

**AL FRONT OFFICE
UNITA' 1**

Competenze	Conoscenze	Abilità
- Essere consapevoli del proprio ruolo all'interno di un'impresa ricettiva e saper interagire sia con la clientela sia con i colleghi degli altri reparti. - Essere in grado di organizzare autonomamente il proprio lavoro nelle diverse fasi operative.	- Il ruolo e le funzioni del receptionist. - Il regolamento di settore. - Il linguaggio professionale e tecnico. - Le principali procedure delle diverse fasi operative.	- Sapersi presentare in servizio in modo adeguato. - Applicare le principali tecniche di comunicazione con le diverse tipologie di clientela. - Essere in grado di compilare correttamente la modulistica di settore.

**L'USO DEL SOFTWARE GESTIONALE PER HOTEL SCIDOO
UNITA' 2**

Competenze	Conoscenze	Abilità
- Utilizzare il mezzo informatico come strumento di apprendimento attraverso l'e-learning. - Operare autonomamente al front office, scegliendo gli strumenti più adatti alla risoluzione dei casi proposti.	- Le caratteristiche dell'hotel virtuale nel quale si svolge il periodo di alternanza scuola lavoro. - Le fasi operative e le procedure di front office.	- Compilare correttamente la modulistica di front office. - Utilizzare il software gestionale Scidoo.

**L'APERTURA DI UN ALBERGO E LA SUA ORGANIZZAZIONE
UNITA' 3**

Competenze	Conoscenze	Abilità
- Simulare l'apertura di un albergo tenendo in considerazione le responsabilità connesse con l'attività alberghiera. - Elaborare l'organigramma di un'impresa di medie dimensioni.	- Le norme giuridiche che disciplinano i rapporti tra albergatore e cliente. - Le sanzioni previste in caso di inadempienza. - Le caratteristiche tipologiche delle diverse strutture organizzative alberghiere.	- Riconoscere le responsabilità connesse con l'attività alberghiera. - Decodificare l'organigramma di una struttura ricettiva.

LE CATENE ALBERGHIERE

UNITA' 4

Competenze	Conoscenze	Abilità
- Individuare la formula di gestione più adatta per il proprio albergo. - Essere in grado di scegliere quali servizi alberghieri è opportuno affidare in outsourcing.	- Le caratteristiche salienti delle principali catene alberghiere. - I vantaggi dell'affiliazione commerciale. - I servizi gestiti in outsourcing.	- Riconoscere i requisiti fondamentali necessari per costruire un concorso alberghiero o farne parte. - Identificare le principali caratteristiche di una catena alberghiera. - Riconoscere i principali servizi che possono essere gestiti insieme ad altre aziende.

IL PRODOTTO TURISTICO

UNITA' 5

Competenze	Conoscenze	Abilità
- Scegliere il canale distributivo più appropriato per un prodotto turistico. - Scegliere il sistema di promozione più indicato per commercializzare un prodotto turistico.	- Gli attori del mercato turistico. - I diversi canali di distribuzione.	- Classificare gli attori del turismo. - Classificare i canali di distribuzione.

LE AGENZIE DI VIAGGI

UNITA' 6

Competenze	Conoscenze	Abilità
	- Le principali tipologie di agenzie di viaggi. - Le attività svolte dalle agenzie di viaggi. - La figura professionale del direttore tecnico.	- Elaborare l'organigramma di un'agenzia di viaggi di piccole e grandi dimensioni. - Decodificare il contratto di vendita di un pacchetto turistico.

I RAPPORTI TRA AGENZIA DI VIAGGI E ALBERGO
UNITA' 7

Competenze	Conoscenze	Abilità
• Gestire i rapporti tra albergo e agenzia di viaggi. • Essere in grado di scegliere la tipologia di rapporto di collaborazione tra agenzia di viaggi e albergo più adatta alle esigenze della struttura ricettiva.	• I vantaggi di un rapporto di collaborazione tra albergo e agenzia. • I vari tipi di contratto di allotment. • Le diverse tipologie di voucher.	• Compilare correttamente un voucher. • Calcolare la commissione al lordo e al netto. • Compilare un estratto conto.

I VETTORI
UNITA' 8

Competenze	Conoscenze	Abilità
• Essere in grado di consigliare al cliente l'itinerario di viaggio utilizzando il mezzo di trasporto più adatto. • Essere in grado di ricercare correttamente e consigliare orari di navi, aerei, traghetti e treni.	• Le diverse tipologie di vettori. • Le peculiarità del trasporto aereo, ferroviario, marittimo e su strada.	• Compilare, tramite internet o mezzi elettronici, un biglietto per qualunque vettore.