



Supplemento

C

Organizzazione della rooms division e degli altri settori dell'hotel

La rooms division

VEDI NEL VOLUME

Modulo 2

UD 12

§§ 12.5 e 12.6

La **rooms division** (settore camere) è il principale settore operativo dell'impresa alberghiera: senza la produzione del servizio alloggio non esisterebbe attività ricettiva. Tutta l'organizzazione alberghiera ruota intorno a questo settore. La sua specifica organizzazione dipende ovviamente dal numero di camere.

Nelle imprese di maggiori dimensioni la responsabilità di questo settore è affidata al rooms division manager, mentre in quelle di dimensioni piccole e medie è affidata direttamente al direttore o a un vice direttore, che hanno il compito di programmare, coordinare e controllare l'attività del settore.

Le aree operative di competenza del settore camere sono:

- il front office (ricevimento, portineria, segreteria e cassa);
- il settore piani.

Pertanto le unità organizzative del settore sono costituite dal ricevimento (capo ricevimento), dalla portineria e dalla gestione dei piani (prima governante).

Dipendono dal capo ricevimento (eventualmente supportato da un vice capo ricevimento): i primi segretari, i segretari e i centralinisti.

Dipendono dalla prima governante: le governanti e le unità addette al guardaroba e alla lavanderia.

Il front office

VEDI NEL VOLUME

Modulo 2

UD 12

figg. 12.11 e 12.16

Il **front office** raggruppa i reparti di ricevimento, segreteria, cassa, portineria. Svolge le operazioni di check in (ricevimento e registrazione del cliente), di assistenza al cliente nel corso del soggiorno e le operazioni di check out (relative alla partenza del cliente). Dimensioni, numero di addetti e numero di funzioni che ciascun addetto al front office svolge variano da albergo ad albergo e sono naturalmente influenzate in maniera determinante dal tipo e dalle dimensioni dell'albergo, dal livello dei costi ecc. Generalmente il front office è suddiviso in:

- **front desk** (presso cui viene svolta tutta l'attività rivolta direttamente al cliente);
- **back office** (svolgimento delle operazioni amministrative che non richiedono la presenza del cliente e che comunque risultano più riservate).

Vediamo di seguito alcune fondamentali funzioni del front office.

Il **ricevimento** ha il compito di:

- › gestire il sistema delle prenotazioni;
- › accoglienza della clientela;
- › gestione dell'assegnazione delle camere;
- › fornire alla contabilità le informazioni sugli arrangiamenti della clientela.

In particolare il capo ricevimento (che negli alberghi di piccole e medie dimensioni, coadiuva spesso il direttore) deve espletare le seguenti funzioni:

- › curare l'andamento delle prenotazioni;
- › comunicare alla direzione i dati relativi alle prenotazioni;
- › coordinare l'attività dei suoi collaboratori;
- › mantenere rapporti funzionali con gli altri reparti aziendali;
- › accogliere la clientela;
- › mantenere i rapporti con l'intermediazione, qualora questa funzione sia stata attribuita al ricevimento.

La **segreteria** svolge le seguenti funzioni:

- › cura la gestione delle prenotazioni;
- › cura la corrispondenza con i clienti;
- › cura i rapporti con l'intermediazione;
- › effettua le registrazioni contabili relative ai clienti, dall'arrivo alla partenza;
- › compila il conto del cliente e, quando viene richiesto, lo trasmette alla cassa;
- › tiene la registrazione dei conti incassati e dei sospesi;
- › cura gli archivi aziendali.

La **cassa** è un servizio affidato al primo cassiere e al cassiere turnante. Il personale del servizio cassa svolge le seguenti funzioni:

- › compilazione del registro cassa;
- › presentazione del conto al cliente;
- › incasso del conto e registrazione dell'entrata sul libro cassa;
- › cambio valuta per clienti stranieri (se l'albergo è provvisto della necessaria autorizzazione);
- › custodia valori dei clienti.

La **portineria** svolge anch'essa un ruolo fondamentale nell'accoglienza e nell'assistenza al cliente.

I servizi principali della portineria possono essere così raggruppati:

- › servizio bagagli (trasferimento dei bagagli alle camere, ritiro dei bagagli dalle camere, eventuale invio dei bagagli alle stazioni ferroviarie, aeroportuali ecc. o ritiro dalle stesse);
- › vigilanza sull'albergo (impedimento di accesso ai piani di persone che non siano clienti, salvo casi particolari in cui il cliente autorizzi l'accesso);
- › registrazione dei clienti (scheda di notificazione alla P.S., registro di P.S. e modello ISTAT C/59);
- › chiusura del conto del cliente fuori dall'orario della segreteria;
- › assistenza al cliente (fornitura di informazioni di vario genere);
- › ricerca dei clienti nella struttura ricettiva (ovviamente nei punti dove il cliente non può essere reperito telefonicamente);
- › gestione del servizio guardaroba;
- › servizio ascensore;

- › commissioni per conto dell'albergo (spedizioni o altre operazioni postali, consegna *brevi manu* di comunicazioni della direzione, trasmissione delle schede di notificazione alle autorità di P.S. ecc.);
- › chiamata taxi e gestione traffico vetture;
- › acquisti per conto del cliente (giornali, biglietti teatrali ecc.).

