

unità di apprendimento

1

In Hotel

Il ciclo cliente e il gestionale 7

- 1. Professione accoglienza turistica** 8
 - 1.1 Italia e turismo 8
 - 1.2 Le imprese ricettive 10
 - 1.3 Il settore alloggio ed il front office 12
 - 1.4 Le figure professionali 14
 - 1.5 Alternanza scuola-lavoro 17
- 2. L'importanza della comunicazione** 18
 - 2.1 Comunicazione in albergo 18
 - 2.2 Saper comunicare 19
 - 2.3 Comunicazione - aspetti operativi 20
 - 2.4 La comunicazione e la direzione 23
 - 2.5 La gestione dei reclami 24
- 3. Hotel Dylog, benvenuti** 25
 - 3.1 Il software di gestione alberghiera Hotel 25
 - 3.2 Il ciclo cliente con Hotel 28
 - 3.3 Il nostro Hotel 35
 - 3.4 Camere e servizi 37
 - 3.5 Yield management e prezzi 40

In laboratorio 42

- 4. Prenotazione e check-in** 48
 - 4.1 La fase ante 48
 - 4.2 Processo operativo della prenotazione 50
 - 4.3 Lavoriamo con Hotel 52
 - 4.4 Arrivo del cliente 60
 - 4.5 Operazioni di check-in 64

In laboratorio 73

- 5. Live-in e check-out** 75
 - 5.1 Il soggiorno del cliente 75
 - 5.2 La contabilità d'albergo 80
 - 5.3 La partenza del cliente 81
 - 5.4 I documenti fiscali ed il pagamento del conto 82
 - 5.5 Post check-out 89

In laboratorio 94

In Gita per l'Europa

Barcellona, Madrid, Lisbona 96

Prova di verifica 98

unità di apprendimento

2

La gestione del cliente

La gestione del cliente 103

- 1. Le tipologie di clientela** 104
 - 1.1 Classificazione 104
 - 1.2 Clienti leisure 106
 - 1.3 Clienti business 108
 - 1.4 Nuove tendenze della clientela business 108
 - 1.5 L'importanza dell'ospitalità 109
- 2. I gruppi** 110
 - 2.1 Definizione dei viaggi di gruppo 110
 - 2.2 Tipologie di gruppo 112
 - 2.3 Le strutture ricettive ed i servizi per i gruppi 114
 - 2.4 Viaggi organizzati da aziende 114
 - 2.5 Accompagnare un gruppo 115

In laboratorio 117

- 3. Congressi ed eventi** 118
 - 3.1 Il turismo congressuale 118
 - 3.2 Tipologie di turismo congressuale 121
 - 3.3 Strutture e servizi congressuali 122
 - 3.4 I congressi e gli operatori professionali 123
 - 3.5 Organizzare e gestire un congresso 124

In laboratorio 127

- 4. Clienti speciali** 128
 - 4.1 Il turismo per tutti 128
 - 4.2 Disabilità – concetto 130
 - 4.3 Turismo accessibile 132
 - 4.4 La normativa italiana 134
 - 4.5 Hotel e clienti speciali 135
- 5. Wellness** 137
 - 5.1 Turismo del benessere 137
 - 5.2 Centri termali 138
 - 5.3 Hotel & spa 139
 - 5.4 Le figure professionali 140
 - 5.5 I pacchetti benessere 141

In Gita per l'Europa

Parigi, Amsterdam 144

Prova di verifica 146



La distribuzione del prodotto turistico

I diversi canali di distribuzione..... 149

1. **Il prodotto turistico**..... 150
 - 1.1 Il prodotto turistico..... 150
 - 1.2 Le componenti del prodotto turistico..... 151
 - 1.3 Le caratteristiche del prodotto turistico..... 153
 - 1.4 Il mercato turistico 154
 - 1.5 La domanda e l'offerta turistica 154

In laboratorio 157

2. **I canali di distribuzione del prodotto turistico** 159
 - 2.1 I canali di distribuzione del prodotto turistico 159
 - 2.2 Evoluzione del mercato turistico 159
 - 2.3 Turismo e media digitali 160
 - 2.4 Il turismo social..... 161
 - 2.5 Il catalogo di viaggio e il sito web..... 161

In laboratorio 162

3. **Gli attori del mercato turistico** 165
 - 3.1 L'attività di intermediazione tra clienti e fornitori di servizi..... 165
 - 3.2 Le agenzie di viaggio e turismo..... 165
 - 3.3 L'organizzazione delle imprese di viaggio..... 167
 - 3.4 I tour operator..... 169
 - 3.5 I tour organizer 170

4. I rapporti tra alberghi, tour operator e agenzie di viaggio..... 171

- 4.1 Organizzazione vertici aziendali e rapporti con i fornitori dei servizi alberghieri 171
- 4.2 Rapporti commerciali tra agenzie di viaggio e alberghi 171

In laboratorio 172

- 4.3 L'allotment 176
- 4.4 Ok, free sale o free booking 177
- 4.5 Sale and report, riserva con opzione..... 177

5. Il voucher 178

- 5.1 Il voucher 178
- 5.2 Tipologie di voucher..... 178
- 5.3 Il ciclo di vita del voucher 179
- 5.4 La ricevuta e la fattura fiscale, l'IVA e il calcolo della commissione 180
- 5.5 Esempi di voucher 183

