

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico 2. Integrazione / Migrazione legale Obiettivo nazionale ON 2 - Integrazione - lett. h) Formazione civico linguistica - Servizi sperimentali di formazione linguistica
2018-2021



L'Italiano per lavorare
**GESTIONE ATTIVITÀ
TURISTICHE
RICETTIVE**



Università
degli Studi
di Palermo

SUM



**TRASCRIZIONE
VIDEO**

LEZIONE 1 - Da 0.00 a 1.14

In Italia l'ospitalità è regolata da molte leggi sia nazionali sia regionali: ad esempio, per poter ospitare un turista è importante avviare una struttura ricettiva, cioè un immobile (un edificio) che sia a norma (in regola) per poter ospitare turisti.

In Italia ci sono tante tipologie di strutture ricettive, le possiamo dividere in due grandi aree: le strutture alberghiere e le strutture extra-alberghiere.

Un esempio di struttura alberghiera è l'hotel, l'albergo. Un esempio di struttura extra alberghiera è il bed and breakfast o l'agriturismo.

In una struttura ricettiva come un albergo, oltre a dare ospitalità, si possono offrire altri servizi: per esempio preparare del cibo sia per gli ospiti, sia per i visitatori che frequentino l'hotel, ad esempio in occasione di una conferenza o un convegno, quindi senza dormire nella struttura.

In una struttura ricettiva possono essere anche venduti giornali, riviste, cartoline agli ospiti della struttura stessa.

LEZIONE 2 - 1.15 – 4.28

Tradizionalmente le strutture ricettive erano soltanto gli alberghi, quando si viaggiava si dormiva in un albergo. Negli ultimi anni le strutture sono aumentate, ma gli alberghi hanno ancora una parte importante nel sistema turistico. Gli **alberghi** sono esercizi, strutture ricettive aperte al pubblico, possono offrire ospitalità in camere: queste camere possono essere localizzate o in unico palazzo, in unico edificio, oppure in più edifici.

Oltre all'ospitalità gli alberghi possono offrire altri servizi come ad esempio cibo, o gadget turistici (oggetti turistici). Le camere di albergo non hanno una cucina, ma possono avere un mini bar, un mini frigo, possono avere una caffettiera o una teiera per il comfort degli ospiti.

Vi sono poi anche i così detti **alberghi diffusi**: cioè delle strutture ricettive che sono sparse nel territorio e quindi in immobili diversi, spesso questo si trova in piccoli paesini.

Negli ultimi decenni, alle forme alberghiere del passato, si sono aggiunte anche in Italia le forme extra-alberghiere: queste sono, ad esempio, i **bed and breakfast** cioè alloggi gestiti a conduzione familiare, gli **appartamenti turistici** e gli **alloggi agrituristici**.

I bed and breakfast sono dei piccoli hotel gestiti in forma privata, di solito non imprenditoriale.

I B&B forniscono una camera, alle volte con bagno e una prima colazione.

I B&B utilizzano parte di una casa privata, non tutta.

Invece, un'intera casa privata, se data in affitto, è la così detta locazione turistica: cioè un appartamento dato in affitto breve a dei turisti che possono utilizzarla in maniera autonoma tutta quanta, quindi inclusa, ad esempio, anche la cucina.

Le locazioni turistiche, cioè gli appartamenti turistici possono essere gestiti in **forma imprenditoriale** o **non imprenditoriale**. Quando sono gestiti in maniera imprenditoriale, sono gestiti da un'impresa che avrà per esempio un numero di Partita IVA cioè un numero di identificazione che in Italia devono avere tutte le imprese. Tutte le aziende italiane hanno questo numero, la partita IVA, e questo può essere letto, può essere trovato, in fatture, documenti, ricevute, etc...

La forma imprenditoriale è una forma di gestione tramite una piccola impresa, la forma NON imprenditoriale è quando un proprietario privato gestisce, appunto, privatamente la propria casa in affitto turistico.

Poi vi sono degli alloggi nell'ambito di attività agricole, quindi di solito non sono in città ma sono in campagna e sono delle camere che sono dentro le aziende agrituristiche, le aziende agricole.

