



## 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 (eventuali modifiche saranno marginali)

(Rev. 1.9 del 05.12.2019)

### APERTURA DEL CORSO e INAUGURAZIONE ANNO FORMATIVO 2019-2020 8 novembre 2019, ore 15:00

#### PROGRAMMA

Saluti agli ospiti e introduzione del Direttore della scuola – *Dott. Franco Bompani*

Saluti Istituzionali

Relazione annuale del Presidente della Scuola – *Dott. Roberto Guerra*

Saluto del Governatore del Distretto Lions Clubs 108° - *Dott. Tommaso Dragani*

#### LEZIONE INTRODUTTIVA

“Turismo e sostenibilità ambientale”

Prof. Tonino Pencarelli – Università degli Studi di Urbino “Carlo Bo”, Dipartimento di Economia, Società, Politica

#### TAVOLA ROTONDA

#### Turismo e Turismi: sostenibilità e innovazione

#### Coordinatore:

Prof. Silvio Cardinali – Università Politecnica delle Marche, Economia Giorgio Fuà, Dipartimento di Management

#### Partecipano:

Dott.ssa Patrizia Rinaldis – Presidente dell'Associazione Albergatori della Riviera di Rimini

Prof. Alessandro Cucchiarelli – Università Politecnica delle Marche, Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione

Prof. Tonino Pencarelli – Università degli Studi di Urbino “Carlo Bo”, Dipartimento di Economia, Società, Politica

Dott. Ludovico Scortichini – imprenditore (Go World)

Dott. Lorenzo Succi – Direttore UniRimini

.....

#### 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** La referenza attiva: il marketing del passaparola  
La formazione come valore aggiunto per il successo nel turismo

*Piergiorgio Mosconi - Consulenze e formazione nel turismo*



- 06 dicembre, 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, CAST

.....

**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



.....

## APPROFONDIMENTI E AGGIORNAMENTI

- 28 febbraio, 15:00 – 17:00**      Panoramica sul settore del turismo
- Introduzione all'economica 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*
- 06 marzo, 15:00 – 17:00**      Il mondo della finanza aziendale: i fondamenti e gli sviluppi recenti
- Prof.ssa Maria Letizia Guerra – Università di Bologna*
- 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*
- 13 marzo, 15:00 – 17:00**      Turismo culturale: prospettive e strategie      *Prof.ssa Patrizia Battilani – Università di Bologna, CAST*
- 17:00 – 19:00**      Contrattualistica del diritto del lavoro
- novità legislative
- Prof. Avv. Filippo Olivelli – Università di Macerata*
- 20 marzo, 15:00 – 17:00**      Conclusione del percorso formativo
- 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**      Presentazione dei lavori di gruppi
- Compilazione del questionario di fine corso
  - Consegna attestati
  - Saluti