

**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

**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

**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