LEZIONE 3 – 4.29 a 6.37

Negli ultimi 15 anni il turismo è molto cambiato, una parte importante di questo cambiamento la dobbiamo al ruolo sempre più importante della rete internet. **Prima** quando dovevamo acquistare

un biglietto d'aereo o prenotare una camera di albergo dovevamo recarci in una agenzia di viaggi nella nostra città, telefonare direttamente ad un hotel oppure andare negli uffici di una compagnia aerea o di navigazione.

Oggi tutto questo è cambiato, non abbiamo più la necessità di muoverci fisicamente per prenotare qualcosa, ma possiamo andare online utilizzando una OTA.

OTA è una abbreviazione per Online Travel Agencies, cioè Agenzia di Viaggio Online in italiano. Le agenzie di viaggio online pubblicano l'offerta turistica ad esempio camere di albergo, voli, auto a noleggio e i visitatori online possono consultare le pagine e prenotare.

Le OTA offrono agli hotel visibilità, significa che quando un hotel pubblica il proprio annuncio su una OTA avrà foto e descrizioni accessibili ad un grande pubblico, grazie a questo avrà più prenotazioni, in cambio l'hotel pagherà qualcosa alla OTA.

Il pagamento che si deve a una OTA da parte dell'hotel è chiamato **commissione**, di solito la commissione della OTA ammonta all'incirca al 20 per cento del valore della prenotazione: quindi, se acquistiamo una camera d'albergo per 100 euro, probabilmente 20 euro di quelli che paghiamo andranno direttamente alla OTA e il resto all'albergo.

Tra le OTA più importanti a livello mondiale possiamo indicare Booking, Airbnb, Expedia, SkyScanner.

LEZIONE 4 – 6.38 -8.34

Il turismo è un'attività molto complessa: ci sono tante persone coinvolte, diverse tipologie di attori coinvolti nel sistema turistico.

Il primo attore del sistema turistico è il **viaggiatore**: senza i viaggiatori, cioè senza la necessità di muoversi per motivi di vacanza, per motivi di lavoro, di salute o di studio, non ci sarebbe la richiesta di servizi turistici e quindi, per questo, diciamo che i viaggiatori sono il primo elemento del turismo.

Un altro elemento molto importante sono i **gestori di attività turistiche**, servizi turistici e i gestori di strutture ricettive, come gli hotel o i bed and breakfast. Questi si occupano di mettere a disposizione dei viaggiatori che temporaneamente visitano un luogo, attività o luoghi dove dormire, quindi è anche questo un elemento molto importante.

Poi vi sono altri attori del sistema turistico, ad esempio gli **intermediari**: noi da un lato abbiamo la **domanda turistica**, cioè quella dei viaggiatori e dall'altra abbiamo l'offerta turistica. Abbiamo l'**offerta turistica** che è costituita da hotel, bed and breakfast, alloggi agrituristici ad esempio e poi attività, tour, esperienze.

Gli **intermediari** hanno il ruolo di mettere in contatto il viaggiatore con la struttura ricettiva ad esempio e quindi gli intermediari sono: le agenzie di viaggi, le OTA (le agenzie di viaggio online) e tutti gli altri soggetti che si occupano di permettere una prenotazione a distanza.

Gli intermediari permettono, ad esempio, agli hotel di una città di essere conosciuti da turisti di altre città e quindi contribuiscono alla visibilità dell'hotel stesso.

LEZIONE 5 – 8.35-10.31

Il sistema turistico richiede controllo e per far questo ci sono delle agenzie con il compito di controllare che le attività turistiche siano svolte in regole, cioè osservando le leggi, ed in tutta sicurezza sia dei lavoratori del turismo, sia dei visitatori.

Di solito il **controllo** viene effettuato da organismi, da agenzie, da uffici pubblici, che si occupano di verificare che tutto vada bene.

Poi vi sono i **produttori di informazioni turistiche**, anche in questo cosa possono essere uffici pubblici, ma negli ultimi anni, sempre di più, quando cerchiamo informazioni turistiche andiamo online, su internet, e sempre più informazioni vengono direttamente condivise, cioè messe a disposizione, dai turisti stessi che pubblicano fotografie e giudizi, valutazioni, sulla loro esperienza

di viaggio. Prima di partire spesso noi consultiamo queste recensioni sui dei siti specializzati, ad esempio tripadvisor.

