

ADA.23.02.04 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Effettuare il trasporto bagagli, secondo le modalità previste dalla struttura, assistendo il cliente e depositando lo stesso dove richiesto (in camera, nel bagagliaio, nel deposito bagagli, ecc.)

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Accoglienza e facchinaggio: **4 casi**

Dimensione 2 - Servizi: **2 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 2 - Effettuare il servizio in camera, acquisendo le richieste e curando i rapporti con i clienti anche in relazione ad eventuali segnalazioni di disservizi

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Room Service: **4 casi**

Dimensione 2 - Richieste del cliente: **4 casi**

Dimensione 3 - Criticità ed imprevisti: **2 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 3 - Effettuare il prelievo di vestiario, in base alle richieste della clientela e secondo le modalità previste dalla struttura, accertando il rispetto delle indicazioni ricevute e riconsegnando il vestiario secondo i tempi previsti

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Servizio di lavanderia: **3 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

ADA.23.02.04 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Effettuare il trasporto bagagli, secondo le modalità previste dalla struttura, assistendo il cliente e depositando lo stesso dove richiesto (in camera, nel bagagliaio, nel deposito bagagli, ecc.)

1 - ACCOGLIENZA E FACCHINAGGIO

Grado di complessità 4

1.4 GESTIONE EMERGENZE

Provvedere, nell'eventualità sopravvenissero problemi nelle stanze e si rendesse necessario un trasferimento, al recupero delle valige e allo svuotamento di armadi, cassetti e toletta del cliente e al trasporto degli oggetti personali del cliente nella nuova stanza assegnata, su indicazione della Reception

Grado di complessità 3

1.3 DEPOSITO BAGAGLI E GARAGE

Trasportare i bagagli e i beni del cliente (es. sci e attrezzatura da neve, attrezzatura da mare, canne da pesca, automobile, ecc.) nel magazzino o nel garage/parcheggio dell'albergo compilando la relativa modulistica di deposito-consegna

Grado di complessità 2

1.2 ACCOGLIENZA E COMMiato

Accogliere i clienti, prelevando i bagagli dal bagagliaio dell'auto/taxi, utilizzando l'apposito carrellino, depositarli in camera come indicato dal cliente, al quale indicare le modalità di utilizzo del badge per il funzionamento degli impianti della camera. Al check-out prelevare i bagagli in camera e depositarli dove richiesto dal cliente

Grado di complessità 1

1.1 FACCHINO DI CAMPANA

Accogliere i clienti, fornire assistenza nel trasporto dei bagagli dall'automobile/taxi nella hall, e una volta eseguito il check-in accompagnare i clienti in camera, secondo le indicazioni della Reception

2 - SERVIZI

Grado di complessità 2

2.2 COMMISSIONI CLIENTE

ADA.23.02.04 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

Effettuare, in base al piano di lavoro ricevuto, piccole commissioni e piccole manutenzioni, programmando autonomamente le mansioni da svolgere su base temporale (giornaliera, settimanale, mensile, ecc.)

Grado di complessità 1

2.1 CONSEGNA IN CAMERA

Consegnare in camera, su indicazione della Reception, giornali e riviste prenotati dal cliente e fare piccole commissioni per i clienti (acquisti di medicinali, fotocopie, giornali, posta, ecc.)

ADA.23.02.04 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Bagagli
- Altri beni del cliente
- Carrello
- Standard di servizio della struttura
- Modulistica deposito/consegna
- Termini di consegna e di prelievo dei beni, responsabilità
- Piano di lavoro
- Richieste dei clienti

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di comunicazione
- Modalità di custodia dei beni e dei mezzi del cliente

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Bagagli trasportati
- Consegne in camera effettuate
- Commissioni su richieste personali espletate
- Beni posti in custodia

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle modalità di trasporto bagagli e custodia di mezzi e beni

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: --
2. Colloquio tecnico relativo alla descrizione del trasporto bagagli e alle modalità di cura e custodia di mezzi e beni dei clienti, con particolare focus sulle responsabilità delle parti

ADA.23.02.04 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Effettuare il servizio in camera, acquisendo le richieste e curando i rapporti con i clienti anche in relazione ad eventuali segnalazioni di disservizi

1 - ROOM SERVICE

Grado di complessità 4

1.4 SERVIZIO IN CAMERA AVANZATO

Effettuare, sulla base dell'ordinazione scritta o telefonica del cliente, il servizio in camera della colazione (o pranzo o cena) con vassoio o carrellino predisposto dalla cucina dell'albergo, forniti di specials di benvenuto (alzatine di piccola pasticceria, composizioni di frutta fresca, realizzazione di piatti freddi salumi/formaggi per i late in) provvedendo anche al servizio e al successivo sbarazzo

Grado di complessità 3

1.3 SERVIZIO IN CAMERA BASE

Effettuare, sulla base della segnalazione scritta o telefonica del cliente, il servizio in camera della colazione (o pranzo o cena) con vassoio predisposto dalla cucina dell'albergo, provvedendo anche al successivo sbarazzo

Grado di complessità 2

1.2 MINIBAR

Predisporre il carrello di servizio per il rimpiazzo minibar in autonomia, compilando adeguatamente la modulistica di scarico magazzino

Grado di complessità 1

1.1 STANDARD

Effettuare, in relazione al protocollo dell'albergo che stabilisce le ore di riordino delle stanze, il controllo del minibar e ripristinare quanto manca, avendo cura di segnare sull'apposita modulistica dell'albergo

2 - RICHIESTE DEL CLIENTE

Grado di complessità 4

2.4 FIDELIZZAZIONE

ADA.23.02.04 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

Mettere in atto azioni di Room Service finalizzate ad un aumento delle vendite tramite la relazione con clienti fedeli (frutta fresca in camera, cocktail di benvenuto, regalo di benvenuto ai bambini, ecc.)

