

L'ALBERGO

L'albergo è certamente la più importante e diffusa struttura ricettiva.

Per struttura ricettiva si intende ogni tipo di attività commerciale destinata alla vendita del servizio di alloggio. L'attività commerciale consiste nel cedere al pubblico il servizio di alloggio, in cambio di un corrispettivo in denaro.

Molto spesso il servizio di alloggio è accompagnato dal servizio di ristorazione.

LA STRUTTURA DI UN ALBERGO

A seconda degli spazi a disposizione, si possono distinguere due tipologie di sviluppo dell'edificio alberghiero.

Uno **sviluppo di tipo verticale**, strutturato su più piani. Al piano terreno si trovano la *hall* e tutti gli altri spazi comuni e di servizio. I piani superiori sono destinati all'alloggio dei clienti. Questo tipo di struttura caratterizza gli alberghi di città dove lo spazio è limitato.

Uno **sviluppo di tipo orizzontale**, dove lo stabile si sviluppa su pochi piani ed è costruito in armonia con il contesto in cui sorge. Questa tipologia si trova nelle località marittime e montane.

Un concetto fondamentale che distingue gli alberghi è la **capacità ricettiva**. Essa corrisponde al numero totale di posti letto disponibili in una struttura ricettiva.

Secondo la capacità ricettiva che può sostenere un albergo, si distinguono:

- Alberghi di piccola dimensioni;
- Alberghi di medie dimensioni;
- Alberghi di grande dimensioni.

GLI AMBIENTI INTERNI

Maggiore è la dimensione della struttura alberghiera, numerosi saranno gli spazi interni o esterni dell'albergo. Lo spazio interno è suddiviso in:

- Locali di accoglienza e uso comune a tutti i clienti;
- Locali di alloggio ad uso individuale: camere, suite e relativi servizi;
- Locali di servizio.

I locali dell'albergo sono:

Hall, è il primo locale che si incontra quando si entra in un albergo. Nella hall è situato il bancone del front office.

Altri locali sono gli Uffici di direzione, Sala di soggiorno, Bar e caffetteria, Sala ristorante e sala delle colazioni, Cucina, Cantina, Area congressi, Centro benessere, Garage, Magazzini e zone di stoccaggio, lavanderia-stireria-guardaroba, Office ai piani, impianti di manutenzione;

LA SICUREZZA

Per la salvaguardia e la tutela della salute degli ospiti e del personale che lavora, l'edificio alberghiero deve essere in possesso di precisi requisiti strutturali che ne garantiscono la sicurezza e la prevenzione dei pericoli. La struttura deve rispettare le norme vigenti e per farlo, l'esercente deve essere in possesso dell'**agibilità**, che viene rilasciata dall'ufficio tecnico del Comune, e che

consiste in una certificazione rilasciata quando un edificio rispetta tutti i requisiti di legge, necessari per garantire alle persone di vivere in totale sicurezza nel pieno comfort nei locali.

La domanda di agibilità deve essere accompagnata da tutti i documenti e certificazioni di conformità previsti per legge. I certificati di conformità riguardano quegli attestati che dichiarano che tutti gli impianti dell'albergo (elettrico, idrico, sanitario, termico, del gas) sono conformi alle normative di sicurezza.

ORGANIZZAZIONE E REPARTI

L'impresa alberghiera è l'insieme di tutte le persone, risorse, servizi e attività svolte all'interno di un edificio albergo, per rispondere alle esigenze di alloggio dei turisti.

La gestione alberghiera può essere a conduzione familiare o a conduzione manageriale.

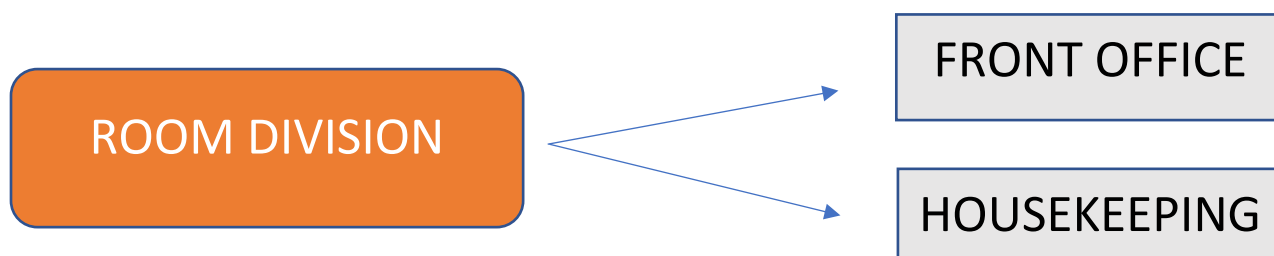
I REPARTI E IL PERSONALE

In albergo il personale è organizzato per reparti, ognuno dei quali ha una specifica funzione.

