



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

MASTER PER GOVERNANTE D'ALBERGO (EXECUTIVE HOUSEKEEPER)

Il master per Governante d'Albergo organizzato dall'ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere con l'esclusivo patrocinio dell'AIH (Associazione Italiana Housekeeper) mira a formare la figura del Caposervizio (executive Housekeeper) responsabile della qualità del servizio ai piani delle imprese alberghiere, dotato di tutte le competenze manageriali e gestionali indispensabili per garantire il coordinamento di tutto il personale preposto alla manutenzione e pulizia delle camere e dell'intera struttura alberghiera, nonché in grado di comprendere le esigenze dei clienti e garantire elevati standard di qualità. Quella dell'Executive Housekeeper è una figura professionale sempre più richiesta in ambito alberghiero a livello internazionale, aperta a donne giovani e meno giovani, italiane e straniere, per l'esercizio della quale sono richieste forte personalità, capacità di team leader, educazione, esperienza e, soprattutto, un'adeguata formazione. Favorito per questo tipo di ruolo è il personale che già opera all'interno del reparto piani come guardarobiere, cameriere ai piani e facchini che, grazie alla maturata esperienza tecnica sul campo, possono aspirare ad una carriera manageriale. Per coloro che, invece, non hanno mai avuto esperienza nel settore, ma sono in possesso di titoli di studio di scuola media superiore o laurea, la formazione professionale rappresenta il punto di partenza per intraprendere questo gratificante e ricercato mestiere. I compiti fondamentali che è chiamata a svolgere una Governante d'Albergo sono quelli tipici di un Caposervizio: gestire e coordinare il lavoro delle altre risorse che operano nel reparto piani, ottimizzare le procedure di lavoro, verificare la corretta pulizia ed allestimento delle camere e delle aree comuni secondo gli standard qualitativi aziendali, assumendosi direttamente la responsabilità per il lavoro svolto dal personale ai piani. Deve, inoltre, avere una visione globale dell'attività della struttura alberghiera in cui opera, in modo da agire in sintonia con il personale degli altri reparti e la direzione, nonché avere una corretta capacità di gestione amministrativa nella compilazione del budget relativo agli acquisti e la scelta dei materiali e dei prodotti. Dalla Governante, infatti, dipende la soddisfazione della clientela ed il successo dell'ospitalità dell'azienda alberghiera. Il master organizzato dall'ANPA, strutturato secondo una metodologia didattica che favorisce un contatto diretto tra allieve, Executive Housekeeper e General Manager, fornirà tutti gli strumenti operativi e le tecniche per ottimizzare le procedure di lavoro, per gestire e coordinare professionalmente il reparto piani, le risorse umane e migliorare la comunicazione con il cliente e lo staff. Particolare attenzione verrà dedicata allo studio del più importante software operativo per la gestione alberghiera attualmente presente sul mercato internazionale (Software MICROS FIDELIO OPERA), il vero valore aggiunto per lavorare in strutture alberghiere di medio/grande livello e di catena, nonché al perfezionamento della lingua inglese attraverso l'apprendimento di un modulo di Professional Tourism English. Il profilo professionale formato sarà in grado di stimolare i propri collaboratori, stabilire i turni di lavoro con precisione, monitorare le aree da pulire, controllare lo stock della biancheria, gestire il budget aziendale e ponderare gli acquisti. Il master sarà strutturato su un totale di 72 ore distribuite nell'arco di 3 mesi con frequenza bisettimanale di 3 ore a lezione, nella fascia oraria 17.30 - 20.30, con possibilità di svolgere, previa disponibilità delle strutture, un successivo periodo di stage da 1 a 6 mesi in azienda. Il master per Governante d'Albergo organizzato dall'ANPA - Accademia Nazionale Professioni Alberghiere è l'unico corso in Italia riconosciuto dall'**AIH - Associazione Italiana Housekeeper** e valido per l'iscrizione alla stessa Associazione.

PROGRAMMA DIDATTICO

- **La figura ed il ruolo della governante d'albergo:** il profilo professionale, il ruolo di supervisione e comando, il rapporto con la direzione e gli altri reparti alberghieri, il rapporto con il personale ed i clienti
- **Tecniche comportamentali e deontologia professionale:** personalità e cura personale, educazione ed esperienza, uniforme, formazione, contegno ed assistenza al personale,

responsabilità verso i clienti e l'azienda, rapporti esecutivi ed ispettivi, pubbliche relazioni, gestione di richieste particolari della clientela

