

## **PROGRAMMA DIDATTICO CORSO TEORICO - PRATICO PER FACCHINO D'ALBERGO**

### **PARTE TEORICA**

#### **Introduzione ad una struttura ricettiva**

- Finalità e Produzione

#### **Organigramma di una struttura ricettiva**

#### **Outsourcing nel sistema alberghiero**

#### **Ruolo, mansioni, competenze del facchino d'albergo**

#### **Comportamento in albergo**

- Gestione della comunicazione interna ed esterna, verbale o non verbale,
- Gestione dei reclami e delle situazioni di stress
- Linee comportamentali generali dei facchini d'albergo
  
- Lessico dell'Housekeeping
- Gestione sale
- Gestione Arrivi e partenze
- Gestione dei bagagli

#### **Tecniche di pulizia e aspetti operativi**

- Uso e conoscenza dei prodotti professionali e delle attrezzature d'albergo
- Il riassetto della camera e del bagno e metodologia di pulizia

#### **Le zone comuni**

#### **Gli Standard alberghieri**

#### **Il lavoro nelle turnazioni**

#### **Gli Office di lavoro**

#### **Uso della modulistica**

#### **Gestione della biancheria**

#### **Lost & Found**

#### **Minibar**

#### **Igiene e sicurezza in Albergo**