

STRUTTURA DEL CORSO “Operatore del servizio ai piani”

Il corso “Operatore del servizio ai piani” della durata di 200 ore, il cui percorso rientra nelle seguenti aree di attività:

1. ADA 2.2 Cura degli alloggi e degli spazi comuni
2. ADA 2.3 Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica
3. L'intervento favorirà l'acquisizione delle seguenti competenze

Competenza 1 - Accoglienza e assistenza al cliente – 50 ore

1° Unità formativa: Comunicazione e tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente

La presente unità formativa è finalizzata a far acquisire ai discenti le conoscenze relative ad identificare i bisogni del cliente; a comunicare e interagire col cliente in modo assertivo; a sviluppare un clima di fiducia reciproca nella relazione; a valorizzare il servizio offerto.

2° Unità formativa: Tecniche di marketing turistico

Far acquisire ai discenti la conoscenza delle tecniche basilari per lo studio della domanda, per l'impostazione di strategie appropriate per affrontare il mercato, per l'attuazione di tali strategie attraverso la gestione delle tradizionali leve del marketing mix e dei più recenti strumenti del marketing (es. web-marketing).

3° Unità formativa : elementi di lingua inglese

Far acquisire gli elementi base per essere in grado di presentarsi ad altri e porre domande che riguardano il proprio lavoro.

Competenza 2 - Allestimento e gestione di spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento: 100 ore

4° Unità formativa Room Division ed architettura alberghiera

La presente unità formativa è finalizzata a far acquisire ai discenti i principali modelli architettonici, alberghi annuali e stagionali, la distribuzione degli spazi esterni, gli spazi comuni, la hall e l'area del front office, il bar e il ristorante, le sale, le camere, le aree di servizio, magazzini e cucine, la lavanderia, gli office, i vani tecnici, giardini ed impianti sportivi.

AdIM S.r.l.

Sede Legale 84030 San Rufo (SA) – Via Mazzini,21
Sede Amm.va 80143 Napoli – Via Nuova Poggioreale, 61 C.P. INAIL T. 7 P. 9°
Tel. 081 7871810 – Fax 081 32231125
www.adim.info – segreteria@adim.info
P.IVA 03942060652



Certificato
UNI EN ISO 9001:2008
n. CI/12718/04.14

5° Unità formativa Tecniche, metodi e tempi per la pulizia e la manutenzione delle camere

La presente unità formativa è finalizzata a far acquisire ai discenti la conoscenza relative a il mansionario giornaliero, la lista di controllo, la richiesta di manutenzione, il prelievo della biancheria, il rapporto giornaliero di occupazione, la ricevuta per gli oggetti smarriti, il prelevamento merci, movimentazioni, inventari e controlli, i criteri di controllo, organizzazione della giornata di lavoro, l'office della cameriera, il rapporto camere, il riordino delle camere, come si entra nelle camere, il tempo necessario per il riassetto, pulizia camera e bagno, pulizia degli arredi fissi e mobili, il servizio serale, le camere libere, salotti e appartamenti, le pulizie serali, attrezzature, prodotti detergenti e macchinari, il passe-partout, le pulizie degli spazi comuni, merceologia e manutenzione dei tessuti, carte da parati, moquette, legno, marmi, graniti, piastrelle, ceramiche, gomme e linoleum.

6° Unità formativa Sicurezza sui luoghi lavoro

La presente unità formativa è finalizzata a far acquisire ai discenti conoscenze e competenze relative ad essere in grado di utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro, applicare i principi fondamentali di prevenzione e collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza nel luogo di lavoro e conoscere le principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro

Competenza 3 - Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture: 50 ore

7° unità formativa Tecniche e strumenti di organizzazione del lavoro: 50 ore

La presente unità formativa è finalizzata a far acquisire ai discenti la conoscenza dell'organizzazione alberghiera e dei singoli reparti, la motivazione del personale, la comunicazione tra il reparto ricevimento e l'housekeeping, la routine con il guardaroba e la lavanderia, il controllo delle camere, gli oggetti smarriti, il bilancio preventivo, la modulistica di reparto, il rapporto con tutto il personale ai piani.

AdIM S.r.l.

Sede Legale 84030 San Rufo (SA) – Via Mazzini,21
Sede Amm.va 80143 Napoli – Via Nuova Poggioreale, 61 C.P. INAIL T. 7 P. 9°
Tel. 081 7871810 – Fax 081 32231125
www.adim.info – segreteria@adim.info
P.IVA 03942060652



Certificato
UNI EN ISO 9001:2008
n. CI/12718/04.14