

ACCOGLIENZA TURISTICA

OBIETTIVI MINIMI PER IL RECUPERO DEL DEBITO FORMATIVO E PER ESAMI INTEGRATIVI E/O DI IDONEITA'

I ANNO

conoscere la classificazione delle strutture ricettive e il linguaggio tecnico alberghiero di base (arrangiamenti e tipologie di camere; terminologia di base; la classificazione delle strutture ricettive (secondo il criterio della gestione, della dimensione, del periodo operativo ecc)

riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, aziende ristorative e figure professionali coinvolte (tipologie di strutture ricettive; l'organigramma e il personale d'albergo)

saper effettuare il calcolo dei pernottamenti e della capacità ricettiva.

II ANNO

conoscere i concetti di base della comunicazione verbale, non verbale e para verbale nelle diverse situazioni (la comunicazione al front office e la comunicazione telefonica)

saper presentare i prodotti/servizi offerti, saper decodificare un semplice listino prezzi e saper formulare un preventivo di soggiorno semplice. (le tariffe e il listino prezzi)

conoscere le procedure elementari della prenotazione e la relativa modulistica (la prenotazione diretta e indiretta, la caparra, il voucher, il planning)

conoscere le procedure elementari della fase check in e la modulistica essenziale (registro arrivi e partenze, registrazioni di legge)

III ANNO

Saper gestire la relazione con il cliente dalla fase ante a quella check out;

Conoscere e saper utilizzare la modulistica obbligatoria e non relativa alle fasi ciclo cliente

Essere in grado di emettere un documento fiscale

Saper decodificare un listino prezzi e predisporre un preventivo soggiorno per cliente individuale o di gruppo

Conoscere i tipi di voucher e i contratti con le ADV

IV ANNO

Conoscere gli adempimenti burocratici da adempiere per avviare un'attività turistica

Conoscere le diverse tipologie di gestione dell'albergo e le tipologie di contratto (locazione di immobile, affitto di azienda, management contract, leasing)

Saper realizzare un itinerario turistico

Essere in grado di preparare il curriculum vitae

Conoscere le principali tipologie delle scritture contabili

V ANNO

Conoscere le caratteristiche di un obiettivo

Saper calcolare il prezzo medio di vendita di una camera e di un piatto

Saper determinare il "costpar" di un piatto e di una camera

Conoscere il ciclo di vita di un prodotto e le 4 p del marketing mix

Essere in grado di promuovere una struttura ricettiva utilizzando i canali diretti ed indiretti