

	 <p>I.I.S. "GIOVANNI MINZONI" https://www.iisminzoni.edu.it/</p> <p>VIA B. LONGO, 17 – 80014 GIUGLIANO IN CAMPANIA (NA) VIA G. FALCONE, 48bis – 80019 QUALIANO (NA) Tel. 0815061595 - Fax. 0818948984 PEC NAIS06100L@pec.istruzione.it - PEO NAIS06100L@istruzione.it C.F. 80101560631 - COD. UNIVOCO UFUC9B</p>	 <p><i>Ministero dell'Istruzione dell'Università e Ricerca</i></p>
---	--	---

PROGRAMMA LAB. DEI SERVIZI DI RICETTIVITA' ALBERGHIERA

Argomenti trattati
<p style="text-align: center;">PRIMO ANNO</p> <p>IL TURISMO</p> <ul style="list-style-type: none"> Definizione di turismo – Il turista e l'escursionista. I servizi outgoing e incoming. La domanda e l'offerta turistica. Le tipologie di "turismi" <p>LE IMPRESE TURISTICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> Definizione. Le imprese ricettive. Le strutture alberghiere. La classificazione delle strutture alberghiere. <p>L' ALBERGO</p> <ul style="list-style-type: none"> La struttura dell'albergo La classificazione e organizzazione dell'albergo Il ricevimento: il front-office e back-office <p>LA COMUNICAZIONE PROFESSIONALE</p> <ul style="list-style-type: none"> La comunicazione. La comunicazione nell'accoglienza. Gli elementi della comunicazione.
<p style="text-align: center;">SECONDO ANNO</p> <p>IL CICLO CLIENTE</p> <p>FASE "ANTE": LA PRENOTAZIONE</p> <p>Processo operativo e fasi della prenotazione. Cancellazioni e no show. L'overbooking, la lista d'attesa (waiting list), la lista indesiderati (black list). Prenotazione ed accettazione di un gruppo. Modulistica di settore</p> <p>FASE "IN": IL CHECK IN</p> <p>Accoglienza del cliente e assegnazione della camera. Check-in di un cliente individuale con prenotazione. Check-in di un cliente individuale senza prenotazione. Check in di un gruppo. Gestione dell'overbooking. Adempimenti di legge obbligatori. Registrazione e trascrizione dei dati. Comunicazione agli altri reparti.</p>

FASE "IN": IL LIVE IN

Il soggiorno.

Vigilanza sulla sicurezza dell'albergo. Custodia e controllo delle chiavi.

Richiesta di informazioni e servizi vari. Le comunicazioni con i reparti.

FASE "OUT": IL CHECK-OUT

Preparazione e presentazione del conto.

IL POST-CHECK-OUT

Azioni mirate alla fidelizzazione del cliente.

TERZO ANNO

L'APERTURA DI UN ALLBERGO E LA SUA ORGANIZZAZIONE

- L'azienda alberghiera
- L'apertura di un albergo
- Le responsabilità di un albergo
- La sicurezza in hotel
- L'organizzazione alberghiera
- La direzione generale d'albergo

LA CATENA ALBERGHIERA

- Tipologie di catene alberghiere
- L'outsourcing in hotel

IL PRODOTTO TURISTICO E I CANALI DI DISTRIBUZIONE

- Il prodotto turistico
- I canali di distribuzione

LE AGENZIE DI VIAGGI

- L'agenzia di viaggi
- Il tour operator

QUARTO ANNO

LE FASI DEL CICLO CLIENTE

- La prenotazione
- Il check-in
- Il live-in
- Il check-out
- Il post check-out

I VETTORI

- Il trasporto aereo
- Il trasporto ferroviario
- Il trasporto su strada
- Il trasporto marittimo

LA VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

- le destinazioni e il prodotto turistico
- le tradizioni
- i prodotti tipici

LE INIZIATIVE PROMOZIONALE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

- I servizi di accoglienza
- I servizi extra in Hotel
- I pacchetti alberghieri

IL TURISMO SOSTENIBILE

- Il turismo sostenibile e lo sviluppo sostenibile
- L'ecoturismo
- Il turismo responsabile

I GRUPPI

- i viaggi di gruppo
- le strutture ricettive per i gruppi
- l'accompagnatore turistico

QUINTO ANNO

COMUNICAZIONE NEL LAVORO E L'ETIQUETTE

- La comunicazione professionale interculturale e accessibile
- Tecniche di rilevamento della Customer satisfaction.
- Meccanismi di fidelizzazione del cliente

LA VENDITA DEL PRODOTTO TURISTICO

- Il revenue management
- La room division e la programmazione di settore

IL MARKETING PER IL TURISMO

- Il marketing turistico
- Il web marketing
- Il pacchetto turistico

LA QUALITÀ DEL PRODOTTO TURISTICO-ALBERGHIERO

- La guest experience
- Leadership, problem solving e soft skill

LA SICUREZZA IN HOTEL

- Informazione e formazione dei lavoratori
- D.Lgs. n. 81/08