Nel turismo non lavorano soltanto i gestori di alberghi, ad esempio, o le guide turistiche, ma vi sono tante **persone coinvolte**. Quando noi dormiamo in una camera d'albergo, ad esempio, dormiamo su un letto ed usiamo delle lenzuola, quindi avremo bisogno di un produttore di mobili che costruisca gli arredi e li venda e avremo bisogno anche di fabbriche tessili cioè che producono le lenzuola. Questi oggetti, ad esempio le lenzuola, dovranno essere lavati e quindi nel turismo sono importanti anche altri fornitori di servizi, ad esempio le lavanderie o le ditte, le aziende di pulizia che poi si occupano di pulire le camere di albergo.

Per questo l'economia turistica in un paese è molto importante perché coinvolge tante figure.

LEZIONE 6 – 10.32 – 13.01

In Italia esistono molti corsi di studio, sia a livello scolastico sia a livello universitario, per prepararsi all'ingresso nel mondo del lavoro nel turismo. Ovviamente avere un titolo di studi turistico è importante, ma non è l'unico canale di accesso al lavoro nel turismo.

Per poter lavorare nel turismo sono richieste delle **capacità** occorre saper fare delle cose e queste **competenze** sono molte richieste anche in assenza di un titolo di studio.

Ad esempio, tra le capacità, gli elementi del saper fare, è molto richiesta la **conoscenza delle lingue straniere**: conoscere una o più lingue straniere, oltre alla propria lingua madre, è una competenza molto richiesta nel settore turistico.

Un'altra competenza, un'altra capacità molto richiesta nel settore turistico è l'**uso dei computer o degli smartphone**: saper utilizzare un computer o anche un cellulare evoluto (uno smartphone) è una competenza molto richiesta perché nel turismo si usa molto la tecnologia.

Altre competenze richieste riguardano la **capacità di saper comunicare, sapersi relazionare con gli altri, sapere lavorare in gruppo** e questa capacità di relazione è una competenza richiesta sia nella gestione degli ospiti, sia in altre aree dell'attività turistica.

Poi, nel turismo, possono sorgere problemi o difficoltà, possono sorgere emergenze e quindi la **capacità di tollerare situazioni di stress** (difficoltà) e la **flessibilità** sono anche delle capacità richieste nel settore turistico.

La **conoscenza di software specialistici** nel turismo è molto utile per trovare lavoro e ci sono corsi specialistici per questo, ma è possibile anche cominciare a far pratica da soli, ad esempio scaricando delle app di prenotazione di viaggi sul proprio smartphone o sul proprio computer. Cominciando ad utilizzare queste app per simulare prenotazioni o gestirle può essere importante perché queste si utilizzeranno anche nel mondo del lavoro per capire come funzionano ed essere pronti ad utilizzarle poi quando lo si farà per lavoro.

LEZIONE 7 – 13.02 – 16.31

Di solito le strutture extra-alberghiere sono molto piccole, quindi, non richiedono tanto personale in termini di numeri e la stessa persona può svolgere diversi compiti.

Invece nelle strutture alberghiere, negli alberghi più grandi, sono richiesti più ruoli, ognuno con un compito ben preciso.

In generale, comunque, sia nelle strutture alberghiere sia nelle strutture extra-alberghiere possiamo identificare varie figure: in primo luogo il direttore. Il **direttore** di albergo, come dice la parola stessa, dirige la struttura, organizza il lavoro del personale e lo coordina, spesso ha anche un compito di relazionarsi con i clienti se magari qualcosa non dovesse andare bene durante il loro soggiorno.

Oltre al direttore, un'altra figura importante è l'**addetto alle vendite**, cioè alla commercializzazione, è la persona che pur senza avere un rapporto diretto con i clienti, a distanza gestisce le prenotazioni e il contatto con gli ospiti prima che arrivino in struttura.

Quando invece gli ospiti arrivano in struttura, è importante la figura dell'addetto o dell'**addetta all'accoglienza**, è la prima faccia della struttura ricettiva che incontra il turista, è quella che lo accoglie fisicamente ed è quella a cui si deve la prima impressione, meglio se positiva, di contatto con l'hotel o con il bed and breakfast. L'addetta all'accoglienza ha anche il compito poi di occuparsi del check-out, cioè quando l'ospite uscirà dalla struttura.

