



La struttura degli alberghi e le loro aree



Classe: 1FP17
A.S. 2022/2023



Struttura dell'albergo

L'edificio dell'albergo si può sviluppare sia in verticale che in orizzontale.

In base alla quantità di camere gli hotel si dividono in: piccoli (max. 75 camere), medi (da 75 a 150 camere) e grandi (min. 150 camere).

La gestione di un albergo può essere di due tipi: a conduzione familiare o in forma manageriale



INGRESSO

Ingresso principale

Deve avere le seguenti caratteristiche principali:

- Deve essere situata sulla facciata principale
- Serve per l'accoglienza degli ospiti
- Dà accesso diretto alla hall
- Solitamente nelle strutture di lusso in questa zona lavora il portiere

Ingresso secondario

Deve avere le seguenti caratteristiche principali:

- Deve essere situata sul retro della struttura
- Utilizzato da personale e fornitori
- Dà accesso alle aree non visibili dagli ospiti



Il portiere

Saluta gli ospiti in arrivo, prende in consegna i bagagli e gli effetti personali per il trasporto nelle camere, coordina il servizio di facchinaggio e qualche volta si occupa di parcheggiare le auto degli ospiti. È anche responsabile del controllo di chi entra e chi esce dalla struttura. Se opera come capo-reparto, si occupa anche di predisporre il lavoro giornaliero dei colleghi, redige gli orari e turni di servizio, vigila sulla sicurezza dell'albergo, assicura l'assistenza al cliente. Lavora prevalentemente negli hotel di lusso.

PORTIERE DI NOTTE - riveste un ruolo polivalente: sorveglia l'albergo durante le ore notturne (in genere lavora dalle 23 alle 7 del mattino) e vigila sulla sicurezza degli ospiti e del personale che alloggia nella struttura. Deve prendere iniziative di natura eccezionale e deve saper adottare misure in caso di emergenza.



Hall

Deve essere ben illuminata, ampia, ariosa e perfettamente pulita. Si tende ad avere una qualità uguale tra hall e camere.

La hall si divide **in zona relax** che è situata ai lati dell'ingresso, arredata con tavolini e poltrone utilizzata per aspettare il proprio turno e **Front Office** che si trova in fondo alla hall, è il luogo dove si accolgono i clienti e si forniscono informazioni.

Il receptionist

Figura chiave delle strutture ricettive, gestisce le comunicazioni con il cliente, provvede alla prenotazione delle camere, accoglie il turista al suo arrivo, lo assiste durante tutto il suo soggiorno e ne gestisce la partenza.



Aree comuni per i clienti

In un albergo possiamo trovare differenti aree comuni, per esempio:

1. Il ristorante
2. Il bar
3. La sala congressi
4. Sala dei giochi e miniclub
5. Palestra e centro benessere
6. Area commerciale
7. Il giardino
8. Piscina o impianti sportivi
9. Parcheggio o garage

Il ristorante

Può essere uno dei servizi che determinano il successo e la fama di un albergo. Il ristorante deve essere facilmente raggiungibile e lontano dalla zona di maggior transito in modo che si possa avere una maggiore tranquillità. All'inizio del Novecento esso era di alta qualità e motivo di scelta di un viaggiatore, poi, però, iniziarono a rendersi autonomi. Ancora oggi i turisti richiedono questo servizio.

In un ristorante possiamo notare la **brigata di sala** composta da **Maitre** (colui che gestisce la sala, prende le comande), **Chef De Rang** (responsabile di una zona di lavoro, svolge e cura tutte le fasi di un servizio) **Commis De Rang**, il **Sommelier** e anche il **Personale di cucina**



IL BAR

Il bar può essere posizionato in luoghi diversi:

- Vicino al ristorante perchè fornisce le bevande e la caffetteria
- nella terrazza o all'ultimo piano (sky bar) che accoglie anche i clienti esterni
- Posizionato all'entrata dell'albergo (lounge bar)

I bar in molti hotel di lusso sono frequentati anche da persone esterne.

In questo luogo possiamo trovare le seguenti figure professionali:

Barista: Il barista è il professionista che si trova dietro al bancone del bar, prepara e serve caffè, prodotti di caffetteria, cibi dolci o salati e bevande varie. Quando si parla di barista, ci si riferisce a una figura professionale legata soprattutto ad un servizio bar diurno.

Barman: il barman è un professionista specializzato nella preparazione di cocktail e long drink



La sala congressi

La troviamo soprattutto negli alberghi che cercano una clientela business. In essa si tengono congressi e convegni, sono vere e proprie sale per eventi e possono essere affittate da persone esterne per cerimonie o banchetti. E' sempre collegata alla reception e i partecipanti sono sempre registrati sul Hospitality desk

Il responsabile del centro congressi

Si occupa di amministrare l'offerta degli spazi a lui affidati e di ottimizzarne gli aspetti commerciali. Può gestire un centro congressi interno ad un albergo, oppure una struttura autonoma esclusivamente adibita all'attività congressuale. Il responsabile di un centro congressi è chiamato a farsi carico di molte mansioni.



