



Corso Tourism & Hotel Management.9 con Laboratorio Pratica di Web

Dal 8 novembre 2019 al 20 marzo 2020. Sede: Centro di Formazione San Pellegrino Misano Adriatico. Lezioni: venerdì pomeriggio.

PROGRAMMA – CALENDARIO provvisorio (eventuali modifiche saranno marginali)

(Rev. 1.4 del 08.08.2019)

APERTURA DEL CORSO e INAUGURAZIONE ANNO FORMATIVO 2019-2020

8 novembre, ore 15:00

PROGRAMMA (da definire)

Saluti Istituzionali
Interventi

- Prof. Silvio Cardinali – Università Politecnica delle Marche
- Dott. Lorenzo Succi – Docente di Marketing e Web Marketing
- Dott. Francesco Tapinassi – Direttore scientifico BTO – Buy Tourism Online
- Alessandro Cucchiarelli Università Politecnica delle Marche
- ...

Modulo 1: PIANIFICAZIONE STRATEGICA – Definire la strategia aziendale

15 novembre, 15:00 – 17:00 La progettazione dell'esperienza dell'ospite:
- Buone pratiche di accoglienza in hotel *Prof.ssa Lucia Evangelisti - IIS A. Panzini*

17:00 – 19:00 La progettazione di un evento per la propria realtà turistica
Dott.ssa Valentina Porrazzo – Esperta

22 novembre, 15:00 – 17:00 Il management delle imprese turistiche e l'orientamento al cliente ° ^
- Customer driven management
- Quali strumenti per capire l'ambiente esterno ed interno
- Come definire la strategia aziendale
Prof.ssa Debora Casoli – Università di Bologna

17:00 – 19:00 La progettazione organizzativa
- Organizzazione, processi decisionali e scelte strutturali nelle imprese turistiche
- La progettazione delle mansioni
- Scelte gestionali e organizzative degli hotel: trend, problemi e opportunità
Prof. Francesco M. Barbini – Università di Bologna, CAST

29 novembre, 15:00 – 19:00 Gestione delle risorse umane ^ °
- Sviluppare doti di leadership e spirito di squadra
- Sviluppo del personale e percorsi di carriera
Prof. Francesco M. Barbini – Università di Bologna

I

6 dicembre, 15:00 – 19:00 La referenza attiva: il marketing del passaparola
La formazione come valore aggiunto per il successo nel turismo
Piergiorgio Mosconi - Consulenze e formazione nel turismo



Modulo 2: REVENUE MANAGEMENT – La gestione economica finanziaria e gli strumenti per aumentare la redditività

13 dicembre ore 15:00 – 19:00 Gestione economica delle imprese turistiche

- Il bilancio di una impresa alberghiera
- Analysis and cost control
- Budget e reporting

Dott. Franco Bompani – Direttore Scuola Superiore Lions e
Presidente Eidos Consulting srl

Dott. Claudio Faraoni - Consulente Senior Eidos Consulting

20 dicembre ore 15:00 – 17:00 Gli indici di gestione e il Revenue Management Alberghiero

- Tasso d'occupazione
- Ricavo – medio camera
- Men – days
- Indice di doppia occupazione
- Tasso di crescita
- Overhead Costs

Dott. Franco Bompani e Dott. Claudio Faraoni

- Booking sul Revenue Management - esempi

Prof.ssa Debora Casoli Università di Bologna

17:00 – 19:00 Case history di successo

Dott. Lorenzo Mazzotti - Revenue Specialist

10 gennaio, 15:00 – 19:00 Le OTA e il loro ruolo nel mercato turistico
Novità e conferme nella distribuzione dei prodotti turistici

Robi Veltroni - Consulente di direzione

Mario Romanelli Travel Appeal

Modulo 3: MARKETING INTERNAZIONALE, WEB MARKETING E SOCIAL MEDIA MARKETING (con laboratorio Pratica di Web)

17 gennaio, 15:00 – 17.00 Il marketing nell'era di internet: strategie

- La rivoluzione digitale
- Come è cambiata la customer experience
- La customer journey map
- Il real time marketing

Prof.ssa Federica Pascucci – Università Politecnica delle Marche

17:00 – 19.00 Mercati globali e nuove strategie competitive

- Il Marketing Internazionale
- L'importanza nella coerenza della comunicazione aziendale
- La “Transcreation”: l'adattamento interlinguistico di testi pubblicitari e promozionali

Prof.ssa Debora Casoli – Dott.ssa Michela Maroni

24 gennaio, 15:00 – 17.00 Internet e marketing: strumenti e risultati

- L'inbound marketing
- Gli strumenti dell'inbound e dell'outbound marketing
- Il Marketing Data – Driven