Tra gli altri addetti importanti in un hotel o in una struttura extra-alberghiera vi sono poi gli **addetti alle pulizie**, cioè quelli che si occupano di curare le camere e gli spazi comuni e poi gli **addetti alle manutenzioni**, cioè alle piccole riparazioni, al controllo degli impianti (ad esempio il sistema dell'acqua idrica o riscaldamento) e quindi lavorano prima e dopo il soggiorno degli ospiti nelle camere.

Poi vi è l'**addetto alla gestione amministrativa**, anche questa è una figura importante anche se non si interfaccia, se non ha un rapporto diretto con gli ospiti. L'addetto alla gestione amministrativa si occupa dei pagamenti, di incassare le fatture dei fornitori e metterle, appunto, in pagamento, si occupa di tutta l'attività economica della struttura ricettiva.

Nelle strutture più grandi, cioè quelle che hanno un ristorante o comunque una cucina, è possibile che vi sia un **cuoco** con degli **addetti alla preparazione del cibo** ed è anche possibile nelle strutture ricettive più grandi che vi sia un **addetto alla promozione pubblicitaria**, al così detto marketing. La figura che si occupa del marketing ha un ruolo abbastanza importante: è quella che segue le campagne pubblicitarie, migliora la visibilità online dell'albergo o del bed and breakfast o dell'agriturismo, e ha quindi il compito di far conoscere la struttura ai potenziali clienti.

LEZIONE 8 – 16.32 – 18.37

Nel processo di accoglienza vi sono **elementi visibili** all'ospite, al turista ed **elementi non visibili** tutti altrettanto importanti per generare un'impressione positiva nel viaggiatore e fare andare bene la sua esperienza di viaggio.

Tra gli **elementi non visibili** ve ne sono alcuni che cominciano prima dell'accoglienza dell'ospite nella struttura.

Il **primo** di questi riguarda la **capacità di comunicare e di collaborare del personale**, il lavoro di gruppo. Nel turismo ci sono diverse aree di lavoro e queste devono collaborare fra di loro per la buona riuscita dell'esperienza di viaggio.

Un **altro elemento** importante non visibile del processo di accoglienza è la **preparazione della struttura ricettiva**, questa fase prevede la descrizione della struttura per la pubblicazione ad esempio online: saranno prodotte delle fotografie per permettere a chi prenota di vedere prima di arrivare l'hotel e quindi questa è una fase importante del processo di accoglienza.

Queste operazioni vanno dal servizio fotografico, alla descrizione e pubblicazione della struttura online: sono importanti per permettere al turista di prenotare, di scegliere la struttura ricettiva, l'hotel, il bed and breakfast.

Poi vi sono degli aspetti importanti che riguardano i **contatti con i fornitori di esperienze turistiche**. Quando viaggiamo, visitiamo un luogo, le esperienze turistiche sono un aspetto importante, e quindi il gestore della struttura ricettiva avrà da fare una costante ricerca di attività e di esperienze da proporre ai propri ospiti: queste possono essere visite guidate, giri in barca, corsi di cucina. Questa attività prevede un rapporto con i fornitori nel territorio, cioè nel luogo in cui la struttura ricettiva è localizzata.

LEZIONE 9 - 18.38 - 20.43

Tra gli elementi non visibili del processo di accoglienza vi sono anche quelli che riguardano il processo di prenotazione e quindi la comunicazione con l'ospite prima che arrivi in struttura. A prenotazione avvenuta, infatti, vi è un primo contatto con l'ospite, a distanza: questo contatto avviene per telefono o via e-mail per iscritto. L'esperienza di questo contatto, se positiva, genererà

una fiducia e ed una aspettativa positiva nell'ospite prima di arrivare in struttura, se invece viene gestita male potrebbero sorgere dei problemi.

Quando avviene la prenotazione, questa viene subito lavorata aggiungendo dettagli importanti, ad esempio, se l'ospite ha dei bambini o delle richieste specifiche, per esempio un parcheggio per la propria automobile: questo si chiama lavorare la prenotazione, cioè completarla e permettere agli addetti all'accoglienza di ospitare nel migliore dei modi il turista quando arriverà.

Vi sono le così dette operazioni sul campo tra gli elementi non visibili del processo di accoglienza, cioè quelle attività importanti che vanno svolte dentro la struttura prima che arrivi l'ospite.

A questo proposito possiamo citare, possiamo indicare, le pulizie, la cura degli spazi comuni le piccole manutenzioni che vanno fatte prima che arrivi l'ospite, ma anche ad esempio, il riscaldare una camera in inverno o rinfrescarla d'estate con aria condizionata se c'è molto caldo nella destinazione.

