

CLASSI 1[^]

Ottobre-Novembre

Unità 1 - Il sistema turistico

- Uno sguardo alla disciplina e alla professione. L'ospitalità e l'accoglienza, saper accogliere, comportamento ed etica professionale, la cura della persona, le opportunità professionali.
- Il turismo oggi. La definizione di: turista, escursionista, bisogno turistico, bene turistico, domanda e offerta turistica.
- I documenti del Viaggiatore.
- Le tipologie di Turismo.
 - Approfondimento: Tipologie innovative di turismo ed il turismo "Mordi e Fuggi"
- L'organizzazione turistica.
- Turismo in ottica di sistema.
 - Approfondimento professionale: il sistema d'accoglienza.

Unità 2 – Il prodotto turistico

- Caratteristiche e Tipologie.
- Gli elementi del prodotto turistico.
 - Approfondimento professionale: la cattiva accoglienza.

Dicembre-Gennaio

Unità 3 – Le imprese turistiche

- Le imprese ricettive.
- Le imprese ristorative.
- Le imprese di viaggi.
- Le figure professionali del settore turistico.

Unità 4 – L'arte della comunicazione

- La comunicazione.
 - Approfondimento professionale: comunicare in hotel
- Gli elementi della comunicazione.
- Le tipologie di comunicazione.
 - Approfondimento professionale: comunicare con il turista

Febbraio-Marzo

Unità 5 – La comunicazione in hotel

- La comunicazione verbale.
 - Approfondimento: il blocco comunicazioni.
- La comunicazione scritta.
 - Approfondimento professionale: la busta e le tipologie di corrispondenza.
 - Approfondimento professionale: la newsletter ed i post.

Unità 6 – La gestione dei reclami

- I reclami.
- il ruolo del front office nella gestione dei reclami.
 - Approfondimento: l'empatia.

Aprile-Maggio

Unità 7 – La struttura dell'albergo

- Le aree operative.
- Le tipologie di gestione dell'albergo.

- Approfondimento professionale: l'accoglienza in un B&B.

Unità 8 – L'organizzazione dell'albergo

- I reparti
 - Approfondimento Professionale: professione butler
- Listino e tariffe.

Attività Laboratoriali:

- Esercitazione su portali turistici online con decodifica varie sigle e tipologie di offerte pubblicate.
- Calcolo tariffe alberghiere da listino prezzi; calcolo sconto su tariffe alberghiere.
- Calcolo tariffe per gruppi; lettere commerciali per risposte a richieste di disponibilità.
- Email di risposta a richiesta di disponibilità.
- Impostazione grafica del menu a libretto utilizzando il programma open office "draw".
- Compilazione scheda di prenotazione cliente diretto.
- Simulazione di dialoghi al front-office (take a reservation) sia in italiano che in lingua inglese.
- Esercitazione sul computo costi relativi a soggiorni in formato excel;

CLASSI 2^

Ottobre-Novembre

Unità 1 - (racordo e ripasso) La Comunicazione

- La comunicazione verbale.
- La comunicazione scritta.
- I reclami.

Unità 2 – Il Ciclo Cliente: la Fase Ante

- Introduzione al ciclo cliente delle imprese ricettive
- La prenotazione e le sue tipologie
- La prenotazione online ed il ruolo delle OTA
- Il ruolo del Front Office nella fase Ante

Dicembre-Gennaio

Unità 3 – Il Ciclo Cliente: il Check In

- Il Front Office prima dell'arrivo del Cliente
- Le operazioni di Check In
- La modulistica ed i rapporti con la pubblica amministrazione

Unità 4 – Il Ciclo Cliente: il Live In

- Soddisfare i bisogni della clientela
 - Ripasso: I servizi aggiuntivi dell'albergo
- La Maincurante, il giornale d'albergo
- I rapporti fra Brigata ed Albergo
 - Ripasso: La brigata di Ricevimento
- La comunicazione interna e l'interazione fra i reparti
- Le responsabilità dell'albergo nei confronti degli ospiti

