



Denominazione	MARKETING DELLE STRUTTURE RICETTIVE
Moduli componenti	-
Settore scientifico-disciplinare	SECS-P/08
Anno di corso e semestre di erogazione	2° anno, 2° semestre
Lingua di insegnamento	-
Carico didattico in crediti formativi universitari	8
Numero di ore di attività didattica assistita	48
Docente	Domenico Morrone
Risultati di apprendimento specifici	Al termine del percorso di studio lo studente avrà acquisito le conoscenze di base relative alle principali dinamiche presenti nel marketing delle strutture ricettive. Saranno fornite strategie e strumenti per gestire l'intero processo, dalla pianificazione alle fasi operative. Attraverso le nozioni acquisite lo studente sarà in grado di applicare le tecniche relative all'ospitalità, quale elemento fondamentale all'interno della costruzione di una relazione di valore con il cliente. Al termine del percorso di studio lo studente avrà acquisito la capacità di effettuare una autonoma valutazione relativamente all'implementazione di processi di accoglienza e ospitalità per strutture ricettive, individuando ed applicando strumenti di analisi/previsione così come le leve operative. Ultimato il programma, lo studente sarà in grado di esprimere le conoscenze acquisite e presentare, con chiarezza espositiva e proprietà di linguaggio, i vari elementi che compongono l'hospitality marketing, dai primi contatti sino alla fase del post-experience, con l'obiettivo di una completa integrazione nelle dinamiche delle aziende ricettive.
Programma	Il programma del corso si articola sulle tematiche che trattano l'intero processo di marketing, dalla fase dell'analisi alla composizione della strategia con le relative politiche commerciali. In particolare i contenuti delle aree sopra menzionate sono i seguenti:



	- Creare o consolidare l'identità aziendale; - Dotare di valore e differenziare il servizio; - Definire la tariffa ideale; - Ri-modulare la comunicazione; - Ottimizzare la gestione dei canali di vendita; - Migliorare le relazioni con i clienti; - Scoprire chi sono e cosa si aspettano i clienti potenziali; - Trasformarli in clienti fan; - Cercare nuovi mercati; - Realizzare la lista di contatti; - Motivare e delegare il personale; - Battere la concorrenza e "copiare" i migliori.
Tipologie di attività didattiche previste e relative modalità di svolgimento	L'insegnamento, che prevede 8 CFU, è strutturato in lezioni integrate da analisi di case study. Le lezioni si svolgono in modo frontale, incentivando il confronto con gli studenti. In particolar modo sono osservate delle best practices e sono presenti delle testimonianze di professionisti esperti del settore. Il numero di ore di attività di didattica frontale è pari a 48 ore. Gli studenti frequentanti potranno applicare concretamente le conoscenze acquisite attraverso la realizzazione di un lavoro di gruppo, relativo a un caso studio reale assegnato dal docente. Ogni gruppo può essere formato mediamente da 5-6 studenti.
Metodi e criteri di valutazione dell'apprendimento	I metodi e criteri di valutazione dell'apprendimento variano per studenti frequentanti e non frequentanti. Gli studenti frequentanti sono coloro che hanno seguito almeno il 70% delle lezioni. Studenti frequentanti Gli studenti frequentanti possono svolgere l'esame mediante un lavoro di gruppo a cui partecipano mediamente 5-6 studenti, seguito da un esame orale integrativo obbligatorio. L'elaborato si focalizza su un piano di marketing di una struttura ricettiva, per un massimo di 50 slide, relativo ad una impresa assegnata dal docente. È prevista una presentazione intermedia, in linea con il calendario didattico, orientativamente al termine delle prime 24 ore del corso. La presentazione intermedia sarà effettuata oralmente dai componenti del team e non sarà oggetto di valutazione. Servirà esclusivamente a verificare lo stato di avanzamento del lavoro. L'elaborato finale, da consegnare alla fine del corso, sarà presentato durante le ultime lezioni da ogni singolo componente del gruppo e sarà invece oggetto di valutazione. Quest'ultima si baserà sulla completezza e originalità delle soluzioni proposte. In particolar modo saranno osservate la capacità di apprendere e analizzare il contesto di riferimento, le scelte strategiche, gli obiettivi e gli strumenti operativi



	relativi alla composizione del piano di marketing. L'integrazione orale obbligatoria prevede, dopo una discussione individuale del lavoro di gruppo a cui lo studente ha partecipato, almeno altri due quesiti rivolti all'apprendimento delle tecniche e degli strumenti relativi al marketing delle strutture ricettive. Saranno ancora valutate le abilità comunicative, la capacità di apprendere e di confrontarsi, l'appropriatezza di linguaggio e la capacità di persuasione. Gli studenti frequentanti che decidono di non partecipare al lavoro di gruppo potranno svolgere l'esame scritto sull'intero programma, nella stessa modalità prevista per gli studenti non frequentanti. Studenti non frequentanti È prevista una prova di verifica dell'apprendimento per la valutazione finale. <i>Prova finale</i> Esame scritto sull'intero programma. La prova scritta, da completare in 90 minuti, consiste in 7 domande a risposta multipla e 6 domande a risposta aperta. Le domande a risposta multipla sono orientate a comprendere la perfetta conoscenza delle terminologie e definizioni presenti nell'ambito del marketing delle strutture ricettive. Le domande a risposta aperta sono utilizzate per accertare la capacità di analisi ed elaborazione all'interno delle differenti aree oggetto del programma, relative alla gestione dell'intero processo.
Criteri di misurazione dell'apprendimento e di attribuzione del voto finale	I criteri di misurazione dell'apprendimento e di attribuzione del voto finale variano per studenti frequentanti e non frequentanti. Studenti frequentanti Per gli studenti frequentanti il voto finale deriva dalla valutazione del lavoro di gruppo espresso in trentesimi, per un massimo di 25/30, e dall'integrazione obbligatoria, che consente di incrementare la valutazione per un massimo di 6/30. L'integrazione orale obbligatoria deve essere sostenuta entro l'ultimo appello d'esame dell'anno accademico di riferimento del corso. Pertanto, durante l'esame orale, ogni studente sarà chiamato in primis ad una discussione individuale del team work, al fine di procedere con una valutazione singola rispetto al punteggio ottenuto dal lavoro. Si continuerà successivamente con gli altri quesiti relativi all'integrazione obbligatoria e basati sull'apprendimento delle tecniche e degli strumenti del marketing. Gli studenti che non svolgono l'integrazione orale obbligatoria nei tempi sopra menzionati o gli studenti il cui lavoro di gruppo ottiene una valutazione inferiore a 18/30, devono sostenere l'esame nella modalità prevista per i non frequentanti.



	Studenti non frequentanti La valutazione dell'apprendimento prevede l'attribuzione di un voto finale espresso in trentesimi conseguito nella prova finale. La lode è attribuita agli studenti che ottengono una votazione almeno pari a 31 punti. <i>Prova finale</i> Il voto finale è attribuito sulla base dei seguenti criteri: fino a 7 punti sono attribuiti mediante 7 domande a risposta chiusa; fino a 24 punti sono attribuiti mediante 6 domande a risposta aperta.
Propedeuticità	Conoscenze necessarie per seguire il corso con profitto e che saranno considerate acquisite: gestione delle imprese.
Materiale didattico utilizzato e materiale didattico consigliato	- Testo di consultazione: Picano, G., Bastianelli, G., Hospitality marketing. 7 pilastri del successo dell'ospitalità turistica ai tempi di internet, Agra Editore, 2021. - Materiale didattico di supporto all'apprendimento: dispense e slide del docente.