Sala dei giochi o della tv e miniclub

Sono zone dedicate al divertimento e all'animazione, usate solitamente dai genitori per affidare i loro figli ad animatori esperti. Il mini club ha orari serali esclusivamente per ospiti giovani.

L'animatore turistico

Svolge diverse attività a seconda delle esigenze dei turisti, della struttura e della stagione in cui sta lavorando. Ad esempio l'animatore organizza tornei, propone giochi per bambini, organizza feste e spettacoli musicali e intrattiene i turisti con la sua simpatia. Concorda, inoltre, il programma di animazione con il responsabile degli animatori, che definisce gli orari.



Palestra e centro benessere

Sono motivo di scelta dell'albergo, molte persone vedono che il benessere della clientela sarà il futuro degli alberghi. Questi servizi permettono una stagionalità di 9-10 mesi e aumenta anche il tasso di occupazione delle camere.

In questi luoghi possiamo trovare le seguenti professioni:

L'istruttore di fitness che gestisce e guida lezioni di fitness per gruppi di clienti, ad esempio programmi di allenamento cardio, acquagym, crossfit, pilates, ginnastica posturale, stretching. L'istruttore di fitness controlla che i clienti svolgano in modo corretto gli esercizi, correggendo gli errori nella postura o nei movimenti, e monitorando la frequenza e l'intensità dell'allenamento.

Il massaggiatore è un professionista esperto nella pratica di massaggi: un trattamento manuale molto antico, che consiste nell'applicazione di frizioni e pressioni sui tessuti molli del corpo, principalmente per alleviare il dolore, decontrarre la muscolatura, ridurre lo stress, favorire il rilassamento e il benessere psico-fisico.



Area commerciale

La troviamo nelle strutture più grandi e di lusso e può essere gestita dall'hotel o enti esterni posizionati vicino alla hall al piano terra. Nei migliori hotel la boutique è composta da soli negozi di marche internazionali e made in Italy.

La commessa

Deve accogliere il cliente all'interno del negozio e assicurare la migliore shopping experience possibile: si informa sui bisogni e desideri dei clienti, gli consiglia e li supporta durante il processo di acquisto, fornisce informazioni sulla merce presente in negozio. Spiega le caratteristiche, l'utilizzo, il funzionamento dei vari prodotti e informa il cliente sulle promozioni in corso.



Il giardino

È un'area molto importante dell'albergo e si trova all'esterno dell'edificio, è una zona relax arredata con tavolini e poltrone. Gli alberghi di lusso offrono a volte una spiaggia privata.



Piscina e impianti sportivi

Sono servizi molto richiesti dalla clientela, la piscina è situata spesso lontano dalla struttura principale con area prendisole dotata di sdraio e ombrelloni ed a volte un piccolo bar.

Gli hotel di grande importanza con ampi spazi hanno anche impianti sportivi.

Il bagnino di salvataggio

Chiamato anche assistente bagnanti o guardaspiaggia, è la figura addetta a garantire la sicurezza dei bagnanti nei luoghi in cui si nuota, sia al chiuso (in piscine, stabilimenti termali) che all'aperto (in spiagge e stabilimenti balneari al mare o al lago e in piscine all'aperto).



Parcheeggio o garage

Servizio ottimo per alberghi situati in centro storico, utile anche per alberghi situati in luoghi difficilmente raggiungibili da bus e taxi. Il garage è situato nel sottosuolo dell'albergo.

Il vetturiere

Accoglie i clienti, aiutandoli a scendere dal taxi o, per i clienti che arrivano con la propria automobile, dando indicazioni relative al parcheggio. Si occupa di assicurarsi che il cliente non abbia dimenticato valigie sul taxi o nella hall dell'albergo, è responsabile dell'area antistante la porta dell'albergo, si occupa di allontanare gli ospiti indesiderati, indirizzare i fornitori verso le relative aree di competenza, porgere l'ombrello ai clienti o chiamare il taxi quando serve.



| TIPOLOGIE DI CAMERE

01

SINGOLA
(X-S)

Dimensione minima : 8
mq

02

DOPPIA
(XX-M-DUS)

Dimensione minima : 14
mq

03

TRIPLA (XXX-
MX-Mc)

Dimensione minima : 20
mq

04

QUADRUPLA (XXXX-
MXX-MXc-MC)

Dimensione minima : 26
mq



LE CAMERE DEGLI HOTEL



| CATEGORIA DELLE CAMERE

In base all'arredamento, allestimento e ai servizi offerti

|Camera standard o classic |Junior suite

|Camera executive |Suite

|Camera deluxe o luxury



|La suddivisione degli spazi nelle camere

La stanza solitamente è un locale unico, ma in base all'arredo, sono individuabili diversi spazi





| Le aree utilizzate esclusivamente dal personale

In alcuni luoghi i turisti non possono accedere perchè l'entrata è riservata solamente al personale.

