

Premessa

Il nuovo testo per il primo biennio intende rivolgersi a chi è affascinato dal mondo del turismo, ama operare nel settore della ricezione e dell'accoglienza e vuole essere "ambasciatore" dell'ospitalità italiana nel mondo, a chi è interessato alle tradizioni locali e vuole valorizzare il patrimonio delle risorse ambientali, artistiche, culturali nonché i prodotti tipici, creando una sinergia tra i servizi di ospitalità, accoglienza e l'offerta enogastronomica del proprio territorio.

Il testo è incentrato su un modello di didattica per competenze che si fonda su una metodologia collaborativa e laboratoriale, che consenta agli studenti di acquisire il "sapere" attraverso il "fare consapevole", ponendosi come traguardo lo sviluppo di percorsi formativi in cui vengano collegate esperienze e conoscenze.

Le 8 **unità di apprendimento** definiscono gli obiettivi specifici di apprendimento articolati in conoscenze, abilità e competenze, con le indicazioni delle linee guida, degli assi culturali di riferimento, delle competenze chiave di cittadinanza e professionali, per offrire una formazione che risponda alle esigenze del settore produttivo di riferimento e che garantisca un rapido inserimento nel mondo del lavoro.

Le **unità** sono articolate in una pagina iniziale con obiettivi (conoscenze e abilità) e struttura dei contenuti. Inoltre il testo è arricchito da: Si dice nel mondo, Glossario, Di più, Proposte didattiche, In laboratorio (esercitazioni pratiche), In Gita per l'Italia, Prove di verifica.

Per ogni **unità** sono previsti contenuti extra **on line: Training** (brevi test, esercitazioni) **Multimedial store** (slideshow, video, approfondimenti).

Il testo prosegue **on line** con ulteriori **esercitazioni esperte, modulistica** e **schede operative di informatica** per gestione ufficio (Word, Excel, Power Point, Internet, ecc.).

Gli autori

unità di apprendimento

1

Il turismo

L'evoluzione dei fenomeni del viaggio e del turismo 9

1. **Il turismo, per iniziare** 10
 - 1.1 Il termine turismo 10
 - 1.2 Classificazioni di turismo 11
 - 1.3 Turisti ed escursionisti 12
 - 1.4 Turisti e viaggiatori 12
 - 1.5 Dimensioni del turismo 13
2. **Evoluzione storica del turismo e dell'ospitalità** 14
 - 2.1 Evoluzione storica del turismo 14
 - 2.2 Il viaggio nei secoli 14
 - 2.3 Il viaggio diventa turismo 15
 - 2.4 Il turismo moderno 15
 - 2.5 Evoluzione storica dell'ospitalità 16
3. **Le tipologie di turismo (svago e cultura)** 17
 - 3.1 I turismi in base alle motivazioni 17
 - 3.2 Svago 17
 - 3.3 Cultura 19
4. **Le tipologie di turismo (altra natura)** 21
 - 4.1 I turismi in base alle motivazioni 21
 - 4.2 Altra natura 21
 - 4.3 I turismi in base alle caratteristiche temporali 22
 - 4.4 I turismi in base ai soggetti interessati 23
5. **Le tipologie di turismo (in base ai mezzi di trasporto)** 24
 - 5.1 Il turismo in base ai mezzi di trasporto 24
 - 5.2 Il turismo terrestre 24
 - 5.3 Il turismo marittimo 24
 - 5.4 Il turismo aereo 24

