

SINTESI modulo D

1. Che cos'è la Room Division?

È il settore di una struttura ricettiva che si occupa dell'accoglienza e della sistemazione degli ospiti.

2. Da quale personale è composto?

Dal personale della reception e dagli addetti ai piani.

3. Che cos'è il ciclo cliente?

È la sequenza di operazioni con cui si sviluppa il rapporto tra il cliente e la struttura ricettiva.

4. Come si articola?

Il ciclo cliente si articola in quattro fasi: prenotazione, arrivo, soggiorno, partenza.

5. Che cos'è la Food & Beverage Division?

È il settore della struttura ricettiva che si occupa della ristorazione nel suo complesso.

6. Da quale personale è composto?

Dal personale addetto alla cucina, al servizio bar e ristorante.

7. Da che cosa è composto il budget economico di una struttura alberghiera?

È composto dai ricavi di vendita del settore camere, dai ricavi del ristorante e del servizio bar, dei costi dei due settori e di quelli comuni.

8. Da che cosa è composto il budget economico di un'impresa di ristorazione?

È composto dai ricavi della vendita di pasti e dai costi degli approvvigionamenti, del personale e generali.

9. Da che cosa è composto il budget economico di un'impresa di viaggi?

È composto dai ricavi di provvigioni da intermediazione e della vendita di pacchetti turistici propri, e dai costi di acquisto di servizi, oltre a quelli generali.

10. Quali sono gli indici di redditività?

Sono il ROI, il ROE, il ROS, il ROD.

11. Quali sono gli indici patrimoniali?

Sono la Rigidità degli impieghi, il Margine di copertura globale, l'Indice di disponibilità, il Margine di tesoreria, il Grado di capitalizzazione.

12. Quando un'attività imprenditoriale è in equilibrio finanziario?

Quando è solida, solvibile e capitalizzata.

13. Che cos'è il Revenue Management?

È il sistema ottimale di gestione delle camere di una struttura ricettiva, che si prefigge di trarre il maggior profitto dalla loro occupazione.

14. Come si raggiunge questo obiettivo?

Si raggiunge con l'utilizzo dei seguenti indicatori: Tasso di occupazione delle camere (IMO), Ricavo medio per camera (RMC), Ricavo per camera disponibile (RevPar).

15. Ci sono altri strumenti utili?

Un altro strumento è l'RSE, che misura l'efficienza ottenuta dal processo di occupazione delle camere.

16. Chi è il Revenue Manager?

È il professionista che si occupa di massimizzare i profitti attraverso il Revenue Management.