Certe aree possono essere: la cucina, il back office e la lavanderia.



Ufficio dell'amministrazione e delle direzioni

L'impiegato amministrativo documenta e registra ogni movimento contabile aziendale, gestisce il processo di contabilità garantendo il rispetto delle procedure e degli adempimenti fiscali-tributari. Elabora e redige il bilancio di previsione, la contabilità analitica e i collegamenti con la contabilità generale. Nel suo lavoro utilizza strumenti informatici, ne cura la manutenzione e l'adeguata integrazione con il sistema gestionale-informativo dell'azienda.

L'impiegato amministrativo

Gestisce ogni aspetto amministrativo e finanziario di un'azienda. Il suo compito è fare in modo che l'azienda sia in regola con ogni obbligo imposto dalla legge: dagli adempimenti burocratici alla contabilità aziendale, fino al rispetto delle scadenze fiscali. L'impiegato amministrativo deve riuscire a destreggiarsi tra normative e numeri con disinvoltura.

Cucina

La cucina è il reparto dell'albergo che si occupa della trasformazione dei cibi in vivande. Quest'ultima è la caratteristica dei grandi alberghi costruiti all'inizio del nostro secolo. È importante che i locali siano facilmente accessibili dall'esterno in modo da evitare lunghi e tortuosi giri con pacchi, casse, bottiglie, sacchi, ecc.; questi ultimi potrebbero generare perdite di tempo e danni alle merci trasportate, è altresì importante che la zona cucina sia in posizione adiacente ed inoltre pressoché centrale rispetto alla sala da pranzo, questo al fine di evitare lunghi percorsi ai camerieri ed attese ai clienti.

Il cuoco è il responsabile della cucina, competente in tutti gli aspetti della preparazione del cibo, è incaricato della creazione del menù e della realizzazione delle ricette ed è il punto di riferimento per tutto lo staff in cucina.

Il cuoco si occupa di preparare e cucinare i piatti, dagli antipasti al dolce - curandone gusto e sapore, ma anche l'aspetto estetico in modo che siano visivamente accattivanti. Le sue responsabilità non si limitano però ai fornelli, ma includono numerosi compiti gestionali: come capo della cucina ordina le materie prime, sceglie i fornitori e gestisce approvvigionamenti e scorte.

Il back office

Il back office è quell'ambito all'interno di un'azienda o una qualsiasi organizzazione che sta alle spalle del cosiddetto Front Office e si occupa di gestire le informazioni provenienti dai colleghi a contatto con i clienti o il pubblico e organizzarle operativamente. Un compito importante, quindi, senza il quale si perderebbe il collegamento concreto tra le richieste esterne e l'offerta aziendale.

Chi lavora al back office si occupa di rendere operativamente efficiente la struttura aziendale, attraverso diverse mansioni

L'addetto back office amministrativo è impiegato nell'ambito amministrativo è chiamato a fungere da vero e proprio collante tra le operazioni esterne all'azienda e le richieste fiscali e amministrative cui ogni impresa è chiamata.

I suoi compiti sono: l'emissione di proforma e fatture, controllo degli incassi e dei pagamenti, coordinazione delle note spese e alcuni compiti di contabilità generale.



Guardaroba

Il guardaroba è il luogo nel quale, magari durante eventi, feste o cene, i clienti lasciano i propri cappotti giubbini o felpe in modo che possano rimanere più liberi durante la serata.

Un Bags Manager è una persona, che collabora con Bags Parking offrendo un servizio di deposito bagagli.



Classificazione degli hotel

Gli alberghi sono classificati in base a norme che attribuiscono stelle valutando quattro aspetti principali: le stanze, i bagni, i servizi base offerti dall'hotel e i servizi della ristorazione. Al giorno d'oggi le stelle hanno perso la maggior parte della loro importanza, perché molti viaggiatori si affidano alle recensioni online delle persone che hanno già soggiornato nella struttura in questione. Tuttavia il numero di stelle è ancora rilevante nella scelta.

Abbiamo due tipi diversi di classificazione delle stelle: quella italiana e quella europea.



|Sitografia

<https://www.jobbydoo.it/descrizione-lavoro/animatore-turistico>

<https://www.jobbydoo.it/descrizione-lavoro/istruttore-fitness>

<https://www.jobbydoo.it/descrizione-lavoro/massaggiatore>

<https://www.jobbydoo.it/descrizione-lavoro/bagnino>

<https://www.iopgroup.it/blog/come-funziona-lufficio-amministrativo/>

<https://www.bagsparking.com/it/diventa-bags-manager/>

Bibliografia

Libro di testo “Nuovo professione accoglienza”



GRAZIE PER
L'ATTENZIONE