

ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI
ENOGASTRONOMIA E OSPITALITA' ALBERGHIERA

CONTENUTI STANDARD

Classi 1[^]

Materia LSA

1. PROFESSIONE RECEPTIONIST

Il corso "Laboratorio di servizi di accoglienza turistica";

Il concetto di "accoglienza" e "ospite";

- Definizione di "albergo";
- I settori dell'attività economica (primario, secondario e terziario);
- Identikit dell'addetto ai servizi di accoglienza turistica in albergo;
- I principali requisiti della professione;
- Il concetto di EMPATIA e ASSERTIVITA';
- Il decalogo del comportamento assertive;
- Le mansioni svolte da un addetto ai servizi di accoglienza turistica in albergo;
- Gli strumenti che gli operatori hanno a disposizione per svolgere bene e con efficacia il proprio lavoro;

Lo strumento della "comunicazione";

- Cosa offre la professione;
- Le prospettive di carrier;

La figura del ROOM DIVISION MANAGER.

2. L'ALBERGO "TIPO"

L'edificio albergo

Gli impianti

- Impianti presenti in un albergo.
- La manutenzione ordinaria e straordinaria

3. TIPOLOGIE DI IMPRESE RICETTIVE

- Classificazione in base alla categoria, tipologia strutturale, stagionalità, destinazione prevalente, tipo di gestione;
- La gestione familiare, semimanagieriale e manageriale. Organigramma gestione manageriale;
- La classificazione tipologica.
- Le strutture ricettive alberghiere:
 - Alberghi (di città, di soggiorno, di cura termali, centri benessere, beauty farm, centri congressi);
 - Residenze turistico alberghiere;
 - Motel;
 - Meuble'/garni;
 - Villaggi albergo;
 - Albergo diffuso;
- Le strutture ricettive all'aria aperta:
- Strutture ricettive extra-alberghiere;
- Altre tipologie ricettive:
 - Bed & breakfast;
 - Strutture ricettive all'aria aperta non aperte al pubblico;
 - Foresterie per turisti;
 - Appartamenti ammobiliati per uso turistico;
 - Aree attrezzate, riservate esclusivamente alla sosta temporanea;
 - Agriturismi;
 - Residenze d'epoca;
 - Kinderheimer;
 - Case religiose d'ospitalità;
 - Country houses;
 - Centri soggiorno studi.

4. LA CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

- Finalita' della classificazione;
- Le stelle e le sottocategorie;
- Cenni storici sulla classificazione alberghiera;
- DPCM 21/10/2008 - Standard minimi nazionali dei servizi e delle dotazioni per la classificazione degli alberghi –
- Sistema di rating;
- I due diversi sistemi di classificazione adottati nelle Regioni italiane (punteggio minimo e requisiti minimi obbligatori);
- I parametri strutturali e i parametri relativi al servizio presi in considerazione dal DPCM 21/10/2008 per la classificazione alberghiera;
- Tabella requisiti minimi obbligatori indicati nel DPCM/2008;
- La classificazione alberghiera in Europa.

5. L'ORGANIZZAZIONE IN ALBERGO

- I reparti di attivita' (sistema di input e output);
- Gli obiettivi della produttivita';
- Gli schemi organizzativi tipici delle strutture alberghiere in Italia;
- Gli alberghi di piccole, medie e grandi dimensioni;
- L'outsourcing;
- I compiti del direttore d'albergo e del Room Division Manager;
- Gli uffici di back office;
- Le catene alberghiere e il franchising;
- Il reparto piani e i compiti della governante
- I moduli housekeeper's report, room rack e discrepancy;
- Il personale del reparto piani (cameriera di giorno, cameriera di sera e facchini)
- Il reparto guardaroba, stireria e lavanderia;
- Il reparto amministrazione e i compiti del direttore amministrativo;
- Il reparto manutenzione;
- Il reparto ristorazione.

6. IL PERSONALE ALBERGHIERO

- I dirigenti (direttore d'albergo e room division manager);
- Lo staff del ricevimento;
- Lo staff della portineria;
- Lo staff della cassa;
- Lo staff del settore piani;
- Lo staff del reparto lavanderia, stireria e guardaroba