- **Tecniche di gestione ed organizzazione del lavoro:** la conoscenza dell'organizzazione alberghiera e dei singoli reparti, la motivazione del personale, la comunicazione tra il reparto ricevimento e l'housekeeping, la routine con il guardaroba e la lavanderia, il controllo delle camere, gli oggetti smarriti, il bilancio preventivo, la modulistica di reparto, il rapporto con il personale ai piani (cameriere e facchini)
- **Tecniche, metodi e tempi per la verifica della pulizia e della manutenzione degli alloggi:** 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 prelievo della biancheria, il rapporto giornaliero di occupazione, la ricevuta per gli oggetti smarriti, il prelevamento merci, movimentazioni, inventari e controlli, i criteri di controllo, organizzazione della giornata di lavoro, l'office della cameriera, il rapporto camere, il riordino delle camere, come si entra nelle camere, il tempo necessario per il riassetto, pulizia camera e bagno, pulizia degli arredi fissi e mobili, il servizio serale, le camere 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
- **Capacità amministrative per la compilazione dei budget con relativi acquisti:** rapporti con l'ufficio commerciale, rapporti con l'amministrazione, calcolo economico, amministrazione delle scorte, del lavoro e del tempo impiegato, tenuta dell'inventario
- **Room division ed architettura alberghiera:** i principali modelli architettonici, 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 gestione delle risorse umane e di comunicazione alberghiera:** la motivazione del personale, le regole di comportamento, motivazione attraverso le emozioni, crescita ed autorealizzazione, la gerarchia dei ruoli, le doti del capo, criteri di comportamento, la tecnica di rafforzamento, le riunioni di gruppo ed il lavoro di squadra
- **Amministrazione del personale e contrattualistica del lavoro:** la governante ed il personale, le assunzioni, i sistemi di assunzioni, il trattamento economico, le sanzioni disciplinari, i neo/assunti, supporto ed assistenza al personale, il licenziamento
- **Nozioni e tecniche di prevenzioni infortuni e sicurezza sul lavoro:** le norme di prevenzione infortuni ed igiene, i punti di maggior rischio (pavimenti, parte, infissi, scale e pianerottoli, soffitti e controsoffitti, impianti, attrezzature, organi di comando e manovra, la manutenzione preventiva, l'igiene sul lavoro, interventi di pronto soccorso, la sicurezza antincendio, le misure di prevenzione, le disposizione antincendio, l'utilizzo dei dispositivi antincendio, i rilevatori di fumo, i pulsanti di allarme, le manichette e gli estintori
- **Introduzione al software Micros Fidelio Opera:** principi di alfabetizzazione informatica per la gestione del reparto housekeeping con l'utilizzo del software Micros Fidelio Opera
- **Professional English:** glossario e terminologie tecniche ad uso del reparto housekeeping
- **Sicurezza e prevenzione infortuni sui luoghi di lavoro** (modulo didattico opzionale – costo € 120,00 + IVA 22%)

FASE PRATICA (STAGE): Rappresenta la seconda parte formativa del corso ed anche la più stimolante per le allieve. Per un periodo da 1 a 6 mesi e previa disponibilità delle aziende, le allieve avranno la possibilità di essere inserite all'interno del reparto piani di una struttura alberghiera. In questa fase della formazione sarà, pertanto, possibile sperimentare sul campo le competenze tecniche acquisite durante la parte teorico-didattica. Lo stage non costituisce rapporto di lavoro ed è consentito solo a soggetti in possesso dei requisiti previsti dall'art. 18, comma 1, lettera d della legge 196/1997 e dall'art. 11 del D.Lgs. 13 Agosto 2011.

INIZIO CORSI 2 volte l'anno

DURATA 3 mesi di formazione teorico/pratica, con possibilità di svolgere un successivo percorso di stage da 1 a 6 mesi di stage in albergo

N° POSTI	10
FREQUENZA	2 volte a settimana (martedì e giovedì) per 3 ore a lezione
ORARIO LEZIONI	17.30 – 20.30
COSTO	€ 2610,00 + IVA 22%
STAGE	Consentiti agli allievi in possesso dei requisiti previsti dall'art. 18, comma 1, lettera d della legge 196/1997 e dall'art. 11 del D.Lgs 13 Agosto 2011. Per l'attivazione dello stage è previsto il versamento di € 150,00 + IVA 22% alla segreteria stage dell'ANPA, esclusivamente all'atto della verifica da parte della stessa dei requisiti del soggetto partecipante allo svolgimento del tirocinio formativo. La presente quota copre il periodo di stage da 3 a 6 mesi esclusivamente all'interno di un'unica struttura. Qualora l'allievo intendesse svolgere il periodo di tirocinio in più strutture, per ogni attivazione stage sarà necessario versare la quota di € 150,00 + IVA 22%
RATEIZZAZIONE	€ 364,00 euro + 3 rate consecutive mensili di € 940,00 l'una oppure € 364,00 euro + 12 rate consecutive mensili da € 250,00 l'una
	Qualora il contraente intendesse optare per l'inserimento nel corso anche il modulo formativo relativo al corso di formazione ed informazione per i lavoratori (art. 36 e 37 del D.LGS. 81 del 9 aprile 2008 PCM atto 221 – CSR del 21.12.2011 – Accordo Stato-Regioni), è previsto un ulteriore costo di € 120,00 + IVA 22% che verrà aggiunto al costo iniziale di € 1300,00 + IVA 22%.

Con il patrocinio e la collaborazione di:

