

INDICE

1 IL SISTEMA TURISTICO	9	2 AMBIENTE, TERRITORIO E TURISMO	39
Turismo ed economia		Turismo e sostenibilità	
1. Il turismo	10	1. Ambiente e territorio	40
1.1 Definizioni	10	1.1 L'ambiente	40
1.2 Il turismo moderno	11	1.2 Il territorio	41
1.3 Il turismo nel mondo	13	1.3 Sviluppo e turismo sostenibile	42
In laboratorio – Compito di realtà	14	1.4 Il turismo responsabile	43
1.4 Il turismo in Europa	16	In laboratorio – Compito di realtà	44
1.5 Il turismo in Italia	16	1.5 L'evento	45
2. Turismo ed economia	17	In laboratorio – Compito di realtà	46
2.1 L'economia del turismo	17	2. Le risorse culturali italiane	47
2.2 Il mercato turistico	17	2.1 I beni culturali	47
2.3 La domanda turistica	18	2.2 L'Unesco	47
2.4 La domanda turistica e le forme di turismo	18	2.3 L'Unesco in Italia	48
2.5 L'offerta turistica	19	2.4 Il FAI	49
3. Le nuove tendenze del turismo	20	2.5 Il made in Italy	49
3.1 Il turismo tecnologico	20	3. Le risorse naturali italiane	50
3.2 Il turismo lento	20	3.1 I beni naturali	50
3.3 Il turismo benessere	22	3.2 I beni naturali in Italia	50
3.4 Il turismo crocieristico	22	3.3 I parchi naturali	51
3.5 Il turismo di ritorno	22	3.4 I parchi nazionali e le riserve in Italia	51
4. Le tipologie di turismo	23	3.5 I parchi divertimento	52
4.1 Turismo leisure	23	4. Le risorse enogastronomiche	53
4.2 Turismo business	24	4.1 Le risorse enogastronomiche in Italia	53
4.3 Turismo salute/benessere	25	4.2 I prodotti tipici	53
4.4 Turismo studio/formazione	25	4.3 I marchi di tutela	54
4.5 Turismo religioso/spirituale	25	4.4 La dieta mediterranea	55
5. Il sistema turistico in Italia	26	4.5 Beni immateriali Unesco	55
5.1 Le norme sul turismo	26	In laboratorio – Compito di realtà	56
5.2 L'organizzazione centrale del turismo	28	La lezione in sintesi	58
5.3 L'organizzazione periferica del turismo	28	Mappa concettuale	59
5.4 Le imprese turistiche	29	In Gita per l'Italia - Il Veneto. Le colline del Prosecco	60
5.5 Le professioni turistiche	30	Prova di verifica	62
La lezione in sintesi	32		
Mappa concettuale	33		
In Gita per l'Italia - Le Dolomiti	34		
Prova di verifica	36		



3 LE STRUTTURE DELL'OSPITALITÀ ITALIANA 65

Gli esercizi ricettivi

1. Le strutture ricettive e alberghiere	66
1.1 Le tipologie	66
1.2 La classificazione	67
1.3 Gli alberghi	70
1.4 Le altre strutture alberghiere	72
1.5 Le strutture paralberghiere	73
In laboratorio – Compito di realtà	74

2. L'ospitalità extralberghiera	77
2.1 Le strutture ricettive in località rurali e di montagna	77
2.2 Gli alloggi per giovani e studenti	79
2.3 Altre tipologie extralberghiere	79
2.4 Le strutture ricettive semoventi	81
In laboratorio – Compito di realtà	82

3. Le strutture ricettive all'aperto	83
3.1 I villaggi turistici	83
3.2 I campeggi	84
3.3 Le strutture ricettive di mero supporto	85
3.4 I resort	85
3.5 Le navi da crociera	86
In laboratorio – Compito di realtà	87



4. L'organizzazione dell'azienda alberghiera	88
4.1 L'edificio alberghiero	88
4.2 Ambienti, locali e reparti	89
4.3 Locali e reparti riservati al personale	93
4.4 Modelli di gestione alberghiera	95
4.5 Le catene alberghiere	99
In laboratorio – Compito di realtà	100

La lezione in sintesi

In Gita per l'Italia - Matera e

Dolomiti Lucane

Prova di verifica

4 ROOM DIVISION E FRONT OFFICE 107

Il settore alloggio e i reparti dell'accoglienza

1. Il settore alloggio e il front office ..	108
1.1 Organigramma e reparti del settore alloggio	108
1.2 Il front office: ricevimento, portineria e cassa	109
1.3 Le aree operative del front e del back office	110
1.4 Dotazioni e attrezzature di lavoro	110
1.5 Le funzioni di reparto	111