La capacità di risolvere i problemi in maniera veloce, rapida, è uno degli elementi importanti dell'accoglienza. Durante un viaggio può succedere che qualcosa vada male, che qualcosa si rompa o che l'ospite abbia necessità di risolvere un problema, in questo caso il personale deve essere facilmente reperibile, cioè raggiungibile per telefono o direttamente e deve essere pronto ad affrontare i problemi da risolvere.

LEZIONE 10 - 20.43- 24.02

Poi vi sono **gli elementi visibili** del processo di accoglienza, cioè quelli che sono sotto gli occhi del turista, in questo caso il **check-in** cioè la registrazione dell'ospite è importantissimo, è il primo contatto dell'ospite con la struttura, è quello che permette di creare la prima impressione che deve essere positiva quando il turista arriva in un hotel o in un bed and breakfast.

L'addetto al check-in ha un ruolo molto importante, deve sapersi relazionare in maniera calda, dare un benvenuto al turista, ma soprattutto anche fornire le prime informazioni sulla struttura che andrà fatta visitare fino alla camera, ma anche sulla città in cui il turista è arrivato e quindi, l'addetto al check-in, consiglierà anche attività ed esperienze turistiche.

Un altro punto visibile nel processo di accoglienza è **la camera** dell'albergo e del bed and breakfast, lì avviene un altro contatto importante tra il turista e il gestore della struttura ricettiva e quindi se la camera è accogliente e ben curata, ben organizzata, l'esperienza di viaggio comincerà bene e la fiducia tra il turista e il personale sarà in salvo.

Quando il turista entra in una camera d'albergo l'ospite avrà una esperienza tangibile, di contatto con la struttura che fino ad ora aveva conosciuto solo in fotografia, per questo nel processo di accoglienza, la visita alla camera in cui si soggiognerà è importantissima e va fatta con cura.

Un altro elemento fondamentale del processo di accoglienza sono **le esperienze** cioè le attività di conoscenza del territorio. Quando noi andiamo in una città che non conosciamo, vogliamo esplorarla, scoprirne i monumenti, ma anche fare delle esperienze, delle attività, specie se abbiamo ad esempio dei bambini, allora da questo punto di vista è importante che il personale del bed and breakfast, dell'agriturismo, della struttura ricettiva, sappia consigliare e sappia aiutare a prenotare ad esempio un giro in barca, una visita guidata, un corso di cucina.

Un altro aspetto tangibile, cioè che si tocca con mano del processo di accoglienza viene alla fine: cioè la voce del cliente, il modo in cui ha vissuto il proprio viaggio, la recensione, la **valutazione** del suo soggiorno. Questa valutazione da parte del cliente viene spesso resa pubblica, cioè pubblicata su siti internet e viene letta da altri viaggiatori, quindi è un aspetto importante perché se otteniamo una recensione positiva, il nostro bed and breakfast, il nostro hotel, il nostro appartamento turistico, avrà una buona popolarità e verrà prenotato sicuramente di più da altri viaggiatori, se la recensione è negativa, dobbiamo fare in modo di migliorare le cose che non sono andate bene e in questo caso quindi, la valutazione è un aiuto al personale della struttura ricettiva per migliorare i propri servizi.

Progetto FAMI

“L’ITALIANO PER COMUNICARE, LAVORARE, PARTECIPARE”

PROG-2511

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico 2. Integrazione / Migrazione legale

Obiettivo nazionale ON 2 - Integrazione - lett. h)

Formazione civico linguistica - Servizi sperimentali di formazione linguistica
2018-2021

organizzazione

ItaStra / Scuola di lingua italiana per Stranieri

Dipartimento di Scienze umanistiche. Università degli Studi di Palermo

partner

Comune di Palermo / Centro Astalli Palermo

/ CPIA Palermo 1 / CPIA Palermo 2 / Coop. Soc. Libera...mente /

Pellegrino della Terra Onlus / Pluralia

Materiali didattici realizzati per i Corsi linguistici sperimentali

aventi ad oggetto il vocabolario tecnico utilizzabile in contesto lavorativo e sociale

© 2020-2021, ItaStra, Palermo

Tutti i contenuti sono originali e soggetti a diritto d'autore, tutti i diritti riservati