Febbraio-Marzo

Unità 5 – Il Ciclo Cliente: il Check-Out

- I compiti del Front Office
- Le operazioni di Check Out
- Il mancato pagamento e la gestione dei reclami alla cassa
 - Ripasso: la gestione dei reclami

Unità 6 – Il Ciclo Cliente: La Fase Post

- La Fase Post Check-Out
- Il Live-Off

Aprile-Maggio-Giugno

Unità 7 – Le Agenzie di Viaggio: dal ciclo Cliente ai Titoli di Viaggio

- Il Ciclo Cliente delle Agenzie di Viaggi e Turismo
- Le tipologie dei servizi turistici
 - Ripasso: le tipologie di turismo
- Gli strumenti di prenotazione
- I Contratti fra Agenzie di Viaggi e fornitori di servizi
 - Il contratto d'albergo
 - Il contratto con le OTA
- I titoli di viaggio

Unità 8 – Le Agenzie di Viaggio: i pacchetti turistici ed il catalogo

- I viaggi a catalogo
 - Ripasso: Il prodotto turistico
- Il Catalogo come strumento di lavoro
- La modulistica della vendita viaggi
- le OTA, online Travel Agencies

Unità 9 - Le Agenzie di Viaggio: i pacchetti su misura

- I viaggi su misura
- La professionalità come strumento di lavoro
- La modulistica per la composizione e la vendita dei viaggi su misura

Attività Laboratoriali:

- Esercitazione su portali turistici online con decodifica varie sigle e tipologie di offerte pubblicate.
- Calcolo tariffe alberghiere da listino prezzi; calcolo sconto su tariffe alberghiere.
- Calcolo tariffe per gruppi; lettere commerciali per risposte a richieste di disponibilità.
- Email di risposta a richiesta di disponibilità.
- Impostazione grafica del menu a libretto utilizzando il programma open office "draw".
- Compilazione scheda di prenotazione cliente diretto.

- Simulazione di dialoghi al front-office (take a reservation) sia in italiano che in lingua inglese.
- Esercitazione sul computo costi relativi a soggiorni in formato excel;

CLASSI 4[^]

Ottobre-Novembre

Unità 1 - (raccordo e ripasso) I servizi offerti alla clientela

- I principali servizi accessori
- La ristorazione alberghiera
- Assistenza al cliente
 - Ripasso: i reclami
- La vigilanza e la custodia valori

Unità 2 – La contabilità cliente

- La Maincurante - Il giornale d'albergo

Dicembre-Gennaio

Unità 3 – La gestione della clientela

- La tipologia di clientela
- La Guest Relation
- La promozione del territorio

Unità 4 – I servizi complementari

- La ristorazione alberghiera
- Congressi ed eventi
- Wellness

Febbraio-Marzo

Unità 5 – La distribuzione del prodotto alberghiero

- I canali di vendita dei servizi alberghieri
- Il canale medio indiretto
- Il canale indiretto online

Unità 6 – La direzione

- L'ufficio amministrativo
- L'economato e la rilevazione statistica
- L'ufficio del personale e i rapporti di lavoro

Aprile-Maggio-Giugno

Unità 7 – Progetto ed organizzazione d'impresa

- La progettazione
- Lo studio di fattibilità
- Le aggregazioni del settore alberghiero
- L'organizzazione delle risorse umane

Attività Laboratoriali:

- Esercitazione su portali turistici online con decodifica varie sigle e tipologie di offerte pubblicate.
- Calcolo tariffe alberghiere da listino prezzi; calcolo sconto su tariffe alberghiere.
- Calcolo tariffe per gruppi; lettere commerciali per risposte a richieste di disponibilità.
- Email di risposta a richiesta di disponibilità.
- Impostazione grafica del menu a libretto utilizzando il programma open office "draw".
- Compilazione scheda di prenotazione cliente diretto.
- Simulazione di dialoghi al front-office (take a reservation) sia in italiano che in lingua inglese.
- Esercitazione sul computo costi relativi a soggiorni in formato excel;