

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 CONMIATO

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

ADA.23.02.04 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

2.2 COMMISSIONI CLIENTE

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

FONTI

Qualificazioni presenti nell'atlante

Repertorio delle qualificazioni 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