

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

ADA.23.02.04 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

2.4 FIDELIZZAZIONE

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

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)

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