

Programma ministeriale “Laboratorio settore ricevimento” BIENNIO INIZIALE

Obiettivi generali del primo anno

Alla fine del primo anno di corso l'allievo deve conoscere:

- il fenomeno turistico e la struttura alberghiera nel tempo e nei diversi contesti
- i reparti di Ricevimento, Portineria, Cassa e Segreteria; le loro funzioni e correlazioni e la moderna impostazione del servizio di Frontoffice
- il comportamento prescritto da precise norme per il personale d'albergo
- il rapporto igiene-albergo che è presupposto irrinunciabile per operare nel settore turistico ricettivo
- il corretto uso delle attrezzature
- l'organizzazione turistica e lo sviluppo che l'industria dell'ospitalità ha nel nostro Paese e nel mondo (a grandi linee)
- l'impresa alberghiera e le differenti problematiche relative agli alberghi di città e di soggiorno
- le forme di comunicazione usate al Ricevimento e l'adeguato e corretto uso del centralino telefonico in risposta a chiamate nel servizio sveglie

Blocchi tematici - 1° anno

- Cenni storici sull'evoluzione del turismo e dell'impresa alberghiera in ambito regionale e nazionale
- Ricevimento, Portineria, Cassa, Segreteria: organizzazione, funzioni, personale addetto, attrezzature
- Unificazione dei servizi di ricevimento e portineria nel Frontoffice
- Etica professionale: portamento e contegno
- Igiene personale, delle attrezzature e dei locali
- Prevenzione antinfortunistica
- Legge quadro sul turismo: aziende di produzione di servizi turistici
- Struttura dell'azienda alberghiera: alberghi di città (transito) e alberghi di stagione (soggiorno)
- Il rapporto con il cliente: tecnica e terminologia usata per:
 - la comunicazione diretta al Frontoffice
 - la comunicazione telefonica
 - la corrispondenza (cenni)

Obiettivi didattici specifici - 1° anno

Alla fine del primo anno di corso l'allievo deve saper:

- presentarsi adeguatamente abbigliato secondo il ruolo da interpretare
- far uso delle normali forme di saluto e benvenuto
- rispettare le dovute formalità nell'espletamento dei doveri e dei diritti
- rispettare l'ordine e la precisione nel lavoro assegnato
- usare un linguaggio tecnico specifico e interpretare la simbologia usata nei reparti
- utilizzare moduli e registri obbligatori (di tipo elementare) collocando opportunamente e ordinatamente i dati da registrare
- consultare manuali e comprenderne i dati rilevabili
- capire un messaggio, eventualmente badando alle interferenze della comunicazione a distanza e rispondere con idoneo linguaggio
- sintetizzare un messaggio e scriverlo per trasmetterlo al destinatario

Obiettivi generali del secondo anno

Alla fine del secondo anno di corso l'allievo deve conoscere:

- l'organizzazione dei reparti studiata in rapporto alle esigenze dell'albergo
- l'elencazione e la tematica delle operazioni compiute al Ricevimento (Frontoffice), quando i servizi sono unificati e/o separati
- l'importanza che tutti i reparti interagiscano con complementarietà, avendo chiaro il fine dell'albergo che è quello di produrre servizi idonei al soddisfacimento dei clienti
- la funzionalità di un posto di lavoro ergonomicamente e tecnologicamente organizzato
- il contratto alberghiero (regolamenti internazionali e usi locali), le sue implicazioni legali, le norme legislative e le procedure operative relative al check-in, live-in, checkout
- il funzionamento del servizio telefonico e il lessico relativo al settore
- la normativa e le responsabilità connesse alle operazioni di incasso, cambio e custodia valori
- le procedure elementari relative al controllo e alla registrazione di prenotazioni e all'addebito dei conti dei clienti
- le regole di impostazione di una lettera e l'uso della fraseologia appropriata alla situazione
- l'evolversi del fenomeno turistico ed il ruolo delle agenzie di viaggio nell'intermediazione tra offerta e domanda turistica
- il personal computer (hardware), il sistema operativo (MS-DOS) e i pacchetti applicativi di base (software)

Blocchi tematici - 2° anno

- Organizzazione alberghiera: reparti ed organigrammi (Direzione Room division, Food & Beverage Housekeeping)
- Individuazione particolareggiata delle operazioni compiute nei servizi di Ricevimento, Portineria, Cassa, Maincourante e Segreteria che possono essere unificati nel Frontoffice
- Rapporti con gli altri reparti dell'albergo: area ristorazione (Food & Beverage)
- Ricevimento: caratteristiche generali, organizzazione del posto di lavoro (lay-out ed ergonomia) e operazioni relative alle fasi check-in, live-in, check-out
- Portineria: caratteristiche generali e operazioni specifiche
- Back desk (Segreteria e Maincourante): organizzazione e operazioni specifiche
- Elementi di corrispondenza alberghiera e nuovi mezzi di comunicazione e documentazione
- Il fenomeno turistico: l'offerta, la domanda, gli intermediari (agenzie di viaggio)
- Introduzione all'uso dei computer

2° anno

Alla fine del secondo anno di corso l'allievo deve saper:

- tenere una corretta posizione al bancone e orientarsi nell'ambiente di lavoro, individuando gli spazi e gli interlocutori idonei alle diverse situazioni
- scegliere la modulistica e gli strumenti necessari alla soluzione di un problema connesso al Frontoffice
- fornire e richiedere dati e informazioni indispensabili al caso
- esprimersi oralmente in maniera corretta e formale, adeguata all'interlocutore e all'occasione
- interpretare correttamente ordini di servizio e compilare una lista del movimento del giorno
- compilare ed aggiornare correttamente registri e moduli di tipo elementare
- cogliere il contenuto essenziale di una comunicazione (verbale-scritta), sintetizzandone significativamente il contenuto, anche con l'ausilio di sigle, e trascrivendone correttamente i dati
- riconoscere le valute e leggere un listino cambi
- stilare una lettera in risposta ad una richiesta
- riconoscere i diversi tipi di vouchers
- individuare e selezionare le richieste (telefoniche e non) in base a criteri di urgenza, importanza o altri e scegliere l'organo competente con cui interagire
- usare il personal computer nelle operazioni elementari