Grado di complessità 3

2.3 PRENOTAZIONI

Provvedere, a fronte di una richiesta del cliente, ad effettuare prenotazioni (es. ristorante, teatro, treno, aereo, ecc.) fornendo adeguate informazioni al cliente, assistendolo nella fruizione del servizio

Grado di complessità 2

2.2 PERSONALIZZATO

Provvedere, a fronte di una richiesta di servizio pasti in camera del cliente, a trasmettere in cucina o al bar la comanda di piatti o bevande anche non codificati nel menù della camera (pasto per bambino, persona malata, ecc.)

Grado di complessità 1

2.1 COMANDA

Acquisire l'ordine per il servizio pasti in camera del cliente e comunicare alla cucina la comanda, sulla base del menù che il cliente trova in camera

3 - CRITICITÀ ED IMPREVISTI

Grado di complessità 2

3.2 GESTIONE DELLE CRITICITÀ

Rilevare, in presenza di criticità organizzative, evidenti o segnalate, il punto di origine all'interno del flusso produttivo e agire sulle cause al fine di ridurre/eliminare la loro incidenza rispetto al corretto funzionamento aziendale

Grado di complessità 1

3.1 CRITICITÀ

Osservare, cogliere e registrare imprevisti su apposita modulistica in base alle procedure di qualità dell'albergo

ADA.23.02.04 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Scorte minibar
- Moduli scarico magazzino
- Richieste cliente/comande standard e personalizzate
- Vassoio
- Carrellino
- Pasti
- Informazioni su servizi esterni
- Modulistica di servizio
- Standard di servizio e protocollo della struttura
- Regole di galateo

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di comunicazione
- Tecniche ed operatività di servizio in camera e al tavolo
- Tecniche ed operatività di gestione delle criticità

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Minibar rifornito
- Comande acquisite e trasferite
- Servizio in camera svolto
- Camera riassetata
- Altri servizi personalizzati (prenotazioni teatro, ristorante, ecc.) espletati

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di servizio in camera e al tavolo

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: conduzione, in situazione simulata, di un servizio in camera al tavolo
2. Colloquio tecnico relativo a descrizione delle modalità di gestione di una criticità (data)

ADA.23.02.04 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 3 - Effettuare il prelievo di vestiario, in base alle richieste della clientela e secondo le modalità previste dalla struttura, accertando il rispetto delle indicazioni ricevute e riconsegnando il vestiario secondo i tempi previsti

1 - SERVIZIO DI LAVANDERIA

Grado di complessità 3

1.3 CRITICITÀ ED IMPREVISTI

Gestire eventuali criticità (non rispetto tempi di riconsegna, servizio smacchiatura non andato a buon fine, danneggiamenti ai capi consegnati) proponendo soluzioni a seconda della criticità sulla base del protocollo dell'albergo

Grado di complessità 2

1.2 VERIFICA E CONTROLLO

Verificare, applicando il protocollo HACCP, la correttezza delle procedure adottate dalla lavanderia e il rispetto delle indicazioni ricevute dal cliente (lavaggio, stiratura, smacchiatura, ecc.) registrando il servizio effettuato al cliente secondo le modalità adottate in albergo

Grado di complessità 1

1.1 RITIRO DELLA BIANCHERIA

Effettuare, sulla base della richiesta del cliente, il prelievo della biancheria in camera secondo le modalità previste dall'albergo (modulistica di richiesta, sacco biancheria sporca, ecc.) e consegnare in lavanderia comunicando al personale addetto le richieste e i tempi di riconsegna al cliente

ADA.23.02.04 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Procedure della struttura ricettiva
- Moduli di richiesta
- Sacco biancheria

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Modalità di ritiro e riconsegna biancheria
- Tecniche di gestione delle criticità

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Biancheria ritirata e riconsegnata

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Una procedura di gestione del processo

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: --
2. Colloquio tecnico relativo ai comportamenti ordinari ed in caso di criticità

ADA.23.02.04 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

FONTI

Qualificazioni presenti nell'atlante

Repertorio delle qualificazione della Regione FVG

Dammacco Salvatore, "Le imprese alberghiere", Ed. Maggioli Editore, 2016

Di Pietro Ilaria, "Il management dell'impresa alberghiera", Ed. Hoepli, 2016

Fierro Giuseppe, "Marketing e management delle imprese di ristorazione", Ed. Hoepli, 2015

Fierro Giuseppe, "Food & Beverage Management", Ed. Hoepli, 2006

D'Egidio Franco, "Il global service management (GSM)", Ed. Franco Angeli, 1993

Grasso Franco, "Oltre il Revenue Management alberghiero", Ed. Hoepli, 2012

Bonfiglietti Filippo, "La gestione professionale dell'azienda alberghiera", Ed. Franco Angeli, 2010

Nobbio C., Andreoletti R., "Il manuale del direttore d'albergo", Ed. Tecniche Nuove, 2016