

## MODULO TUR 30 – STRUTTURE RICETTIVE DEL TRENTINO: ACCOGLIENZA PROFESSIONALE DEL TURISTA (PER FRONT-OFFICE DELLE AGENZIE DI VIAGGI)

<b>Settore economico</b>	<b>TURISMO</b>
<b>Figura/e professionale/i di riferimento</b>	- Addetto Front – Office (Agenzie viaggio)

<b>Titolo della UF</b>	<b>STRUTTURE RICETTIVE DEL TRENTINO: accoglienza professionale del turista (per front-office delle agenzie di viaggi)</b>
<b>Durata</b>	<b>40 ore</b>
<b>Prerequisiti d'ingresso</b>	Nessuno

### Competenza - (obiettivi generali)

Individua le proposte alberghiere rispondenti alle richieste del cliente (empatia – colpo d'occhio), descrivendone sinteticamente la classificazione delle strutture ricettive e l'organigramma degli staff d'albergo (con riferimento alla realtà trentina).

### Principali specifiche che caratterizzano la competenza - (prestazioni attese)

Elenca la classificazione alberghiera con i relativi requisiti strutturali e di servizio degli hotel con particolare riguardo alla realtà trentina, definendo altresì le diverse aziende il relazione alla zona in cui sono collocate.

Descrive i vari comparti alberghieri inquadrando e collocando nello specifico reparto le principali figure di staff e le loro relative mansioni con particolare precisione per quanto concerne il front office (le tipologie di prenotazione, gli arrangiamenti in albergo, la sistemazione alberghiera).

Descrive sinteticamente il panorama delle offerte d'intrattenimento e di servizio fruibili dal turista e presenti sul territorio regionale.

Espone le informazioni inerenti il flusso turistico in Trentino rilevando le motivazioni che spingono il turista a viaggiare definendone tipologie, caratteristiche ed aspettative.

Individua alcuni principi generali di marketing nella definizione delle diverse tipologie di clientela e nella descrizione delle differenziate proposte alberghiere, riconoscendo in questo il ruolo dell'agenzia di viaggio come parte di un sistema strutturale, funzionale e sociale in relazione con i vari settori che si occupano di turismo (in un'ottica di sviluppo di mercato e di promozione del servizio).

### Contenuti teorici minimi

Classificazione degli alberghi con particolare riguardo alla prospettiva regionale: stellaggio – categorie – zone in cui sono collocati (città, zone turistiche, ecc.) – Servizi opzionali ed obbligatori relativi allo stellaggio.

Nozioni essenziali inerenti lo Staff operativo dei vari comparti d'albergo con relativi mansionari: sala/bar, cucina, piani, economato, management e particolare riguardo al front office (ricevimento, portineria).

Processi operativi di base al front office d'albergo e relativa modulistica di base: fase "ante", check in, check out, living, fase "post" – Tipologie di prenotazione – Arrangiamenti in albergo: R.O. (Room Only) – B.B. (Bed and Breackfast) – H.B. (Half Board) – F.B. (Full Board) – Sistemazione alberghiera: X – XX – XXX – M – MX – MC – DUS – Suite – Junior Suite – Piano Famiglia.

Informazioni generali inerenti il flusso turistico nazionale ed internazionale in Trentino – Rilevazione dei diversi tipi di turisti/consumatori: soggettività, abitudini, bisogni (età, provenienza geografica, handicap, abitudini culturali, abitudini eno-gastronomiche con conseguenti aspettative nell'ospitalità)

Panoramica sulle proposte alberghiere: di tipo classico – tendenze – nuove offerte – nuove tipologie di strutture ricettive (B&B: vedi normativa recente – Hotel & Appartament – hoteleria salutistica – ecoturismo – Compagnie nazionali ed internazionali presenti in regione) – Informazioni generali sulla gamma delle offerte collegate alle realtà alberghiere: attrazioni, divertimento, intrattenimento, proposte (enogastronomiche, culturali...) e servizi sul territorio trentino.