



FSE POR CAMPANIA
2014 - 2020



Istituto Statale Istruzione Superiore

“LUIGI DE’ MEDICI”

Via Zabatta, 19 - 80044 - OTTAVIANO (NA)

Tel. 0815293222 - Fax 0815295420

E-mail: nais05800r@istruzione.it - nais05800r@pec.istruzione.it

Cod.Mecc. NAIS05800R - Cod. Fisc. 84007150638

I.P.S.E.O.A. – sede Centrale - Via Zabatta 19 Ottaviano (NA) - Tel. 0815293222 - Fax 0815295420

I.P.S.E.O.A. – sede Succ.le- Via Funari – Ottaviano (NA) – Tel. 0815294074 – 0813624604

I.P.S.E.O.A. – corso Serale – Via Zabatta 19 Ottaviano (NA) - Tel. 0815293222 - Fax 0815295420

Sede Aggregata – I.P.I.A. - Via C. Peano – Ottaviano (NA) – Tel. 0818278079

TRIENNIO – LABORATORIO DEI SERVIZI DI ACCOGENZA TURISTICA

Domande a risposta aperta

- 1) Che cos'è il contratto d' albergo
- 2) I marchi di qualità nell'ospitalità alberghiera
- 3) Dai una definizione di clientela leisure
- 4) Dai una definizione di clientela business
- 5) Cosa sono le certificazioni di qualità
- 6) Cos'è una catena alberghiera
- 7) Quali sono le tipologie di voucher
- 8) Il franchising
- 9) Descrivi le fasi del ciclo cliente
- 10) Quali sono le principali forme di aggregazione d'impresa?

Il capodipartimento



Istituto Statale Istruzione Superiore

“LUIGI DE’ MEDICI”

Via Zabatta, 19 - 80044 - OTTAVIANO (NA)

Tel. 0815293222 - Fax 0815295420

E-mail: nais05800r@istruzione.it - nais05800r@pec.istruzione.it

Cod.Mecc. NAIS05800R - Cod. Fisc. 84007150638

I.P.S.E.O.A. – sede Centrale - Via Zabatta 19 Ottaviano (NA) - Tel. 0815293222 - Fax 0815295420

I.P.S.E.O.A. – sede Succ.le- Via Funari – Ottaviano (NA) – Tel. 0815294074 – 0813624604

I.P.S.E.O.A. – corso Serale – Via Zabatta 19 Ottaviano (NA) - Tel. 0815293222 - Fax 0815295420

Sede Aggregata – I.P.I.A. - Via C. Peano – Ottaviano (NA) – Tel. 0818278079

TRIENNIO – LABORATORIO DEI SERVIZI DI ACCOGENZA TURISTICA

1) Le tariffe alberghiere:

- a-* Sono importi stabiliti per legge, a seconda della categoria alberghiera
- b-* Sono liberamente stabilite dagli operatori turistici
- c-* Devono essere affisse nella hall dell'albergo ben visibili e in ogni stanza deve essere posto il cartellino prezzi con le tariffe che possono essere applicate per camera
- d-* Vengono concordate volta per volta tra albergo e cliente

2) La prenotazione indiretta riguarda :

- a-* i clienti privati
- b-* i clienti individuali
- c-* gli intermediari
- d-* i soli intermediari del settore turistico

3) Le scritture alberghiere obbligatorie sono:

- a-* scheda di notificazione , informativa sulla privacy e modello ISTAT C/59
- b-* schedina di notificazione e conto albergo
- c-* scheda di notificazione e retino
- d-* scheda di notificazione e modello ISTAT C/5

4) Gli standard minimi nazionali per la classificazione degli alberghi sono stati introdotti:

- a-* Dal D.lgs. 196/2003
- b-* Dalla Legge 284/1991
- c-* Dalla Legge 135/2001
- d-* Dal D.P.C.M. 21/10/2008



FSE POR CAMPANIA
2014 - 2020



- 5) La rooming list viene utilizzata:
- a- Esclusivamente per le prenotazioni individuali
 - b- Esclusivamente per le prenotazioni di gruppi
 - c- Per i gruppi è obbligatoria, mentre per le prenotazioni individuali è facoltativa
 - d- È utilizzata solo in certi tipi di albergo
- 6) I conti sospesi possono essere intestati:
- a- Ai clienti che sono partiti senza pagare
 - b- Alle agenzie di viaggi e alle imprese
 - c- Ai clienti che stanno soggiornando in albergo
 - d- Ai clienti abituali
- 7) L'imposta di soggiorno che il cliente può essere tenuto a pagare per ogni notte trascorsa in albergo è al massimo di:
- a- € 2
 - b- € 5
 - c- € 7
 - d- € 9
- 8) La famiglia delle norme internazionali sulla qualità è la:
- a- ISO 8000
 - b- ISO 9000
 - c- ISO 10000
 - d- ISO 14000
- 9) Per l'entrata in vigore delle tariffe a partire dal 01 gennaio dell'anno successivo, la comunicazione del listino va inviata entro:
- a- 01 gennaio
 - b- 01 ottobre
 - c- 01 marzo
 - d- 01 giugno
- 10) La SCIA va presentata all'ufficio:
- a- Turismo
 - b- Tributi
 - c- Sportello unico attività produttive
 - d- Relazioni con il pubblico
- 11) Lo stage o tirocinio formativo può essere:



FSE POR CAMPANIA
2014 - 2020



- a- Svolto in azienda o da casa
- b- Curriculare o extracurriculare
- c- Teorico o pratico
- d- Per ragazzi under 18 o over 18

12) La tecnica dell'overbooking è finalizzata a:

- a- Eliminare i no show ed a incrementare il numero delle prenotazioni
- b- Contenere le cancellazioni all'ultimo minuto, i no show e le partenze anticipate
- c- Ridurre il problema del pre pagamento
- d- Contenere le cancellazioni all'ultimo minuto, i no show e le partenze e gli arrivi anticipati

13) Il PIN e il POS:

- a- Sono la stessa cosa
- b- Il primo è un codice segreto, il secondo è un apparecchio sul quale viene strisciata la carta
- c- Il primo viene fornito dal cliente che paga con carta di credito; il secondo lo fornisce il cliente che paga con bancomat
- d- Sono entrambi codici segreti richiesti dal cliente che paga con carta di credito

14) Con il termine " Walk in " intendiamo un cliente:

- a- Abituale
- b- Senza prenotazione
- c- Prenotato
- d- Individuale

15) Quale tra i seguenti non è un voucher:

- a- Deposito
- b- Riserva
- c- Engineer
- d- A forfait

Il capodipartimento