

## **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.