- **Direzione**
Il direttore rappresenta il vertice della struttura alberghiera, coordina i diversi servizi ed è in costante comunicazione con i responsabili dei settori Room Division e Food and Beverage.
- **Amministrazione**, si occupa dell'organizzazione generale dell'impresa alberghiera e della contabilità dell'azienda.
- **Commerciale**, si occupa della promozione e della pubblicità, della scelta dei prezzi da praticare.
- **Personale**, gestisce la selezione, la formazione e lo sviluppo del personale.

ROOM DIVISION (reparto camere)

Con **Room division** si indica il reparto costituito dal *Front Office* e dal reparto *Housekeeping*, o reparto ai piani. Che rappresentano il cuore del servizio di alloggio.



Il Front Office cura e gestisce il rapporto con i diversi clienti, mentre l'Housekeeping predispone il servizio di alloggio su indicazione del Front Office. I due reparti cooperano e collaborano per soddisfare i bisogni del cliente.

ROOM DIVISION MANAGER

Il manager di questo reparto è colui che coordina il lavoro dei responsabili del Front Office e Housekeeping, ed è il responsabile della Room Division.

Le funzioni del *room division manager* sono di programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dell'intero ciclo di attività del lavoro della sua divisione. Risponde del proprio operato al direttore generale.

FRONT OFFICE (ricevimento)

Il *Front Office* è il reparto che si occupa della gestione del soggiorno del cliente, dalla prenotazione, all'accoglienza e assistenza durante il soggiorno, fino al momento della partenza.

HOUSEKEEPING (reparto ai piani)

Il reparto *Housekeeping* predispone il servizio di alloggio. Gli addetti ai piani si occupano della pulizia e del riordino delle unità abitative e dei locali comuni. Del reparto fanno parte anche la lavanderia, la stireria e il guardaroba.

FOOD AND BEVERAGE

Il settore *Food and Beverage* racchiude i servizi di ristorazione dell'albergo, ovvero la preparazione e la somministrazione di cibi e bevande. La qualità del servizio di ristorazione è molto importante, perché legata alla percezione del livello del servizio alberghiero da parte degli ospiti. Fanno parte di questo reparto, la cucina, il servizio di prima colazione e ristorante, il room service, il servizio bar e caffetteria. Il responsabile di tutti questi reparti, è il Food and beverage manager che coordina il lavoro della ristorazione e cura i rapporti con i clienti, con il personale e con i fornitori.

LA CUCINA

La cucina è il reparto che si occupa della preparazione dei cibi. Il responsabile è il primo chef (capocuoco) che si occupa di ideare i menu e controllare la realizzazione delle ricette. Lavora in stretta collaborazione con il maître per la presentazione e il servizio corretto dei piatti, e con il sommelier per poter consigliare il migliore abbinamento con il vino o altre bevande.

IL SERVIZIO DI SALA E BAR

La direzione della sala ristorante è affidata al maître, o direttore di sala, che riceve gli ospiti e assegna i tavoli, prende le ordinazioni e cura la regolarità del servizio svolto dalla brigata di sala. Il responsabile del servizio vini è gestito dal sommelier, che illustra ai clienti la carta dei vini. Il bar si occupa della somministrazione di bevande alcoliche e analcoliche. Spesso incorpora la caffetteria.

IL ROOM SERVICE

Il room service consiste nel servizio in camera di pasti e consumazioni varie. È gestito dallo *chef aux étages* (ai piani) alle dirette dipendenze del maître.

ECONOMATO

È il reparto che predispone i piani di acquisto per l'approvvigionamento di tutto ciò che serve ai singoli reparti per erogare il loro specifico servizio e del magazzino per gestire in modo efficace le scorte.

MANUTENZIONE

Il personale di manutenzione deve assicurare la perfetta efficienza degli impianti dell'albergo. La manutenzione ordinaria viene assicurata da addetti alla manutenzione che fanno parte del personale dell'albergo. La manutenzione straordinaria e periodica degli impianti è affidata a ditte esterne.