2. Le figure professionali del front office	112
2.1 L'organigramma del reparto front office	112
2.2 Regole e comportamenti professionali	113
2.3 Il capo ricevimento	115
2.4 Il personale al front desk e al back office	116

3. Il reparto della portineria	117
3.1 La portineria e il portiere d'albergo	117
3.2 Il personale di portineria	118
3.3 Le altre figure professionali del front office	119

4. Le camere d'albergo e il reparto ai piani	121
4.1 Le caratteristiche di una camera d'albergo	121
4.2 Tipologie, dimensioni e prezzo delle camere	122
4.3 Il reparto ai piani	123
4.4 Ruoli e compiti del personale ai piani	124
4.5 La pulizia delle camere	125
In laboratorio – Compito di realtà	127

5. Sicurezza e antinfortunistica in albergo	128
5.1 Principi di antinfortunistica, sicurezza e salute	128
5.2 L'attività al videoterminale	129
5.3 La prevenzione incendi in albergo	130

La lezione in sintesi

Mappa concettuale

In Gita per l'Italia - Il Cilento

Prova di verifica



5 ACCOGLIERE & COMUNICARE 137

Perché la comunicazione è importante

1. Che cos'è la comunicazione 138

- 1.1 Aspetti della comunicazione 138
 - 1.2 Elementi della comunicazione 139
 - 1.3 La comunicazione tra persone 140
 - 1.4 La comunicazione verbale
e paraverbale 140
 - 1.5 La comunicazione non verbale 140
- In laboratorio – Compito di realtà** 142

2. I servizi di accoglienza e la comunicazione 143

- 2.1 Albergo e comunicazione 143
 - 2.2 Il front office e le quattro “C” 144
 - 2.3 Gli stili comunicativi 145
 - 2.4 Comunicazione verbale:
suggerimenti 146
 - 2.5 La comunicazione
non verbale efficace 147
 - 2.6 Saper comunicare
con la comunicazione paraverbale 147
 - 2.7 Come gestire il rapporto diretto
con il cliente 147
- In laboratorio – Compito di realtà** 149

3. Web, telefono e comunicazione 150

- 3.1 La comunicazione web 150
 - 3.2 La comunicazione telefonica 151
 - 3.3 Il centralino telefonico 151
 - 3.4 Come gestire la comunicazione
telefonica 152
 - 3.5 Come gestire chiamate in arrivo
per il cliente 153
- In laboratorio – Compito di realtà** 155

4. Comunicazione scritta 156

- 4.1 La comunicazione scritta in hotel 156
 - 4.2 Evoluzione della comunicazione
scritta 157
 - 4.3 La lettera 158
 - 4.4 La posta elettronica 160
- In laboratorio – Compito di realtà** 161

5. Il menu 162

- 5.1 I tipi di menu 163
- 5.2 Programmare un menu 163
- 5.3 Pubblicare un menu 164
- 5.4 Suggerimenti per la stesura del menu 164

6. La direzione e la gestione dei reclami 165

- 6.1 La direzione e la comunicazione
interna 165
- 6.2 I reparti operativi
e la comunicazione 166
- 6.3 I reclami 166
- 6.4 Gestione reclami 167

La lezione in sintesi 168

Mappa concettuale 169

In Gita per l'Italia – Roma, città eterna 170

Prova di verifica 172

6 LA FASE ANTE 175

Il ciclo cliente e le prenotazioni

1. Tariffe e arrangiamenti 176

- 1.1 Le informazioni alberghiere 176
 - 1.2 Le tariffe 178
 - 1.3 Come calcolare la durata
del soggiorno 182
 - 1.4 Come calcolare il prezzo
complessivo giornaliero 183
 - 1.5 La capacità ricettiva 183
- In laboratorio – Compito di realtà** 184

2. Il ciclo cliente 185

- 2.1 Operazioni del ciclo cliente 185
 - 2.2 Fase ante o prenotazione 186
 - 2.3 Check-in o arrivo del cliente 186
 - 2.4 Il soggiorno o live-in 186
 - 2.5 Check-out o partenza del cliente 187
 - 2.6 Fase post 187
 - 2.7 La percentuale di occupazione 187
- In laboratorio – Compito di realtà** 188

3. Le prenotazioni 190

- 3.1 Definizione 190
- 3.2 Classificazione 191
- 3.3 Gruppi o comitive 192
- 3.4 La prenotazione indiretta e le ADV 193
- 3.5 I voucher 194