In laboratorio 25

In Gita per l'Italia

Italia nord orientale:
Venezia, Verona, Lago di Garda e Dolomiti 27

Prova di verifica 29

unità di apprendimento

2

L'offerta turistica

Il patrimonio turistico del proprio territorio 31

1. **Il patrimonio artistico-culturale** 32
 - 1.1 I beni culturali 32
 - 1.2 L'Unesco 33
 - 1.3 Il Fai 35
 - 1.4 Il Made in Italy 35
2. **Il patrimonio naturalistico ed enogastronomico** 36
 - 2.1 Il patrimonio naturalistico 36
 - 2.2 I parchi divertimento 38
 - 2.3 Il patrimonio enogastronomico 39
3. **Il sistema turistico** 40
 - 3.1 Amministrazione centrale 40
 - 3.2 Amministrazione periferica 41
 - 3.3 Il patrimonio ricettivo 42
4. **Le imprese di viaggio e turismo** 43
 - 4.1 Definizioni e attività distintive 43
 - 4.2 Le tipologie di imprese di viaggio 44
 - 4.3 Le figure professionali nelle imprese di viaggio 45
5. **Le professioni turistiche** 46
 - 5.1 L'addetto al Front Office 46
 - 5.2 Il destination manager 47
 - 5.3 L'organizzatore di eventi o event planner 47
 - 5.4 Le altre professioni turistiche 47

In laboratorio 48

In Gita per l'Italia

Italia nord occidentale:
Riviera Ligure, Torino e Milano 50

Prova di verifica 52



Le strutture dell'ospitalità alberghiera ed enogastronomica

Ospitalità alberghiera ed enogastronomica..... 55

1. Le strutture ricettive ed alberghiere	56
1.1 Le tipologie.....	56
1.2 La classificazione.....	57
1.3 Gli alberghi.....	58
1.4 Le altre strutture alberghiere.....	59
1.5 Le strutture para-alberghiere.....	60
2. Ospitalità extralberghiera	62
2.1 Le strutture ricettive in località rurali e di montagna.....	62
2.2 Gli alloggi per giovani e studenti.....	64
2.3 Altre tipologie di ricettività extralberghiera.....	64
2.4 Le strutture ricettive semoventi.....	66
3. Le strutture ricettive all'aperto	68
3.1 I villaggi turistici.....	68
3.2 I campeggi.....	69
3.3 Le strutture ricettive di mero supporto.....	70
3.4 I Resort.....	70
3.5 La nave da crociera.....	71
4. Le aziende ristorative	73
4.1 Il mercato del settore ristorazione.....	73
4.2 Le tipologie di azienda ristorativa.....	74
4.3 La ristorazione commerciale.....	75
4.4 La ristorazione alberghiera, veloce e in viaggio.....	76
4.5 La ristorazione collettiva.....	77
5. L'organizzazione della struttura alberghiera	78
5.1 L'edificio alberghiero.....	78
5.2 Ambienti, locali e reparti.....	79
5.3 Locali e reparti riservati al personale.....	82
5.4 Modelli di gestione alberghiera.....	84
5.5 Le catene alberghiere.....	86

In laboratorio..... 87

In Gita per l'Italia

Italia centrale:
Firenze, Siena, Pisa e Costiera Toscana..... 90

Prova di verifica..... 92

Room division e front office

Il settore alloggio e i reparti

dell'accoglienza alberghiera..... 95

1. Il settore alloggio ed il front office	96
1.1 Organigramma e reparti del settore alloggio.....	96
1.2 Il front office: ricevimento, portineria e cassa.....	97
1.3 Le aree operative del front e del back office.....	98
1.4 Dotazioni ed attrezzature di lavoro.....	98
1.5 Le funzioni di reparto.....	99
2. Le figure professionali del front office	100
2.1 L'organigramma del reparto front office.....	100
2.2 Regole e comportamenti professionali.....	101
2.3 Il capo ricevimento.....	102
2.4 Il personale al front desk e al back office.....	104
2.5 Obblighi dell'albergatore per il servizio di pernottamento.....	105
3. Il reparto della portineria	106
3.1 La portineria e il portiere d'albergo.....	106
3.2 Il personale di portineria.....	106
3.3 Le altre figure professionali del front office.....	107
4. Le camere d'albergo ed il reparto ai piani	109
4.1 Le caratteristiche di una camera d'albergo.....	109
4.2 Tipologie, dimensioni e i prezzi delle camere.....	110
4.3 Il reparto ai piani (Housekeeping).....	111
4.4 Ruoli e compiti del personale ai piani.....	111
4.5 La pulizia delle camere.....	112
5. Sicurezza ed antinfortunistica in albergo	114
5.1 Norme sulla sicurezza.....	114
5.2 Principi di antinfortunistica, sicurezza e salute.....	115
5.3 L'attività al videoterminale.....	116
5.4 La prevenzione incendi in albergo.....	117

