Indice

Per cominciare

Ripassa i concetti fondamentali di biennio 2
Benvenuti all'Hotel Italia 6

I progetti UDA

1. Il viaggio: esperienza, esplorazione, conoscenza
   Percorsi per il 3°, 4° e 5° anno 396
2. Un patrimonio da amare
   Percorsi per il 3°, 4° e 5° anno 402

Esame di Stato

Una tappa importante verso l'età adulta

1. Introduzione all'esame di Stato 410
2. La seconda prova: tipologia A 412
3. La seconda prova: tipologia B 414
4. La seconda prova: tipologia C 416
5. La seconda prova: tipologia D 418

UNITÀ 1

Guest relationship management

1. La guest relation 10
   Scheda professione
   Guest relation manager 13
   Educazione civica
   Il dialogo interculturale in albergo 14
   • Lavoriamo in hotel 16
2. Le tipologie di clientela 18
   • Lavoriamo in hotel 26
3. Pacchetti alberghieri e personalizzazione del servizio 28
   • Lavoriamo in hotel 34

L'UNITÀ IN BREVE 36
VERIFICA DI FINE UNITÀ 37
COMPITO DI REALTÀ
Progettare un pacchetto alberghiero 38
LABORATORIO INTERDISCIPLINARE
Conoscere i propri clienti 40
VERSO L'ESAME DI STATO 41

UNITÀ 2

Pre-experience

1. La richiesta di informazioni 44
   Educazione civica
   La netiquette, il galateo di Internet 46
   • Lavoriamo in hotel 50
2. La prenotazione diretta 52
   Scheda professione
   Front office manager 57
   • Lavoriamo in hotel 62
3. La prenotazione indiretta 64
   • Lavoriamo in hotel 72

L'UNITÀ IN BREVE 74
VERIFICA DI FINE UNITÀ 75
COMPITO DI REALTÀ
Dalla richiesta di informazioni alla prenotazione 76
LABORATORIO INTERDISCIPLINARE
Rispondere a una richiesta di informazioni 78
VERSO L'ESAME DI STATO 79

DIDATTICA DIGITALE INTEGRATA

Per ogni Lezione:

- DIARIO DELL'APPRENDIMENTO
  per organizzare gli appunti e riflettere su quanto si studia
- ESERCITAZIONI SVOLTE
  con analisi delle competenze per prepararsi ai «Lavoriamo in hotel»

Per ogni Unità:

- L'UNITÀ IN SLIDE
- SCHEDA DI ORIENTAMENTO E AUTOVALUTAZIONE
  del Compito di realtà

Scopri la professione
• Guest relation manager 13

Videolezione
• La comunicazione efficace in hotel 11

Scopri la professione
• Front office manager 57

Videolezione
• La prenotazione telefonica 53

UNITÀ 3

Experience: check-in e live-in

1. L'accoglienza degli ospiti 82
- Lavoriamo in hotel 86

2. Le procedure di check-in al front e back office 88

Educazione civica
L'hotel paperless 95

Scheda professione
Concierge 96
- Lavoriamo in hotel 98

3. Il live-in e i servizi dell'albergo 100

Educazione civica
I rischi per la salute in albergo 106
- Lavoriamo in hotel 112

L'UNITÀ IN BREVE 114
VERIFICA DI FINE UNITÀ 115

COMPITO DI REALTÀ
L'arrivo di un gruppo organizzato 116

LABORATORIO INTERDISCIPLINARE
L'accoglienza e la gestione dei clienti 118

VERSO L'ESAME DI STATO 119

Scopri la professione
- Concierge 96

Videolezioni
- Il check-in con prenotazione 83
- Gestire un caso particolare 84
- L'assistenza al cliente 101
- La promozione del territorio 102
- La gestione di un reclamo 103
- Dietro le quinte dell'albergo 110

Libro aumentato
- I rischi per la salute in albergo 106
- L'outsourcing in hotel 107

UNITÀ 4

Post-experience: check-out e post-check-out

1. La partenza degli ospiti e la contabilità nel post-check-out 122
- Lavoriamo in hotel 130

2. I rapporti con i clienti dopo la partenza 132

Educazione civica
Green loyalty, la fedeltà sostenibile 134

Scheda professione
Addetto/a al back office 136
- Lavoriamo in hotel 138

L'UNITÀ IN BREVE 140
VERIFICA DI FINE UNITÀ 141

COMPITO DI REALTÀ
La progettazione di un programma fedeltà 142

LABORATORIO INTERDISCIPLINARE
Le attività di check-out e post-check-out 144

VERSO L'ESAME DI STATO 145

Scopri la professione
- Addetto/a al back office 136

Videolezioni
- Il check-out 122
- La promozione dei servizi alberghieri 122

Libro aumentato
- I servizi per il cliente in partenza 123

UNITÀ 5

L'organizzazione degli eventi

1. Gli eventi 148

Scheda professione
Meeting planner 149

Educazione civica
Gli eventi sostenibili 152
- Lavoriamo in hotel 156

2. Gli eventi nelle strutture alberghiere 158
- Lavoriamo in hotel 164

L'UNITÀ IN BREVE 166
VERIFICA DI FINE UNITÀ 167

COMPITO DI REALTÀ
Il preventivo per un evento aziendale in albergo 168

LABORATORIO INTERDISCIPLINARE
Un evento enogastronomico sostenibile 170

VERSO L'ESAME DI STATO 171

Scopri la professione
- Meeting planner 149

Libro aumentato
- Le tipologie di evento aziendale 159
- L'allestimento della sala 162

