

Programma ministeriale “Laboratorio settore ricevimento” TERZO ANNO

Obiettivi generali del 3° anno

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

- le operazioni compiute nei servizi di Ricevimento, Portineria-Centralino, Cassa, Segreteria Maincourante, quando tali servizi sono unificati e/o separati, la normativa, gli strumenti, le attrezzature di reparto e il loro corretto uso per attuare le procedure operative nelle varie fasi del “ciclo cliente” (manuali/ meccanizzate/computerizzate)
- la moderna impostazione organizzativa dell'impresa autonoma e delle catene alberghiere
- il funzionamento razionale e organizzato dei settori alloggio e ristorazione
- le mansioni dell'economista, le procedure di acquisto e la normativa IVA
- la necessità di utilizzare un sistema di scrittura che permetta la corretta gestione e la raccolta dei dati necessari ad un'utile previsione
- il contratto di lavoro, le caratteristiche e gli obblighi del lavoro dipendente, gli elementi della retribuzione del personale alberghiero
- gli obblighi e le sanzioni derivanti dall'esercizio dell'attività ospitativa
- l'importanza che riveste il turismo nell'economia locale e nazionale
- le funzioni svolte dal Frontoffice nelle altre imprese ricettive e le moderne tendenze

Blocchi tematici del 3° anno

- Sviluppo e approfondimento delle conoscenze e delle competenze acquisite nei due precedenti anni, con l'utilizzo di un sistema informatizzato di gestione alberghiera, per lo svolgimento delle varie operazioni dell'intero “ciclo cliente”: ante, check-in, live-in, check-out, post
- Organizzazione dell'albergo moderno: l'impresa autonoma e le catene alberghiere
- Analisi dei principali settori dell'albergo:
- Rooms division: caratteristiche generali, costi e ricavi, obiettivi economici e qualitativi, politica dei prezzi
- Food & Beverage: razionalizzazione delle attività, studio menù e costo pasto, fast food, marketing nella ristorazione
- Cenni di marketing alberghiero
- Economato: compiti, relazioni interne ed esterne
- Ufficio amministrativo: servizi amministrativi, obblighi di legge, importanza di un sistema contabile, statistiche dati raccolti, sospesi e liquidazione
- Ufficio del personale: C.C.N.L., libri obbligatori e retribuzioni
- L'albergatore e la legge
- Il turismo nell'economia nazionale
- Il Frontoffice nelle altre imprese ricettive e le nuove tendenze

Obiettivi didattici specifici del 3° anno

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

- mostrare un buon autocontrollo lessicale e gestuale e adattarsi al lavoro di gruppo, rispettando la gerarchia, la suddivisione dei compiti e dei tempi
- rispettare il codice di etica professionale, curando la persona e l'abbigliamento, mostrare senso di responsabilità, discrezione, serietà e ordine
- operare in modo responsabile e discretamente autonomo, utilizzando un programma informatizzato di gestione alberghiera ed i più comuni pacchetti applicativi per svolgere tutte le operazioni relative alle varie fasi dell'intero “ciclo cliente”
- fornire in qualsiasi momento un'accoglienza professionale, ossia di livello costante e di standard elevato, rispettando metodi e tecniche codificati
- compilare, controllare, registrare e conservare moduli, stampati e registri in uso nel settore, con procedura manuale, meccanizzata o computerizzata
- curare la corrispondenza che riguarda il Ricevimento e collaborare alle iniziative promozionali
- raccogliere dati in forma schematica e grafica, da utilizzare anche nella previsione
- tenere correttamente i libri e documenti del lavoro e calcolare la propria retribuzione con precisione
- rivolgersi alle autorità competenti nei casi previsti e ricevere i reclami dei clienti, per trasmetterli agli organi preposti
- valutare l'importanza economica del turismo a livello locale e nazionale
- operare con padronanza nei differenti modelli di Frontoffice