L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO NELLE IMPRESE RICETTIVE

1. Indica se le seguenti operazioni sono vere (V) oppure false (F)

a. I motel sono strutture ricettive ubicate nei centri abitati.	
b.Gli alberghi a conduzione familiare hanno un rapporto molto personalizzato con la clientela.	
c. Una buona organizzazione del lavoro fa parte del servizio di ospitalità.	
d. Le imprese ricettive non sono imprese problem solving.	
e. Le imprese ricettive devono soddisfare bisogni complessi.	
f. Le economie di scala non comportano risparmi di costi.	
g. Le economie di scala sono tipiche delle imprese di piccole dimensioni.	
h. Il direttore è il responsabile di tutta l'attività d'impresa.	
i. L'ufficio vendite rientra nel settore amministrazione.	
l. L'housekeeper assegna le mansioni ai camerieri ai piani.	
m. Nelle piccole strutture ricettive l'addetto al ricevimento svolge anche funzioni di segreteria.	
n. Gli addetti degli agriturismo non sono considerati lavoratori agricoli.	
o. Per i "vacanzieri" il villaggio turistico è un punto di partenza.	

2. Trova l'errore

Individua i collegamenti errati

A. Impresa ricettiva	1. Attività economica
B. Bed & breakfast	2. Imprenditore agricolo
C. Case per ferie	3. Associazioni
D. Alberghi a gamma produttiva diversificata	4. Bassi costi di investimento
E. Alberghi a conduzione familiare	5. Bassa motivazione al lavoro

3. Trova l'errore

Individua i collegamenti errati

A. Economie di scala	1. Aumento dei costi
B. Settore terziario	2. Prestazioni immateriali
C. Produzione servizio alberghiero	3. Fornitura non contemporanea del servizio
D. Gruppi di acquisto	4. Rigidità dell'offerta
E. Labour intensive	5. Servizio 24 ore su 24

4. Stabilisci le esatte corrispondenze

A. Campeggi	1. Gestione dell'attività da parte di associazioni
B. Casa per ferie	2. Aree recintate
C. Alberghi	3. Riparo agli alpinisti
D. Rifugi alpini	4. Camere ubicate in una o più parti di uno stabile

5. Stabilisci le esatte corrispondenze

A. Alberghi a gamma produttiva diversificata	1. Alta professionalità del personale
B. Alberghi con sviluppo verticale	2. Alti costi di investimento
C. Alberghi aperti tutto l'anno	3. Ciclo produttivo continuo
D. Alberghi a conduzione manageriale	4. Servizi essenziali

6. Stabilisci le esatte corrispondenze

A labour intensive	1 servizio continuativo
B servizi	2 immagine aziendale
C produzione personalizzata	3 terziario
D personale	4 problem solving

7. Stabilisci le esatte corrispondenze

A economie di scala	1 rigida
B offerta ricettiva	2 turismo indipendente
C domanda turistica	3 prezzi competitivi
D domanda di soggiorno	4 elastica

8. Stabilisci le esatte corrispondenze

A governante	1 economato
B cassa	2 piani
C cucina	3 ricevimento
D economo	4 food & beverage

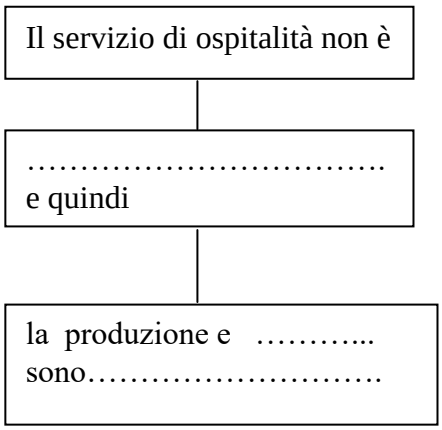
9. Stabilisci le esatte corrispondenze

A front office	1 piani
B back office	2 ricevimento
C maitre	3 ristorante
D housekeeper	4 amministrazione

10. Stabilisci le esatte corrispondenze

A catene di proprietà	1 catene alberghiere
B catene volontarie	2 alberghi di proprietà
C concentrazione orizzontale	3 autonomia giuridica

