



DESCRIZIONE DEI MODULI FORMATIVI DEL CORSO “QUALITÀ DELLA ACCOGLIENZA E OSPITALITÀ” DELLE IMPRESE TURISTICHE B&B”

FINANZIATO DAL COMUNE DI FOLIGNO E REALIZZATO IN
COLLABORAZIONE CON L'ASSOCIAZIONE BED & BREAKFAST
NEL CUORE VERDE DELL'UMBRIA

ORE TOTALI: 28 distribuite su 7 moduli di 4 ore

**LE LEZIONI SI TERRANNO PRESSO:
LA SALA DELLA CORTE NEL PALAZZO COMUNALE
In Piazza della Repubblica
FOLIGNO**

MODULO 1 - 4 ore - Presentazione del corso e il B&B nella Regione Umbria prima ora di presentazione

Elisabetta Piccolotti;

Comune di Foligno

Luciano Lauteri;

Associazione Slow Tourism

Docente; Antonella Tiranti - Dirigente del Servizio Turismo della Regione Umbria

1. presentazione del corso
2. definizione e principi del turismo sostenibile in Umbria
3. il concetto di sostenibilità nel prodotto turistico nella Regione Umbria
4. il B&B nella regione Umbria; la qualità turistica e le strategie regionali

Obiettivi del modulo;

- Presentazione del corso e introduzione ai concetti della sostenibilità turistica, inserita nella strategia della Regione Umbria

Competenze acquisite:

- Approfondimenti sul turismo sostenibile e sulla sostenibilità del prodotto turistico.
- Il settore del B&B in Umbria e strategia regionale di sviluppo

Giorno delle lezioni; 31 MARZO 2011 ORE 16.00

MODULO 2 – 4 ore - La qualità certificata

Docente: Graziano Giovagnoli - Società AT4M

1. cultura della qualità
2. concetti di qualità totale delle imprese turistiche .
3. qualità richiesta dal mercato alle strutture ricettive

Obiettivi del modulo;

- Trasferimento delle conoscenze sul concetto, strumenti e cultura della qualità certificata nella impresa turistica

Competenze acquisite:

- Concetto di qualità certificata nella impresa turistica legata alla sua capacità di accoglienza e ospitalità
- Informazioni sulla qualità totale delle imprese turistiche e come può essere adottata anche dai B&B, in funzione delle richieste attuali del mercato



Giorno delle lezioni; 01 APRILE 2011 ORE 16.00

MODULO 3 – 4 ore – Tecniche di accoglienza e ospitalità

Docente: Dott. Mauro Santinato - Membro della Commissione sulla qualità delle imprese turistiche istituita dalla Regione Umbria

1. Cultura dell'ospitalità
2. accoglienza "statica" (strutture) e "dinamica" (persone)
3. comunicare al meglio dentro e fuori della struttura

Obiettivi del modulo;

- Introdurre e trasferire informazioni sulla ospitalità richiesta dal mercato, sui tipi di accoglienza e sulle migliori strategie e strumenti di comunicazione interna e esterna.

Competenze acquisite:

- Conoscenza del mercato e dei nuovi orientamenti in merito alle nuove tendenze e alla maggiori conoscenze e esigenze dei turisti/viaggiatori
- Come impostare una corretta accoglienza e ospitalità nella propria struttura ricettiva
- Come comunicare al meglio sia all'interno (clienti), sia all'esterno (mercato e potenziali nuovi clienti)
- Il cliente come "viaggiatore consapevole e responsabile"

Giorno delle lezioni; 02 APRILE 2011 ORE 09.00

MODULO 4 – 4 ore - Esperienze di successo

Docente: Fausto Faggioli - Titolare dell'Agriturismo Fattorie Faggioli e Presidente della E.A.R.T.H. Academy European Academy for Rural Territory Hospitality www.earthacademy.eu

1. esperienze di successo e servizi innovativi che si possono offrire
2. il B&B come prodotto turistico esperienziale
3. come specializzarsi su nuove nicchie di mercato, domanda e offerta

Obiettivi del modulo;

- Trasferire i casi di successo per essere replicati nella realtà umbra

Competenze acquisite:

- Come replicare nella propria struttura i casi di successo
- Come far diventare il soggiorno nel proprio B&B, un prodotto esperienziale
- Costruzione di una offerta adeguata alle nuove nicchie di mercato

Giorno delle lezioni; 07 APRILE 2011 ORE 16.00

MODULO 5 - 4 ore – Il territorio e il B&B come prodotto integrato

Docente: Stefano Calandra - Fondatore Associazione ANBBA (www.nuovaanbba.org) e consulente Agenzia ANBBA (www.anbba.it)

1. il prodotto territorio come strumento di attrazione turistica
2. la offerta turistica integrata; servizi/territorio/accolgienza/ospitalità
3. il futuro del B&B e internazionalizzazione del prodotto
4. Trasferire competenze su come costruire un prodotto turistico integrato con un forte valore aggiunto dato dal territorio di appartenenza
5. Cenni sulla normativa comunale, regionale e nazionale di riferimento: B&B, Affittacamere e Case Vacanza
6. La certificazione della qualità: le stelle per i B&B in Italia ed in Umbria.

