



ANCI srl - Direzione generale: Via Orazio n. 3 – 00193 Roma

Tel. 06.99706945-46 Fax. 06.97254864 anpa.scuola@libero.it www.anpascuola.it

ROMA FIRENZE BOLOGNA PALERMO CATANIA NAPOLI MILANO TORINO

CORSO DI FORMAZIONE PER FACCHINO D'HOTEL

Il corso di formazione professionale per Facchino d'Hotel organizzato dall'ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere si prefigge di formare una figura professionale particolarmente importante all'interno della struttura alberghiera, in quanto punto di riferimento essenziale per il corretto svolgimento di tutte le attività ordinarie e straordinarie dell'hotel: dall'aiuto agli ospiti nel trasportare i loro bagagli nelle camere, allo svolgimento di mansioni relative alla pulizia e riordino degli spazi comuni dell'albergo in fasce diurne e notturne (facchino di giorno e facchino di notte), ad attività di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti idrici ed elettrici. La professione di Facchino, praticabile da uomini giovani e meno giovani, italiani e stranieri, anche in possesso di un solo titolo di scuola media inferiore, consente un facile ingresso nel mondo del lavoro alberghiero o di reintegrarsi professionalmente anche in età avanzata. Imparare bene questo mestiere può rappresentare, dunque, una grande e concreta opportunità di lavoro. Le attività del Facchino sono molteplici: portare i bagagli nelle camere, fare commissioni per conto degli ospiti, scaricare e immagazzinare i prodotti necessari per l'albergo (shampoo e saponi, biancheria, etc.), nonché svolgere ogni altro compito impartito dal suo Caposervizio (1° Governante o Executive Housekeeper). Il Corso per Facchino d'Albergo organizzato dall'ANPA mira a fornire, dunque, gli strumenti operativi e le tecniche per apprendere i punti chiave di una professione che, fondamentalmente, richiede buona forma fisica, buona presenza, cortesia e affidabilità, ma soprattutto competenze adeguate a svolgere mansioni di pulizia, controllo, assistenza, emergenza e vigilanza, nell'ottica del raggiungimento di elevati standards di qualità. Il corso sarà strutturato su un totale di 48 ore distribuite nell'arco di 1 mese con frequenza trisettimanale di 3 ore a lezione, nella fascia oraria 17.30 - 20.30. Il corso per Facchino d'Albergo organizzato dall'ANPA - Accademia Nazionale Professioni Alberghiere è l'unico corso Istituito in Italia con l'esclusivo patrocinio dell'AIH - **Associazione Italiana Housekeeper**.

OBIETTIVO: Formare professionisti capaci di operare all'interno di strutture alberghiere nazionali ed internazionali attraverso una metodologia innovativa basata su un percorso di formazione pratica *full immersion* della durata di 48 ore distribuite nell'arco di 1 mese e mezzo. Il metodo punta a ridurre i tempi di permanenza in aula degli allievi e, di contro, a velocizzare il loro contatto con le realtà imprenditoriali alberghiere attraverso una sperimentazione concreta sul campo delle competenze acquisite con la formazione.

PROGRAMMA DIDATTICO

- **La figura ed il ruolo facchino d'hotel:** il profilo professionale, il rapporto con la governante e gli altri reparti alberghieri, il rapporto con i colleghi ed i clienti
- **Tecniche comportamentali e deontologia professionale:** importanza dell'uniforme e della cura personale, educazione ed esperienza, contegno ed assistenza al cliente, responsabilità verso i clienti e l'azienda, mansioni operative, pubbliche relazioni, gestione di richieste particolari della clientela
- **Tecniche di organizzazione del lavoro:** la conoscenza dell'organizzazione alberghiera e dei singoli reparti, la comunicazione tra il reparto ricevimento e l'housekeeping, il controllo delle sale conferenze, la gestione degli oggetti smarriti, l'utilizzo della modulistica di reparto
- **Tecniche, metodi e tempi per la pulizia e la manutenzione degli alloggi e delle sale conferenze:** il registro di comunicazione, il memorandum, la previsione di occupazione, il

mansionario giornaliero, la lista vip, la lista di controllo, la richiesta di manutenzione, il rapporto giornaliero di occupazione, la ricevuta per gli oggetti smarriti, il prelevamento merci, movimentazioni, inventari e controlli, l'organizzazione della giornata di lavoro, l'office del facchino, il rapporto sale conferenze, il riordino delle sale conferenze, il tempo necessario per il riassetto, pulizia degli arredi fissi e mobili, il servizio serale, le sale libere, salotti e appartamenti, le pulizie serali, attrezzature, prodotti detergenti e macchinari, il passe-partout, le pulizie degli spazi comuni, merceologia e manutenzione dei tessuti, carte da parati, moquette, legno, marmi, graniti, piastrelle, ceramiche, gomme e linoleum, gestione carico e scarico stock frigoriferi ai piani

- **Room division ed architettura alberghiera:** alberghi annuali e stagionali, le strutture alberghiere a sviluppo verticale, orizzontale e sparse, la distribuzione degli spazi esterni, gli spazi comuni, la hall e l'area del front office, il bar e il ristorante, le sale, le camere, le aree di servizio, magazzini e cucine, la lavanderia, gli office, i vani tecnici, giardini ed impianti sportivi
- **Tecniche di comunicazione alberghiera:** le regole di comportamento, crescita ed autorealizzazione, la gerarchia dei ruoli, criteri di comportamento, la tecnica di rafforzamento, le riunioni di gruppo ed il lavoro di squadra
- **Nozioni e tecniche di prevenzioni infortuni e sicurezza sul lavoro:** le norme di prevenzione infortuni ed igiene, i punti di maggior rischio (pavimenti, porte, infissi, scale e pianerottoli, soffitti e controsoffitti) manutenzione preventiva, l'igiene sul lavoro, interventi di pronto soccorso, la sicurezza antincendio, le misure di prevenzione, le disposizioni antincendio, l'utilizzo dei dispositivi antincendio, i rilevatori di fumo, i pulsanti di allarme, le manichette e gli estintori
- **Prevenzione e sicurezza sul lavoro**

INIZIO CORSI	Ogni mese
DURATA	48 ore di formazione pratica
N° POSTI	15
FREQUENZA	3 volte a settimana (Lunedì – Mercoledì - Venerdì)
ORARIO LEZIONI	17.30 – 20.30
COSTO	€ 1420,00 + IVA 22%
ATTESTATI	Rilascio attestato di qualifica professionale per Facchino d'Hotel ed attestato sulla sicurezza sui luoghi di lavoro (basso rischio)
RATEIZZAZIONE	€ 278,00 + 2 rate consecutive mensili di € 733,00 l'una oppure € 278,00 + 12 rate consecutive mensili da € 129,00 l'una

Con il patrocinio e la collaborazione di:

