano gli ospiti, le varie culture, come affrontare le situazioni problematiche e gli ospiti impertinenti</li><li>- Self check in (risparmiare tempo e ottimizzare i costi)</li></ul> <p><b>3) Gestione dei canali commerciali</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Scegliere i canali di vendita (diretti e indiretti)</li><li>- Come creare un annuncio</li><li>- Come gestire le piattaforme OTA</li><li>- Sito internet e SEO: l'importanza di un sito web che converte.</li></ul> <p><b>4) Marketing e comunicazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La nostra immagine sul web</li><li>- Come ci presentiamo al nostro cliente</li><li>- Gli errori da evitare nella gestione del cliente</li><li>- Cosa sappiamo del nostro cliente</li><li>- Come ci differenziamo dalla concorrenza agli occhi del cliente</li><li>- Brand reputation: piattaforme e aggregatori di recensioni</li></ul> <p><b>5) Identità on line</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicare in modo chiaro ed efficace chi siamo, a chi ci rivolgiamo e cosa offriamo</li><li>- Sito internet</li><li>- Profilo Facebook e Instagram</li><li>- Altri strumenti di comunicazione</li></ul>



	<p><b>6) Home Staging e Relooking: valorizzare e allestire gli immobili destinati al mercato turistico extra alberghiero</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Il tipo di immobile che abbiamo, come possiamo migliorarlo?</li><li>- A chi vogliamo rivolgerci (scegliere uno stile, un'identità)</li><li>- Consigli per rinnovare/arredare/allestire in modo accattivante il proprio immobile</li><li>- Dotazioni adeguate, con attenzione all'estetica e alla funzionalità</li><li>- Alcuni suggerimenti per famiglie e bambini/clienti business/clienti green/clienti con animali ed altri target specifici</li><li>- Servizio fotografico</li></ul>
<i>Metodi didattici</i>	<p>Il laboratorio sarà svolto in modalità interattiva con l'ausilio di strumenti online, applicazioni, role-play, partecipazione attiva degli studenti, etc.</p> <p>È previsto lo svolgimento di un incontro presso la <b>struttura ricettiva</b> e, se tutti i partecipanti sanno andare in <b>bicicletta</b>, ci sarà anche un'escursione in bicicletta in un percorso turistico cittadino.</p>
Verifica dell'apprendimento	La verifica di apprendimento sarà svolta al termine di ogni modulo suddetto nelle modalità di volta in volta indicate dal docente.
<i>Testi o Letture consigliati</i>	Eventuali materiali saranno comunicati ed eventualmente distribuiti all'inizio di ogni modulo
Altre informazioni utili	La frequenza è obbligatoria e la presenza è certificata con le firme. Possono seguire il laboratorio fino ad un massimo di <b>20</b> studenti che devono farne richiesta inviando una mail alla coordinatrice Prof.ssa Cinzia Dessì <a href="mailto:cdessi@unica.it">cdessi@unica.it</a> entro l'8 <b>luglio 2024</b> . Si andrà in ordine di arrivo delle richieste.