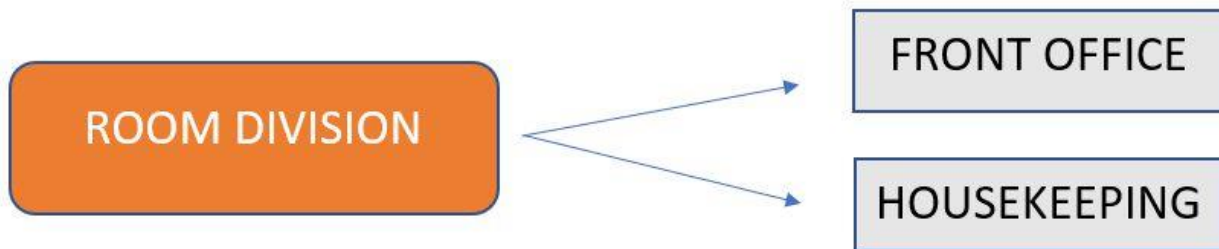


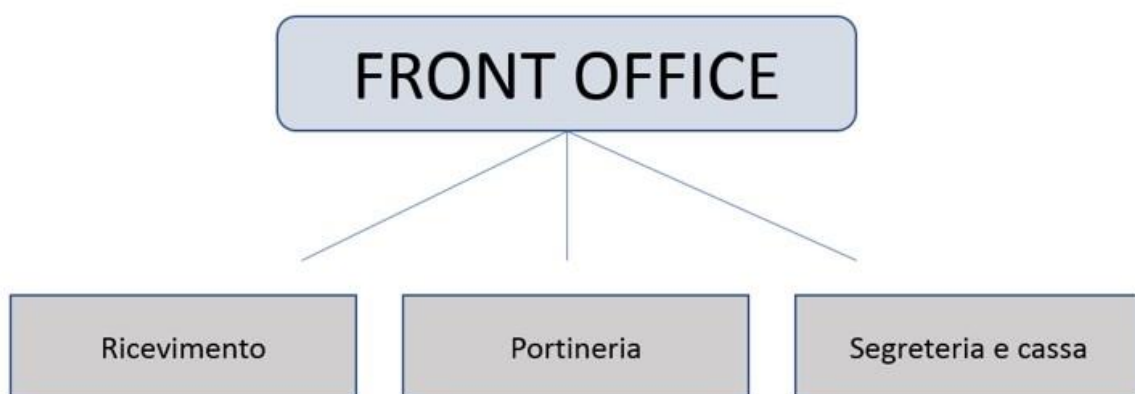
ROOM DIVISION



La **Room Division** è il settore camere dell'albergo. È il reparto costituito dai due reparti, *Front Office* e *Housekeeping*, o reparto ai piani, che rappresentano il cuore del servizio di alloggio. La qualità offerta dalla *Room Division* caratterizza l'intera permanenza. A capo di tutto troviamo il *Room Division manager*, presente principalmente negli alberghi di medie e grandi dimensioni. Questa figura si pone alle dirette dipendenze del direttore generale. Nelle aziende alberghiere di piccole o medie dimensioni questa figura è ricoperta dal capo ricevimento.

Il *Room Division Manager* lavora a stretto contatto con i capi servizio del settore ricevimento, portineria, cassa e piani, di cui è anche il diretto supervisore. Garantisce la massima collaborazione tra i reparti del suo settore al fine di soddisfare al meglio le richieste della clientela e della direzione. Le doti umane che deve possedere il *Room Division Manager* si avvicinano a quelle per il direttore generale. Deve avere una spiccata predisposizione ai rapporti umani, alla conoscenza delle principali tecniche di gestione del personale e alle pubbliche relazioni. È inoltre di fondamentale importanza saper elaborare piani di marketing e budget per il proprio settore che devono essere preceduti da un'attenta analisi di dati statistici.

Durante tutto il periodo di attività dell'albergo, il *Room Division Manager* organizza, controlla e coordina il lavoro dei reparti a lui assegnati, confrontando i risultati ottenuti con le programmazioni di inizio periodo. Sua è la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi prefissati per il settore alloggio, di cui ne dovrà rendere conto, a fine anno.



L'organizzazione e l'efficienza di un albergo si misurano principalmente grazie al proprio personale, che deve rispondere alle richieste di una clientela sempre più esigente, con un comportamento altamente professionale. Il personale che opera nel **Front Office** deve possedere determinati requisiti, quali buone conoscenze culturali di base, conoscenza di almeno due lingue

straniere, buona capacità di comunicazione, conoscenze informatiche, e qualità umane come l'onestà, la riservatezza e la buona educazione.

Il principale obiettivo di un addetto al *front office* è la soddisfazione del cliente.

IL RICEVIMENTO

Il settore ricevimento è il reparto predisposto all'accoglienza del cliente, uno dei momenti più delicati per ogni struttura ricettiva.

Figure principali: Capo ricevimento, aiuto ricevimento, addetto alle prenotazioni.

