



Istituto Professionale Servizi
per l'Enogastronomia e
l'Ospitalità Alberghiera
"Carlo Porta"



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI



Via Uruguay 26/2
20151 Milano

www.carloportamilano.gov.it

C.F. 80194090157
C.M. MIRH02000X

Tel. 02.38.00.36.86
Fax 02.30.84.472

info@carloportamilano.gov.it

mirh02000x@istruzione.it

mirh02000x@pec.istruzione.it



REGOLAMENTO Front Office F.O.

Il lavoro svolto presso il Front Office è importante per l'efficienza e per l'immagine della Scuola.

1. Anche in assenza degli insegnanti, il comportamento deve seguire le norme stabilite durante le ore di lezione, applicando le tecniche professionali di gentilezza ed efficienza che si richiedono normalmente agli addetti ai Servizi di Ricevimento delle aziende alberghiere.
2. Al F.O. lo studente deve indossare correttamente la divisa e rispettare il profilo che normalmente è previsto negli alberghi di categoria elevata. In particolare i capelli devono essere puliti e ben pettinati (i capelli lunghi vanno tenuti raccolti), le unghie sempre curate, lo smalto di tonalità chiara. Si richiede la massima igiene e pulizia personale. Non è ammesso alcun tatuaggio e/o piercing visibile. Alle ragazze è consentito indossare gli orecchini a lobo. Pur sapendo che in alcuni alberghi al personale non è consentito avere alcun piercing, al F.O. per le ragazze il piercing al naso è tollerato se non è vistoso; i gioielli soltanto se sobri e in numero contenuto. E' invece vietato il trucco pesante. L'aspetto ordinato e la divisa impeccabile esaltano la professionalità della persona.
3. Eventuali problemi, situazioni o casi particolari affrontati durante il turno di lavoro, devono essere annotati sulla Scheda di Chiusura, sul Registro delle Consegne e comunicati nel più breve tempo possibile all'insegnante responsabile del Front Office e o all'Aiutante tecnico.
4. Gli studenti devono, in particolare, prestare molta attenzione all'ordine del bancone, della zona soggiorno e delle attrezzature, all'accoglienza, al controllo sull'entrata di persone estranee alla scuola, all'efficienza del servizio telefonico e all'apertura dei cancelli, infine alla precisione nella contabilità della gestione del Bar.
5. Durante l'intervallo gli allievi addetti al Front Office devono evitare di intrattenersi con gli altri studenti (la cui presenza davanti al banco creerebbe confusione e ostacolerebbe il normale svolgimento delle operazioni di lavoro).
6. Il responsabile compilerà la scheda di valutazione dei componenti del turno di lavoro, i quali, a loro volta, valuteranno il capo turno. Le schede saranno archiviate e a disposizione degli insegnanti.
7. Gli studenti dovranno prendere attentamente in visione il manuale del Front Office, gli ordini di servizio redatti dall'insegnante responsabile del Servizio e del Registro delle Consegne e rispettare scrupolosamente le istruzioni impartite.
8. Attraverso il registro delle consegne gli allievi trasmettono ordinatamente ai compagni le informazioni necessarie per operare correttamente il giorno successivo.
9. L'uso del telefono cellulare è consentito soltanto durante le pause di lavoro.
10. Al F.O. possono accedere soltanto gli insegnanti di Laboratorio di accoglienza Turistica, l'Aiutante Tecnico, i Collaboratori scolastici designati e gli studenti in servizio o autorizzati dagli insegnanti di Laboratorio di Accoglienza Turistica.
11. L'attività del F.O. è regolata dal Manuale Operativo del Front Office che disciplina le procedure e i principi da seguire. Il manuale viene aggiornato all'inizio dell'anno scolastico dall'insegnante responsabile del servizio che lo sottopone alla firma del Dirigente Scolastico.
12. Gli insegnanti, previa autorizzazione del docente designato Responsabile che ne valuterà la fattibilità, possono utilizzare il Front Office per svolgere particolari lezioni.



Approvato dal Collegio il 31 maggio 2018

Approvato dal Consiglio di Istituto 11 giugno 2018