

PROGRAMMA DIDATTICO CORSO TEORICO - PRATICO PER CAMERIERA AI PIANI D'ALBERGO

PARTE TEORICA

Introduzione ad una struttura ricettiva

- Finalità e Produzione

Organigramma di una struttura ricettiva

Outsourcing nel sistema alberghiero

Ruolo, mansioni, competenze della Cameriera ai Piani

Comportamento in albergo

- Gestione della comunicazione interna ed esterna, verbale o non verbale,
- Gestione dei reclami e delle situazioni di stress
- Lessico dell'Housekeeping
- Tipologie delle Camere d'albergo

Tecniche di pulizia e aspetti operativi

- Preparazione del carrello e assegnazione delle camere
- Riassetto della camera e del bagno
- Metodologia di lavoro per il riassetto della camera d'albergo
- Uso e conoscenza dei prodotti professionali
- Rispetto e ottimizzazione delle tempistiche

La modulistica dei piani

La gestione della boancheria

Lost & Found

Minibar

Igiene e Sicurezza in albergo