11. Completa lo schema inserendo gli elementi sotto riportati



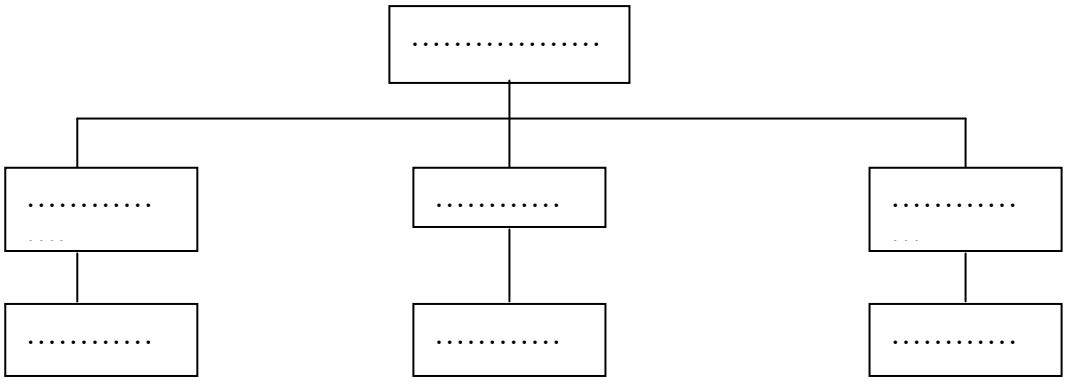
A. contemporanee B. immagazzinabile C. fornitura

12. Completa le definizioni utilizzando alcune dei vocaboli sotto riportati

1 Il servizio di ricevimento è …….
2 Il servizio economato deve prevedere….....

A. un'area interna **B.** occuparsi della manutenzione **C.** un'area di contatto **D.** il fabbisogno di generi alimentari **E.** parte della direzione ai piani

13. Completa lo schema inserendo gli elementi sotto riportati



A. Receptionist **B.** Direzione ai piani **C.** Cameriere ai piani **D.** Direzione food & beverage
E. Ristorante **F.** Capo ricevimento **G.** Direttore

SOLUZIONI

1. Indica se le seguenti operazioni sono vere (V) oppure false (F)

a	b	c	d	e	f	g	h	i	l	m	n	o
F	V	V	F	V	F	F	V	F	V	V	F	F

2. Trova l'errore

B	D	E
2	4	5

3. Trova l'errore

A	C	D
1	3	4

4.Stabilisci le esatte corrispondenze

A	B	C	D
2	1	4	3

5. Stabilisci le esatte corrispondenze

A	B	C	D
2	4	3	1

6. Stabilisci le esatte corrispondenze

A	B	C	D
1	3	4	2

7. Stabilisci le esatte corrispondenze

A	B	C	D
3	1	4	2

8. Stabilisci le esatte corrispondenze

A	B	C	D
2	3	4	1

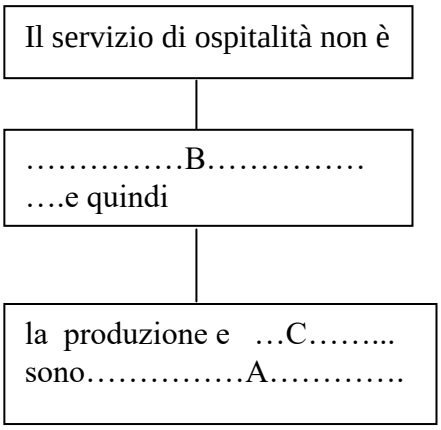
9. Stabilisci le esatte corrispondenze

A	B	C	D
2	4	3	1

10. Stabilisci le esatte corrispondenze

A	B	C
2	3	1

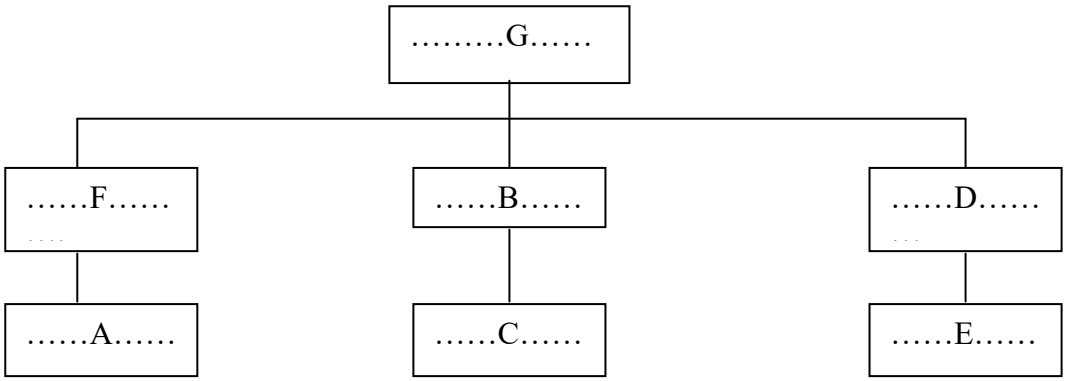
11. Completa lo schema inserendo gli elementi sotto riportati



12. Completa le definizioni utilizzando alcune dei vocaboli sotto riportati

1 Il servizio di ricevimento è …… C…….
2 Il servizio economato deve prevedere….....D.....

13. Completa lo schema inserendo gli elementi sotto riportati



A cura di Melania Cammisa e Paolo Matrisciano