I compiti del reparto ricevimento sono:

- accogliere i clienti
- assegnare la camera
- gestire le prenotazioni
- mantenere i rapporti con le agenzie di viaggio
- gestire i rapporti con gli altri reparti dell'albergo
- gestire eventuali reclami.

LA PORTINERIA

Il reparto della portineria si occupa prevalentemente della sicurezza e della tranquillità dell'ospite, nonché della vigilanza dei locali comuni e degli impianti.

Figure principali: Primo portiere, secondo portiere, portiere di notte, centralinista, commissioniere, vetturiere, facchino, conduttore.

I compiti della portineria sono:

- gestire il servizio custodia delle chiavi.
- vigilare sulla sicurezza dell'hotel.
- smistare la posta (sia per i clienti che per l'albergo).
- Dare informazioni ai clienti riguardo servizi dell'hotel e riguardo al territorio.
- gestire il servizio sveglie.
- occuparsi di servizi vari.

LA CASSA

Il servizio di cassa comporta principalmente doti di onestà e serietà, in quanto in questo settore si è a contatto costantemente con denaro e oggetti di valore.

Figure principali: Cassiere, aiuto cassiere.

I compiti della cassa sono

- chiusura del conto cliente;
- gestione delle caparre;
- incasso dei contanti e di tutti i mezzi di pagamento;
- emissione di documenti fiscali;

- operazioni di cambio valuta;
- gestione custodia valori;
- rapporti con le banche, agenzie di viaggio e altri reparti.

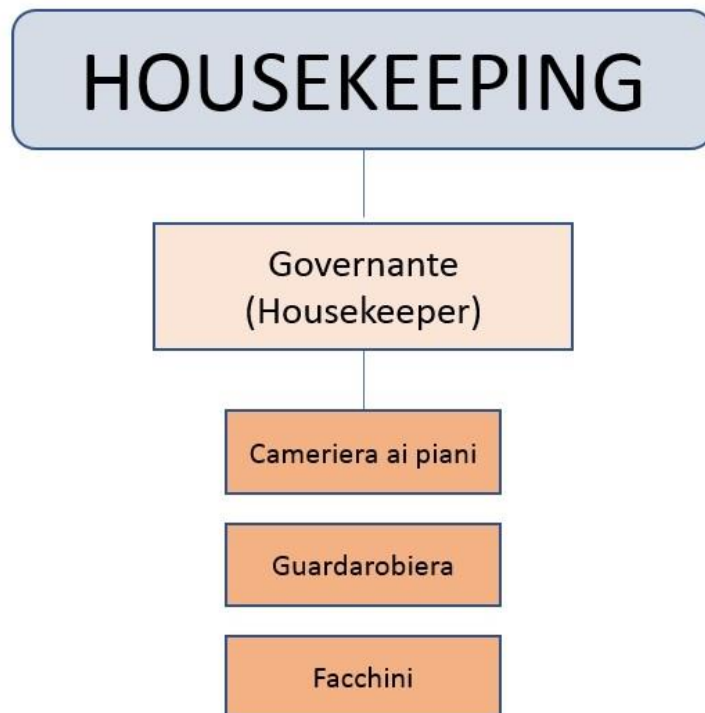
LA SEGRETERIA

La segreteria opera nel *back office*. Il back office è un ufficio vero e proprio, ubicato dietro al front office. A differenza di quest'ultimo non si relaziona con la clientela, e svolge operazioni che richiedono una certa riservatezza.

Figure principali: Segretario, segretario maincourantier.

I compiti della segreteria sono:

- gestire la *maincourante*; La *maincourante* è il giornale d'albergo, un registro dove si annotano tutte le operazioni contabili dei clienti e dei reparti.
- aggiornare il conto clienti;
- effettuare chiusure contabili giornaliere;
- tenere i rapporti con gli altri reparti.



Il reparto dell'*Housekeeping*, anche detto servizio ai piani, è il settore che si occupa di mantenere l'ordine e la pulizia nelle stanze e nelle parti comuni dell'albergo.

Il responsabile di questo reparto è la **governante** (*housekeeper*). A lei è demandata tutta l'organizzazione del personale e l'assegnazione a ciascuno dei carichi di lavoro. Coordina il lavoro

del personale di reparto e ne controlla l'operato, intervenendo quando necessario, al fine di garantire la massima qualità del servizio.

La **cameriera ai piani** è una figura professionale presente in tutti gli alberghi. Il suo lavoro si svolge durante tutto l'arco della giornata. A lei sono richieste doti umane di onestà e riservatezza, in quanto si troverà ad entrare nelle camere occupate dai clienti e a diretto contatto con oggetti di valore o particolari situazioni private.

La **guardarobiera** si occupa della corretta tenuta del guardaroba. Sono richieste doti di ordine, pulizia e onestà, poiché a lei è affidata la responsabilità della gestione di tutta la biancheria dell'albergo. Questa figura non lavora a contatto con i clienti ma soltanto con gli altri reparti dell'albergo.

Il **facchino ai piani** ha mansioni che riguardano lavori di fatica come trasporto dei bagagli dei clienti in arrivo e in partenza, o trasporto della biancheria dell'albergo.