In laboratorio..... 119

In Gita per l'Italia

Italia centrale:
Riviera Romagnola, Bologna, Ravenna e San Marino.. 121

Prova di verifica..... 123



unità di apprendimento
5

Accoglienza e comunicazione

La comunicazione e i servizi di accoglienza... 127

1. La comunicazione	128
1.1 Caratteristiche della comunicazione	128
1.2 Elementi della comunicazione.....	129
1.3 La comunicazione interpersonale	130
1.4 La comunicazione verbale	130
1.5 La comunicazione non verbale	130
In laboratorio	133
2. La comunicazione in albergo	134
2.1 Comunicare in albergo	134
2.2 La comunicazione al front office	135
2.3 La comunicazione con il cliente	136
2.4 Saper comunicare - la comunicazione verbale	136
2.5 Saper comunicare la comunicazione non verbale.....	137
2.6 Saper comunicare la comunicazione paraverbale	138
2.7 Come gestire il rapporto diretto con il cliente ...	138
2.8 L'importanza di comunicare per creare la differenza	139
In laboratorio	140
3. La comunicazione telefonica	141
3.1 Albergo e telefono	141
3.2 Il centralino telefonico	141
3.3 Come gestire la comunicazione telefonica.....	142
3.4 Come gestire chiamate in arrivo per il cliente.....	143
In laboratorio	144
4. La comunicazione scritta e la corrispondenza	145
4.1 La comunicazione scritta in albergo.....	145
4.2 Le forme della comunicazione scritta.....	146
4.3 La corrispondenza.....	146
4.4 Layout lettera.....	147
4.5 Come scrivere una lettera.....	149
4.6 Il fax	152
4.7 La posta elettronica	152
In laboratorio	153
5. La comunicazione scritta e il menu	154
5.1 Le tipologie di menu	154
5.2 Progettare un menu.....	155
5.3 Redigere un menu	155
5.4 Suggestivi per la stesura del menu	157
6. La comunicazione e la gestione dei reclami	158
6.1 La comunicazione di servizio interna	158
6.2 I reparti operativi e la comunicazione	158
6.3 Comunicazione e la direzione	159
6.4 I reclami.....	160
6.5 Gestione reclami.....	161

In Gita per l'Italia

Italia centrale: Roma e Assisi

Prova di verifica

unità di apprendimento
6

Il ciclo cliente e la prenotazione

I servizi alberghieri ed il ciclo cliente 167

1. Servizi alberghieri e listino prezzi	168
1.1 Caratteristiche camere.....	168
1.2 Gli arrangiamenti.....	169
1.3 Il listino prezzi	170
1.4 Calcolare i giorni di pernottamento	172
1.5 Il prezzo complessivo giornaliero	172
1.6 La capacità ricettiva di un albergo	173
In laboratorio	174
2. Operazioni del ciclo cliente	175
2.1 Il ciclo cliente	175
2.2 Fase ante o prenotazione	175
2.3 L'arrivo del cliente o check-in.....	176
2.4 Live-in.....	176
2.5 La partenza del cliente o check-out	176
2.6 La percentuale di occupazione.....	177
In laboratorio	178
3. La fase ante o prenotazione	180
3.1 La prenotazione	180
3.2 Caratteristiche della prenotazione.....	180
3.3 Le tipologie di prenotazione.....	181
3.4 Le prenotazioni collettive	182
3.5 La prenotazione indiretta e il voucher.....	183
4. Fase ante e aspetti operativi	184
4.1 Le fasi della prenotazione	184
4.2 La scheda prenotazioni	185
4.3 La caparra confirmatoria	186
4.4 Overbooking e waiting list.....	187
In laboratorio	188
5. La gestione delle prenotazioni	189
5.1 Le operazioni fondamentali.....	189
5.2 Il planning - conventional chart	190
5.3 Il planning - density chart.....	191
5.4 Il registro prenotazioni.....	191
5.5 Assegnazione camera	192
In laboratorio	193

