

## RESKILLING 3.1

### Formazione lunga

#### in relazione ai fabbisogni del mercato del lavoro (C07)

#### OPERATORE DEL SERVIZIO AI PIANI E DELLA MANUTENZIONE SPAZI HOTEL

 200 ore

 Presenza e aula virtuale (nel rispetto della DGR 16/2023)

#### OBIETTIVI DEL CORSO

Gli obiettivi e i contenuti formativi sono stati selezionati a partire dal Profilo Professionale di Cameriere ai Piani (EQF 3), previsto dal Repertorio della Regione Abruzzo. L'obiettivo generale del corso, coerentemente con i risultati attesi di tali UdC, è quello di fornire le competenze professionali relative alla cura, alla pulizia e al riordino delle camere e gli ambienti comuni nonché di tutti gli arredi ed accessori in essa contenuti. Ciò sarà perseguito mediante i seguenti obiettivi specifici:

- acquisire le conoscenze di settore e di deontologia della professione del cameriere/a ai piani e facchino ai piani e di portineria area Room Division;
- acquisire le conoscenze tecniche e comportamentali relative allo standing, al servizio al cliente, alla gestione organizzativa dei piani e al galateo, bon ton e turismo del lusso;
- acquisire le conoscenze di livello base-intermedio della lingua inglese;
- acquisire le conoscenze tecniche relative all'analisi elementare del food cost e della sostenibilità economica di un'attività di ristorazione;
- acquisire le conoscenze specialistiche in materia di igiene e sicurezza in ambito di ristorazione;
- acquisire le competenze operative di allestimento della sala e dei tavoli, gestione della sala, conduzione delle attività del bartender e accoglienza clienti

#### PROGRAMMA

- Introduzione al comparto dell'ospitalità e alle sue professionalità
- Pulizie, sanificazione e allestimento delle camere, dei piani e delle aree comuni
- Le abilità distintive della cameriera/cameriere ai piani e facchino ai piani e di portineria ambito di comunicazione e gestione delle relazioni
- Il bon ton nell'ambito dei servizi ai piani
- La gestione del servizio ai piani, sale e aree comuni – Room Division
- Igiene, sicurezza e quality management nei servizi di sala

#### REQUISITI IN ACCESSO

- Conoscenza della lingua italiana livello A2