

## **PROGRAMMA DIDATTICO MASTER TEORICO - PRATICO PER GOVERNANTE D'ALBERGO**

### **PARTE TEORICA**

**La Governante: chi è?**

**Ruolo, competenze e sinergie in albergo**

**Organigramma alberghiero dei vari reparti**

**Outsourcing nel sistema alberghiero**

**Il lessico dell'housekeeping**

**La comunicazione, la deontologia professionale**

**Uso e conoscenza dei prodotti professionali**

**Metodologia di lavoro e riassetto della camera d'albergo**

**Organizzazione e controllo sale convegni**

**La gestione degli arrivi, delle partenze e dei bagagli**

**La Job Description**

**L'organizzazione del lavoro e tecniche di gestione**

**La Pianificazione delle risorse**

**Il controllo delle aree di lavoro**

**Gli standard di pulizia**

**Ottimizzazione delle tempistiche e delle risorse umane**

**La gestione delle "cortesie" (amenities)**

**La gestione del Minibar**

**Lost & found**

**La gestione della biancheria per l'albergo e per gli ospiti**

**La gestione dei magazzini e degli inventari**

**Dirigere il reparto Housekeeping**

**La formazione costante del personale**

**I contratti di lavoro e la Governante**

**Un valore aggiunto: la cura della "casa"**

**Il ruolo della Governante nella sicurezza in albergo**

### **PARTE PRATICA**

**L'apertura e la chiusura di giornata di lavoro**

**La distribuzione del carico di lavoro per gli addetti di reparto**

**La pianificazione delle lavorazioni ed il loro controllo**

**Compilazione della modulistica di servizio**

**Il rapporto e l'interazione con gli altri reparti dell'albergo**

**Il controllo di qualità degli ambienti camere, zone comuni e aree di competenza**

**Il coordinamento per l'allestimento delle sale convegni ed il loro controllo**

**Il coordinamento degli arrivi e delle partenze dei clienti**

**La gestione del rapporto con i clienti: la gestione dei reclami e delle situazioni di "stress"**

**La gestione delle scorte**

**La gestione dei fornitori: lavanderia e tintoria**