

DIPARTIMENTO: **Scienze politiche**

numero classe di abilitazione	Denominazione classi di abilitazione
<b>C520</b>	<b>Tecnica dei servizi e pratica operativa</b>

**FORMAZIONE DIDATTICO-SCIENTIFICA: 18 CFU**

Referente:	Prof. Maurizio Vernassa
------------	-------------------------

CODICI ESAMI	INSEGNAMENTI INTEGRATI	MODULI DIDATTICI	ARGOMENTI	n. CFU	n. ore	Docente
Z1337	Tecnica dei servizi e pratica operativa	Food and beverage	Competenze dell' F&B manager, Pianificazione, organizzazione, gestione operativa, marketing della ristorazione.	6		
			L'analisi dei costi: il calcolo del food cost, banchettistica : preventivo e pianificazione degli eventi, personale extra e noleggio attrezzature.			
			Applicazione pratica di Sala - I diversi tipi di apparecchiatura			
			La gestione della cucina, panoramica sulle attrezzature, la composizione di un menu , tecniche di cucina creativa.			
			L'importanza del breakfast in hotel, le esigenze dei nuovi turisti, allestire un buffet per le prime colazioni, la scelta dei prodotti.			
			La presentazione dei prodotti, la suddivisione in isole tematiche, la scelta delle attrezzature, breve prova pratica in sala colazioni.			
			Layout di cucina: cucina creativa			
		Accoglienza e comunicazione	Comunicazione efficace in albergo : in presenza, telefonica e la corrispondenza. Comunicazione con target di utenti diversi	5		
			Applicazione pratica :Una mattinata alla reception : I check out, la corrispondenza, la gestione dei sospesi			
			La gestione del complaint : come trasformare una minaccia in una opportunità			
			I canali di distribuzione off-line : Dalle ADV ai Wholesaler passando attraverso i T.O.- I contratti F.I.T.			
			I canali di distribuzione online : IDS, GDS e OLTA			
		Applicazione pratica :Un pomeriggio alla reception : i check in, le prenotazioni				
Housekeeping	Competenze e tecniche. Scelta dei prodotti e linea BIO di cortesia	3				
	Il personale che si occupa della pulizia in albergo: ruolo e regole di comportamento. La pulizia professionale della camera: metodologie e prodotti di pulizia.					
	Organizzazione del reparto Housekeeping all'interno della struttura Albergo ed il Ruolo dell'Executive Housekeeper					
Area prevenzione, protezione e sicurezza in Hotel- Formazione Obbligatoria	Formazione ed informazione sicurezza - DLGS 81/2008	4				
	Sicurezza e formazione alimentaristi (HACCP )					