Prof.ssa Federica Pascucci – Università Politecnica delle Marche

17:00 – 19:00 La strategia di Web Marketing per gli hotel. Local SEO per le attività turistiche

- Definire la strategia



- Google Analytics per la pianificazione e l'analisi della strategia
- Come costruire un'offerta per il web
- Google My Business: come usarlo al meglio

Ing. Nicola Battistoni, Elena Pasini e Marco Zanzarelli - Netcom

31 gennaio, 15:00 – 17:00

Quando le relazioni con il cliente si costruiscono con la SEO

- Aspetti fondamentali di un sito web
- Le principali regole della SEO
- L'utilità della SEO

Dott. Danilo Pontone – Consulente Web Marketing e SEO

17:00 – 19:00

Web marketing per il turismo in un mondo digitalizzato

- Dove trovare i clienti
- Come portarli nel tuo business
- Google Trends per Google Adwords
- I Database building: Alimentazione di un database per avviare ulteriori attività di marketing
- Lead generation - Generazione di liste contatti altamente qualificati e motivati all'acquisto
- I Database dei Clienti: attuali e potenziali (Profilato)

Dott. Lorenzo Succi - Esperto Web Marketing

7 febbraio, 15:00 – 17:00

Il turismo sportivo in Italia

- Una gestione operativa di Web Marketing per le destinazioni turistiche

Dott. Lorenzo Succi - Esperto Web Marketing

17:00 – 19:00

Content marketing e Storytelling : i contenuti on line per generare valore ^

- Il cerchio virtuoso dell'articolo di un blog: dall'e-book, alla newsletter al video
- *Hospitality Storytelling*
- *Strategie di content creation e content curation per addetti al lavoro del mondo della ricettività.*

Dott.ssa Lara Badioli, Esperta Content Marketing e Social Media

14 febbraio, 15:00 – 19:00

Comunicazione online e Social Media
Recensioni e Reputazione online

- Gestione delle recensioni
- Come reagire in maniera tempestiva e appropriata ai commenti problematici

Il ruolo dei social media nella strategia di Web Marketing
Facebook e Instagram per le attività turistiche: approccio strategico e buone pratiche

Prof. Gianfranco De Gregorio e Ing. Nicola Battistoni

21 febbraio, 15:00 – 17:00

Realtà Aumentata e Virtuale
dispositivi e casi applicativi per la promozione turistica

Prof. Emanuele Frontoni, Università Politecnica delle Marche

17:00 – 19:00

La reputazione digitale:

- opportunità di business e problematiche gestionali
- le performance reputazionali e i sistemi di controllo strategico

Prof. Enrico Supino, Università di Bologna

APPROFONDIMENTI E AGGIORNAMENTI

28 febbraio, 15:00 – 17:00

Il mondo della finanza aziendale: i fondamenti e gli sviluppi recenti

Prof.ssa Maria Letizia Guerra – Università di Bologna

ore 17:00 – 19:00

Il finanziamento dell'impresa turistico-alberghiera
- Modalità di raccolta delle risorse finanziarie



- Capitale di debito e capitale di rischio: esempio
- Il rapporto tra il sistema bancario e le imprese alberghiere
- La finanza agevolata per il settore

Dott. Alberto Rossi – Esperto di finanza aziendale

06 marzo, 15:00 – 17:00 Panoramica sul settore del turismo

- Introduzione all'economia delle destinazioni turistiche
- Le cifre chiave dell'industria turistica
- Cenni sulla competitività delle destinazioni turistiche

Prof.ssa Laura Vici – Università di Bologna, CAST

17:00 – 19:00 Turismo e sviluppo locale

Prof.ssa Alessia Mariotti – Università di Bologna, CAST

13 marzo, 15:00 – 17:00 Web marketing, privacy e brand reputation

- Ruolo strategico dei dati personali nella definizione delle attività promozionali online
- Introduzione alla normativa sul trattamento dei dati personali come strumento di protezione degli investimenti e del patrimonio informativo della struttura
- Tutela del nome di dominio e tutela del marchio

Prof. Michele Martoni – Univ. di Bologna e Univ. di Urbino

17:00 – 19:00 Contrattualistica del diritto del lavoro

- novità legislative

Prof. Avv. Filippo Olivelli – Università di Macerata

20 marzo, 15:00 – 19:00 Conclusione del percorso formativo

- Turismo culturale prospettive e strategie
- Presentazione dei lavori di gruppi
- Compilazione del questionario di fine corso
- Consegna attestati
- Saluti

Prof.ssa Patrizia Battilani – Università di Bologna, CAST