Competenze acquisite:

- Approfondimenti e conoscenze specifiche come inserire il "territorio" nella propria offerta turistica, in linea con la propria capacità e qualità di accoglienza e ospitalità, inserita in un contesto nazionale e internazionale

Giorno delle lezioni; 08 APRILE 2011 ORE 16.00



MODULO 6 – 4 ore - Le strategie e strumenti Slow Tourism

Docente: *Lauteri Luciano – Laura Ridolfi* Associazione Slow Tourism

1. slow tourism, principi e organizzazione
2. il B&B nella rete Slow Tourism e gli indicatori di qualità
3. servizi Slow Tourism

Obiettivi del modulo;

- Far conoscere le strategie dell'Associazione Slow Tourism

Competenze acquisite:

Approfondita conoscenza degli strumenti, indicatori di qualità e servizi Slow Tourism finalizzati allo sviluppo del turismo sostenibile e delle strutture B&B a livello regionale, nazionale ed europeo.

Giorno delle lezioni; 09 APRILE 2011 ORE 09.00

MODULO 7 – 4 ore - Strategie e strumenti di comunicazione con la rete Internet

Docente: *Gianluca Gabanini* Esperto di comunicazione e web-marketing

1. Strategie di comunicazione con il web
2. Strumenti più efficaci utilizzati
3. Opportunità legate ai social network

Obiettivi del modulo;

- Far conoscere le migliori strategie e l'utilizzo degli strumenti più innovativi per la promozione delle strutture attraverso internet

Competenze acquisite:

Approfondita conoscenza degli strumenti informatici e delle tecniche di comunicazione attraverso la rete internet ed i social network.

Giorno delle lezioni; 14 APRILE 2011 ORE 16.00

N.B. il giorno 15 aprile alle ore 16.00 (o in altra data da concordare), potrà essere replicato un modulo scelto direttamente dagli imprenditori partecipanti al corso, in funzione delle loro specifiche necessità ed interessi

***LE LEZIONI SONO GRATUITE E RISERVATE AI TITOLARI O LORO
COLLABORATORI DELLE IMPRESE CHE SONO ISCRITTE O SI
ISCRIVERANNO ALL'ASSOCIAZIONE BED & BREAKFAST
NEL CUORE VERDE DELL'UMBRIA***

***Sito: www.nelcuoreverdebedandbreakfast.it
e-mail: info@nelcuoreverdebedandbreakfast.it***



TABELLA RIASSUNTIVA E CALENDARIO DELLE LEZIONI

N° Modulo	Descrizione modulo	Docente	Data
1	Presentazione del corso e il B&B nella Regione Umbria	<i>Antonella Tiranti</i> Dirigente del Servizio Turismo della Regione Umbria	31 marzo 2011 Ore 16.00 – 20.00
2	La qualità certificata	<i>Graziano Giovagnoli</i> Società AT4M	01 aprile 2011 Ore 16.00 – 20.00
3	Tecniche di accoglienza e ospitalità	<i>Mauro Santinato</i> Membro della Commissione sulla qualità delle imprese turistiche istituita dalla Regione Umbria	02 aprile 2011 Ore 09.00 – 13.00
4	Esperienze di successo	<i>Fausto Faggioli</i> Titolare dell'Agriturismo Fattorie Faggioli Presidente; E.A.R.T.H. Academy European Academy for Rural Territory Hospitality www.earthacademy.eu	07 aprile 2011 Ore 16.00 – 20.00
5	Il territorio e il B&B come prodotto integrato.	<i>Stefano Calandra</i> Fondatore Associazione ANBBA (www.nuovaanbba.org) e consulente Agenzia ANBBA (www.anbba.it)	08 aprile 2011 Ore 16.00 – 20.00
6	Le strategie e strumenti Slow Tourism	<i>Luciano Lauteri</i> <i>Laura Ridolfi</i> Associazione Slow Tourism	09 aprile 2011 Ore 09.00 – 13.00
7	Strategie e strumenti di comunicazione con la rete Internet	<i>Gianluca Gabanini</i> Esperto di comunicazione e web-marketing	14 aprile 2011 Ore 16.00 – 20.00
8 (?)	Da individuare su richiesta dei partecipanti al corso		15 aprile 2011 o altra data da concordare

Campello sul Clitunno
16-03-2011

Associazione Slow Tourism
Luciano Lauteri