4. La gestione delle prenotazioni 196

- 4.1 Come gestire le prenotazioni 196
 - 4.2 La scheda prenotazioni 197
 - 4.3 La prenotazione garantita
e la caparra confirmatoria 199
 - 4.4 Le tecniche dell'overbooking
e la waiting list 200
 - 4.5 La cancellazione della prenotazione ... 201
- In laboratorio – Compito di realtà** 202

5. Aspetti operativi della fase ante ... 203

- 5.1 Le operazioni fondamentali 203
 - 5.2 Il planning - Conventional chart 204
 - 5.3 Il registro prenotazioni 206
 - 5.4 Assegnazione camera 206
- In laboratorio – Compito di realtà** 207

La lezione in sintesi 209

Mappa concettuale 210

In Gita per l'Italia – Napoli segreta 211

Prova di verifica 213

7 CHECK-IN E LIVE-IN 217

Arrivo e soggiorno del cliente

1. La fase di check-in 218

- 1.1 Accoglienza 218
- 1.2 Arrivo del cliente 219
- 1.3 Come accogliere il cliente 220
- 1.4 Casi particolari 222
- 1.5 Welcome card 223
- 1.6 Il check-in di un gruppo 224

2. Le registrazioni obbligatorie 226

- 2.1 La registrazione 226
- 2.2 Riferimenti normativi 227
- 2.3 Come registrare i clienti 228
- 2.4 Consenso per il trattamento dati personali 230
- 2.5 Le statistiche e il modello Istat C/59 232

In laboratorio – Compito di realtà 233

3. Altre operazioni di check-in 234

- 3.1 Altre operazioni di check-in non obbligatorie per legge 234
- 3.2 Registro arrivi e partenze 234
- 3.3 La lista arrivi 237
- 3.4 Quadro camere o room rack 238

In laboratorio – Compito di realtà 239

4. Il soggiorno del cliente 240

- 4.1 Fase live-in 240
- 4.2 Sicurezza 241
- 4.3 Le chiavi 241
- 4.4 I bagagli e la responsabilità limitata 242
- 4.5 Custodia valori e la responsabilità illimitata 242

In laboratorio – Compito di realtà 243

5. Live-in e l'assistenza al cliente 244

- 5.1 Compiti di assistenza 244
- 5.2 Cambio valuta 245
- 5.3 La corrispondenza 245
- 5.4 Altri servizi 246
- 5.5 Le informazioni 247

La lezione in sintesi 249

Mappa concettuale 250

In Gita per l'Italia – Pompei 251

Prova di verifica 253

8 LA PARTENZA DEL CLIENTE . 259

Fase di Check-out

1. Contabilità clienti 260

- 1.1 Maincourante 260
- 1.2 Come compilare il giornale d'albergo 261
- 1.3 I buoni di consumazione 264
- 1.4 Le quadrature e la chiusura contabile 265

In laboratorio – Compito di realtà 267

2. Check-out 268

- 2.1 Preparare la partenza del cliente 268
- 2.2 Operazioni di check-out 269
- 2.3 IVA e i documenti fiscali elettronici ... 272
- 2.4 La fatturazione elettronica 274
- 2.5 Lo scorporo dell'IVA 275
- 2.6 Imposta di soggiorno 277

In laboratorio – Compito di realtà 279

3. Le modalità di pagamento 280

- 3.1 Contanti 280
- 3.2 Le carte di credito 281
- 3.3 Le carte di debito 283
- 3.4 Contactless e pagamenti elettronici .. 283
- 3.5 Gli assegni 284
- 3.6 Altre modalità di pagamento 286
- 3.7 Il mancato pagamento 286

In laboratorio – Compito di realtà 287

4. La fase post 288

- 4.1 I sospesi 288
- 4.2 La gestione dei sospesi 288
- 4.3 Le principali formule di accordo tra albergo e Adv 289
- 4.4 Il voucher e le commissioni 290
- 4.5 Il servizio post vendita 291

In laboratorio – Compito di realtà 292

La lezione in sintesi 293

Mappa concettuale 294

In Gita per l'Italia – Capri 295

Prova di verifica 297

Lavoriamo insieme

Progetto UDA..... 301

Guida alle competenze digitali 307

APPENDICE EXTRA CONTENUTI ON LINE

Crea il tuo Hotel - Una settimana al Front Office

Modulistica ciclo cliente (Word e PDF)

Modulistica compilabile (Excel)

N.4 Prove esperte

Schede operative per l'utilizzo avanzato

dei principali software di gestione ufficio

(Word, Excel, PowerPoint, Internet)