Il reparto piani

VEDI NEL VOLUME
Modulo 2
UD 12
figg. 12.11 e 12.16

Il **reparto piani** è ovviamente di fondamentale importanza nell'organizzazione del servizio alberghiero. In particolare il personale addetto ai piani svolge le seguenti mansioni:

- › pulizia delle camere;
- › pulizia dei locali di rappresentanza e di quelli di servizio;
- › sistemazione e tenuta del magazzino biancheria;
- › controllo dei consumi dei frigoriferi e rifornimento degli stessi.

Negli alberghi di medie e grandi dimensioni la responsabilità del personale addetto ai piani è affidata alla prima governante. La prima governante, in quanto responsabile del settore piani, è in continuo contatto con il ricevimento, da cui riceve le comunicazioni sulle camere i cui clienti sono in partenza, sui nuovi arrivi per la sistemazione delle relative camere ecc. Essa dirige quindi tutto il personale impiegato ai piani, ne coordina il lavoro, cura l'inventario dei materiali (lenzuola, cuscini, coperte ecc.), aggiorna quotidianamente il rapporto sulla situazione delle camere, propone gli acquisti di nuovi materiali ecc.

Le cameriere ai piani, seguendo le disposizioni del capo reparto (cioè la prima governante), hanno il compito di:

- › riordinare le camere;
- › verificare il corretto funzionamento degli impianti nelle camere;
- › sostituire la biancheria;
- › verificare le consumazioni al frigorifero;
- › reintegrare la cancelleria e i depliant in dotazione alle camere.

Il facchino ai piani svolge attività di ausilio a quella delle cameriere, provvedendo ai lavori più pesanti.

Il settore ristorazione

VEDI NEL VOLUME
Modulo 2
UD 12
figg. 12.12 e 12.16

L'organizzazione del **settore ristorazione** è spesso molto complessa: basti pensare che diversi alberghi hanno più di una sala ristorante, oppure che la funzione ristorazione si articola in una pluralità di tipologie di servizi (dalla ristorazione tradizionale alla nouvelle cuisine, dal banqueting alle cerimonie varie).

La responsabilità è affidata al capo settore ristorazione (food and beverage manager); le principali unità organizzative in cui si articola il settore, almeno nelle grandi imprese, sono:

- capo reparto cucina, che a sua volta ha autorità su: sottocapicucoco, capi partita e commis;
- capo reparto sala e bar, che a sua volta ha autorità su: capi servizio ristoranti e bar, maîtres, primo barman, camerieri e barman.

Il room service

Il **room service** è un servizio che tutti gli alberghi di un certo livello qualitativo offrono ai loro clienti. Esso consiste nella prestazione in camera del servizio di prima colazione, dei pasti, del bar ecc. Le mansioni di ristorazione sono svolte dallo chef aux étages, le altre dalle cameriere ai piani. Sia l'una sia l'altra figura hanno a loro disposizione al piano un office adeguatamente attrezzato. Il room service ha il fine di rendere più gradevole il soggiorno del cliente, consentendogli di consumare i servizi in camera, in piena tranquillità e riservatezza.

Gli altri settori

VEDI NEL VOLUME
Modulo 2
UD 12
fig. 12.13

Il **settore marketing** ha lo scopo di adeguare la produzione dei servizi ricettivi e di ristorazione alle esigenze e alle aspettative dei clienti, e di trovare le giuste soluzioni di comunicazione e di commercializzazione dei servizi che l'azienda produce. Come per ogni altro settore, le specifiche unità organizzative che lo compongono variano da impresa a impresa. Con riferimento all'organizzazione del settore in un'impresa alberghiera di grandi dimensioni, possiamo individuare le seguenti unità organizzative: responsabile di settore; personale di segreteria del settore; addetti alle pubbliche relazioni; funzionari di vendita.

Tra le competenze di questo settore vi sono:

- le attività di pubblicità e di comunicazione;
- le pubbliche relazioni;
- l'organizzazione commerciale;
- i rapporti con l'intermediazione e con i grandi clienti.

VEDI NEL VOLUME
Modulo 2
UD 12
figg. 12.14 e 12.16

Il **servizio manutenzione** si occupa della manutenzione dei vari tipi di impianti, della ricerca e prevenzione guasti, e dell'installazione di piccoli impianti.

Il **settore personale** provvede alla gestione del personale in senso ampio e non puramente amministrativo.

Il **settore economato** ha la funzione di programmare, in collaborazione con i responsabili dei settori operativi, gli acquisti delle merci alle migliori condizioni di mercato.

VEDI NEL VOLUME
Modulo 2
UD 12
figg. 12.15 e 12.16

Il **settore amministrazione e controllo** è diretto da un direttore amministrativo o da un altro responsabile; nelle aziende di minori dimensioni la responsabilità viene assunta direttamente dal direttore dell'albergo. In ogni caso il responsabile del settore amministrazione risponde del proprio operato alla direzione. Questo settore sovrintende a tutte le funzioni amministrative dell'impresa (la tenuta delle scritture contabili, il calcolo delle retribuzioni e, più in generale, l'amministrazione del personale ecc.) e alle funzioni di controllo amministrativo. Spesso, quando le dimensioni aziendali non sono rilevanti e magari manca anche la funzione ristorazione, il settore assume anche le competenze dell'economato.