In laboratorio 184

In Gita per l'Europa Monaco di Baviera, Berlino 186

Prova di verifica..... 188

Turismo e territorio

Itinerari turistici ecosostenibili 191

1. **Il territorio, per iniziare**..... 192
 - 1.1 Il termine territorio 192
 - 1.2 Il paesaggio 193
 - 1.3 La destinazione turistica..... 194
 - 1.4 Expo e territori 194
 - 1.5 I prodotti tipici del territorio..... 196

2. Il turismo enogastronomico 199

- 2.1 Il turismo enogastronomico..... 199
- 2.2 Turismo e cibo 200
- 2.3 Expo Milano 2015..... 200
- 2.4 La dieta mediterranea 201
- 2.5 Itinerari enogastronomici 202

3. L'itinerario turistico 207

- 3.1 L'itinerario turistico 207
- 3.2 Tipologie di itinerario turistico 208
- 3.3 Rappresentazione dell'itinerario turistico 208
- 3.4 Redazione di itinerari turistici/Produzione di pacchetti turistici 208
- 3.5 Suggerimenti per itinerari turistici 209

In laboratorio 215

4. Il turismo responsabile 217

- 4.1 Il turismo responsabile 217
- 4.2 L'Aitr 218
- 4.3 Le mete del turismo responsabile 219
- 4.4 Gli impatti del turismo 219
- 4.5 Itinerari di turismo responsabile..... 220

5. Il turismo sostenibile 223

- 5.1 Il turismo sostenibile..... 223
- 5.2 Lo sviluppo sostenibile..... 224
- 5.3 Strutture turistiche e sostenibilità 225
- 5.4 Modelli di sostenibilità 226
- 5.5 Itinerari turistici ecosostenibili 227

In Gita per l'Europa Londra 231

In laboratorio 233

Prova di verifica 234



unità di apprendimento

5

Apertura e organizzazione dell'azienda alberghiera

Costituzione, gestione e organizzazione delle imprese individuali e societarie..... 237

1. L'apertura di una struttura ricettivo-alberghiera	238
1.1 L'impresa turistica	238
1.2 Le forme societarie	239
1.3 L'azienda alberghiera	241
1.4 Requisiti e procedure di inizio attività.....	242
1.5 Responsabilità e obblighi dell'albergatore	245
2. La moderna organizzazione aziendale	247
2.1 Cenni di organizzazione	247
2.2 Sistema gerarchico verticistico.....	249
2.3 Sistema gerarchico funzionale	250
2.4 Sistema gerarchico divisionale	251
2.5 Sistema gerarchico a matrice	252
3. Le catene alberghiere e le forme di aggregazione	253
3.1 Le catene alberghiere	253
3.2 Le catene di proprietà, integrate e volontarie ..	254
3.3 Il franchising e il contratto di management.....	258
3.4 Le altre forme di aggregazione.....	260
3.5 Le associazioni e le confederazioni	262
4. Le funzioni dirigenziali e operative	263
4.1 Il direttore d'albergo	263
4.2 Direttori e responsabili di funzioni	264
4.3 I settori dei servizi: amministrativi e commerciali ..	266
4.4 Il settore acquisti.....	267
4.5 Responsabili dei settori operativi.....	268
5. Il business plan e la gestione economica	270
5.1 Il business plan	270
5.2 L'analisi SWOT.....	271
5.3 La politica dei prezzi.....	272
5.4 Il budget economico generale.....	274
5.5 Il break even point (BEP)	278
In laboratorio	279

In Gita per l'Europa

Cracovia, Vienna..... 283

Prova di verifica

unità di apprendimento

6

Le risorse umane

Settore e gestione del personale..... 286

1. Il settore delle risorse umane	288
1.1 Le risorse umane	288
1.2 Il settore dei servizi del personale.....	289
1.3 La ricerca del personale.....	289
1.4 Il processo di reclutamento	290
1.5 Outsourcing: società e associazioni di recruiting	291
2. Curriculum vitae e colloquio di lavoro	294
2.1 La selezione del personale.....	294
2.2 La lettera di presentazione	294
In laboratorio	296
2.3 Consigli per redigere il curriculum vitae	297
2.4 Schema curriculum vitae europeo.....	298
In laboratorio	300
2.5 Il colloquio di lavoro.....	303
In laboratorio	305
3. Formazione, periodo di prova e assunzione	306
3.1 La formazione del personale.....	306
3.2 Periodo di prova	307
3.3 L'assunzione del personale	308
3.4 Adempimenti del lavoratore dipendente.....	309
3.5 Registrazione del personale	310
4. I contratti di lavoro e la retribuzione	311
4.1 Il contratto di lavoro subordinato.....	311
4.2 Le tipologie di contratto del lavoro	312
4.3 Il contratto collettivo del lavoro	315
4.4 La busta paga.....	318
In laboratorio	322
4.5 La fine del rapporto di lavoro.....	323
5. Alternanza scuola-lavoro	324
5.1 Metodologia didattico-formativa e struttura.....	324
5.2 Soggetti coinvolti e progettazione	325
5.3 Finalità e organizzazione dei percorsi di alternanza.....	327
5.4 Lo stage o tirocinio curriculare	328
5.5 La valutazione	330
In laboratorio	331

In Gita per l'Europa

Praga, Mosca

Prova di verifica.....

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 dei principali software di gestione ufficio (Word, Excel, PowerPoint, Internet)