In gita per l'Italia

Italia sud:

Napoli, le Isole, Pompei, Ercolano, la Costiera Amalfitana, la Penisola Sorrentina e il Cilento

Prova di verifica.....



unità di apprendimento
7

Check-in e live-in

Arrivo e soggiorno del cliente.....201

1. La fase di check-in	202
1.1 L'arrivo del cliente.....	202
1.2 Le operazioni di check-in.....	203
1.3 Accoglienza del cliente.....	203
1.4 Casi particolari di check-in.....	205
1.5 Carta di benvenuto.....	205
1.6 Arrivo di un gruppo.....	206
2. Check-in e registrazioni obbligatorie	208
2.1 La registrazione dei clienti.....	208
2.2 I documenti di riconoscimento e d'identità.....	208
2.3 Normativa per la registrazione degli ospiti.....	209
2.4 Procedura per la registrazione degli ospiti.....	209
2.5 Modulo di consenso per il trattamento dati personali.....	211
2.6 Modello Istat C/59.....	212
In laboratorio	213
3. Le altre operazioni di check	214
3.1 Registrazioni di check-in.....	214
3.2 Registro arrivi e partenze.....	214
3.3 Lista arrivi.....	216
3.4 Quadro camere o room rack.....	216
3.5 Scheda cliente.....	217
3.6 Tabella alfabetica.....	217
In laboratorio	218
4. Fase di live-in	219
4.1 Il soggiorno del cliente.....	219
4.2 Vigilanza e sicurezza dei locali.....	220
4.3 Custodia e controllo chiavi.....	220
4.4 Servizio e custodia bagagli e/o oggetti dimenticati.....	221
4.5 Custodia valori.....	221
In laboratorio	222
5. Live-in e l'assistenza al cliente	223
5.1 I servizi di assistenza.....	223
5.2 Cambio valuta.....	223
5.3 Corrispondenza.....	224
5.4 Altri servizi, transfer, sveglia, esborsi.....	224
5.5 Informazioni.....	225

In Gita per l'Italia

Italia sud: Lecce e il Salento.....226

Prova di verifica.....228

unità di apprendimento
8

Check-out

Partenza del cliente.....235

1. La contabilità d'albergo	236
1.1 Il conto cliente.....	236
1.2 Il giornale d'albergo.....	236
1.3 Buoni di consumazione.....	239
1.4 La chiusura contabile e la quadratura.....	240
In laboratorio	242
2. La partenza del cliente	243
2.1 I check-out.....	243
2.2 Operazioni preliminari di check-out.....	244
2.3 Operazioni di check-out.....	244
2.4 La fattura e la ricevuta fiscale.....	245
2.5 IVA.....	247
2.6 Imposta di soggiorno.....	249
In laboratorio	250
3. Il pagamento del conto	251
3.1 I contanti.....	251
3.2 Le carte di credito.....	252
3.3 Le carte di debito.....	253
3.4 Gli assegni.....	253
3.5 Gli assegni internazionali.....	254
3.6 Altre modalità di pagamento.....	255
3.7 Il mancato pagamento.....	255
In laboratorio	256
4. Post check-out	257
4.1 La gestione dei sospesi.....	257
4.2 Il registro sospesi.....	257
4.3 I sospesi e le agenzie di viaggio.....	258
4.4 Il voucher.....	258
4.5 La prima nota, libro cassa e registro corrispettivi.....	260
4.6 Il servizio post vendita.....	260
In laboratorio	261

In Gita per l'Italia

Italia isole:

Sicilia: Siracusa, Agrigento, Catania e Palermo

Sardegna: Costa Smeralda e Portocervo.....262

Prova di verifica.....264

APPENDICE EXTRA CONTENUTI ON LINE

- Una settimana in HOTEL
- Modulistica ciclo cliente (word e pdf)
- Modulistica compilabile (excel)
- N. 4 Prove esperte
- Schede operative per l'utilizzo dei principali software di gestione ufficio (Word, Excel, Power Point, Internet)



