

LAVORARE NEL TURISMO: IL REPARTO HOUSEKEEPING E L'ACCOGLIENZA AI PIANI



CORSO DI 210 ORE DI CUI 60 ORE DI TIROCINIO

OBIETTIVO:

Il corso è mirato a formare figure da inserire nel settore alberghiero con vari ruoli nel reparto housekeeping. Durante il percorso verranno trasmesse conoscenze e capacità sull'allestimento dell'hotel, la gestione delle camere e l'assistenza al cliente ai piani. Gli sbocchi occupazionali successivi possono essere ruoli di cameriera ai piani, addetto ai piani, facchino, guardarobiera e assistente governante.

PROGRAMMA:

L'organizzazione delle strutture ricettive, processi di lavoro e ruoli

- tecnica alberghiera: tipologie e categorie d'albergo; I vari reparti dell'albergo;
- Il mercato di riferimento: dove trovare collocazione, catene nazionali ed internazionali, tipologie di clienti delle strutture turistico-ricettive;
- Il reparto housekeeping all'interno della struttura ricettiva.

L'housekeeping

- l'organizzazione del reparto; fasi di lavoro e ruoli; tecniche di lavoro; la gestione dell'approvvigionamento e del guardaroba
- allestimento e standard in hotel

Comunicazione con gli altri reparti e con il cliente

- Il cliente: specificità, tipologie ed aspettative.
- I colleghi e i superiori: come rapportarsi efficacemente;
- teorie e tecniche di comunicazione: la comunicazione verbale, non verbale, paraverbale; i canali formali ed informali;
- presenza e cura di sé; standard comportamentali.

Elementi di Inglese tecnico alberghiero

- salutare ed accomiarsi;
- strutture lessicali e sintattiche per comunicare a livello iniziale relativamente ad aspetti della vita quotidiana, al luogo in cui si lavora, al cibo, agli orari, alle informazioni più comuni da fornire al cliente;
- vocabolario di settore

Customer satisfaction

- assistenza: la fidelizzazione del cliente, gestire le richieste del cliente e il proprio ruolo/immagine;
- il cliente disabile: come favorire l'accessibilità.

Contrattualistica

- CCNL di categoria;
- diritti e doveri dei lavoratori;
- L. 81/08 sicurezza sul lavoro;
- L. 196/93 trattamento dei dati personali;
- normativa di pubblica sicurezza (T.U.L.P.S.)

Tirocinio aziendale:

Pratica "on the job" delle discipline apprese in strutture di primaria importanza

Sarà rilasciato un attestato di frequenza con dichiarazione delle competenze acquisite, che potrà costituire credito formativo per il conseguimento della qualifica professionale.

ORARIO:

si prevedono 5 lezioni di 5 ore alla settimana in orario antimeridiano. Totale ore aula 150.

SEDE:

Via Giusiani 4 - Bagno a Ripoli (FI)

A CHI È RIVOLTO:

Persone che vogliano inserirsi nel settore turistico alberghiero.

Persone che già operano nel settore alberghiero e vogliano approfondire conoscenze e competenze.

REQUISITI INGRESSO:

Licenza media inferiore o titolo equipollente straniero

Il costo del corso può essere parzialmente o interamente rimborsato attraverso voucher individuali o carta ILA.

Info sui finanziamenti presso i Centri Per l'Impiego delle varie province.

Per la Provincia di Firenze vedi <http://prenet.provincia.fi.it>

DATA INIZIO CORSO: GENNAIO 2012

Per il programma dei corsi e per le modalità di accesso ai finanziamenti, contattare:

Qualitas Forum s.r.l. tel. 055 2638388 Giulia Polidori e-mail: g.polidori@qualitas.org