Indice

UNITÀ 6
Il turismo e il legame con il territorio

1. Il turismo 174
   - Lavoriamo in hotel 180
2. Il turismo sostenibile e accessibile 182
   Educazione civica
   L'ospitalità sociale 187
   - Lavoriamo in hotel 190
3. Il turismo e le risorse del territorio 192
   - Lavoriamo in hotel 200
4. La creazione di pacchetti turistici e itinerari 202
   Scheda professione
   Guida turistica 204
   - Lavoriamo in hotel 210

L'UNITÀ IN BREVE 212
VERIFICA DI FINE UNITÀ 213

COMPITO DI REALTÀ
Progettare un pacchetto turistico sostenibile 214
LABORATORIO INTERDISCIPLINARE
Un hotel accessibile e inclusivo 216
VERSO L'ESAME DI STATO 217

UNITÀ 7
Le imprese ricettive

1. L'albergo e l'organizzazione delle risorse umane 220
   Educazione civica
   Il rapporto di lavoro nel settore turistico-ricettivo 223
   Scheda professione
   Direttore d'albergo 224
   - Lavoriamo in hotel 226
2. Le aggregazioni nel settore alberghiero 228
   - Lavoriamo in hotel 234
3. Le nuove forme di ospitalità 236
   - Lavoriamo in hotel 240
4. Diventare imprenditori dell'ospitalità 242
   - Lavoriamo in hotel 252
5. L'apertura dell'impresa 254
   - Lavoriamo in hotel 258

L'UNITÀ IN BREVE 260
VERIFICA DI FINE UNITÀ 261

COMPITO DI REALTÀ
La mia idea imprenditoriale 262
LABORATORIO INTERDISCIPLINARE
Analisi di mercato e best practice 264
VERSO L'ESAME DI STATO 265

UNITÀ 8
Il marketing in hotel

1. Marketing e turismo 268
   Educazione civica
   Il green marketing 273
   - Lavoriamo in hotel 282
2. Il marketing plan 284
   - Lavoriamo in hotel 288
3. Il web e il digital marketing 290
   Scheda professione
   Digital media manager 293
   - Lavoriamo in hotel 298
4. I canali distributivi online 300
   - Lavoriamo in hotel 306

L'UNITÀ IN BREVE 308
VERIFICA DI FINE UNITÀ 309

COMPITO DI REALTÀ
Una strategia di marketing per il Palazzo del Fiore 310
LABORATORIO INTERDISCIPLINARE
Promuovere il turismo con il digital marketing 312
VERSO L'ESAME DI STATO 313

DIDATTICA DIGITALE INTEGRATA

Scopri la professione
- Guida turistica 204

Libro aumentato
- L'evoluzione del turismo 175
- La legislazione turistica 178
- Alcuni siti italiani UNESCO 194
- I percorsi esperienziali legati all'enogastronomia italiana 196

Scopri la professione
- Direttore d'albergo 224

Scopri la professione
- Digital media manager 293

Libro aumentato
- L'evoluzione dei modelli di marketing mix 277

UNITÀ 9
Il destination management

1. **Il management della destinazione turistica** 316
   - Scheda professione
     Destination manager 322
   - Educazione civica
     Overtourism, quando il turismo supera i limiti 324
   - Lavoriamo in hotel 328
2. **Il piano di marketing territoriale** 330
   - Lavoriamo in hotel 334

L'UNITÀ IN BREVE 336
VERIFICA DI FINE UNITÀ 337

COMPITO DI REALTÀ
Un territorio da valorizzare 338
LABORATORIO INTERDISCIPLINARE
Il brand per una destinazione turistica 340
VERSO L'ESAME DI STATO 341

Scopri la professione
- Destination manager 322

UNITÀ 10
Il revenue management

1. **Il revenue management e l'albergo** 344
   - Lavoriamo in hotel 348
2. **Gli indicatori di performance in albergo** 350
   - Lavoriamo in hotel 354
3. **La segmentazione e il pricing** 356
   - Scheda professione
     Revenue manager 358
   - Educazione civica
     Politiche di prezzo e accessibilità 359
   - Lavoriamo in hotel 362

L'UNITÀ IN BREVE 364
VERIFICA DI FINE UNITÀ 365

COMPITO DI REALTÀ
Il prezzo giusto per il cliente giusto 366
LABORATORIO INTERDISCIPLINARE
Indicatori di performance e strategie di marketing 368
VERSO L'ESAME DI STATO 369

Scopri la professione
- Revenue manager 358

Libro aumentato
- La segmentazione dei clienti in ottica di revenue management 357

UNITÀ 11
La qualità nel settore ricettivo

1. **La qualità alberghiera** 372
   - Scheda professione
     Addetto/a alle pubbliche relazioni 378
   - Lavoriamo in hotel 380
2. **Certificazioni e marchi di qualità alberghiera** 382
   - Educazione civica
     La certificazione della parità di genere 384
   - Lavoriamo in hotel 386

L'UNITÀ IN BREVE 388
VERIFICA DI FINE UNITÀ 389

COMPITO DI REALTÀ
Una certificazione per un'azienda di qualità 390
LABORATORIO INTERDISCIPLINARE
Un sistema di gestione della sostenibilità per l'Hotel Italia 392
VERSO L'ESAME DI STATO 393

Scopri la professione
- Addetto/a alle pubbliche relazioni 378