

Denominazione del profilo professionale <b>CAMERIERE AI PIANI</b> <b>Determinazione Dirigenziale N. 172/DPG009 (09-08-2019)</b>	
Descrizione del profilo professionale	Il Cameriere ai piani interviene nella fase di erogazione dei servizi di ricettività turistica, occupandosi della cura, pulizia e riordino delle camere e gli ambienti comuni nonché di tutti gli arredi ed accessori in essa contenuti. Si occupa della erogazione dei servizi accessori di ospitalità nel rispetto delle indicazioni procedurali della direzione e delle regole comportamentali necessarie a soddisfare al meglio le singole esigenze dei clienti, personalizzando il servizio delle camere sulle specifiche richieste degli ospiti. Opera in strutture ricettive di qualsiasi livello e tipologia che erogano il servizio di pernottamento.
Settore Economico - Professionale	Servizi turistici
ADA	<b>ADA.19.18.40</b> - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne <b>ADA.19.18.41</b> - Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	2
Codice univoco ISTAT CP2011	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo
Referenziazione ATECO	55.10 ALBERGHI E STRUTTURE SIMILI 55.20 ALLOGGI PER VACANZE E ALTRE STRUTTURE PER BREVI SOGGIORNI 55.90 ALTRI ALLOGGI
Unità di Competenza costituenti il profilo	1) Allestire, riordinare e pulire camere e ambienti comuni 2) Curare ed organizzare le aree/postazioni di lavoro fisse e mobili, materiali ed attrezzature 3) Gestire i servizi accessori di ospitalità ai piani
Denominazione dell'Unità di Competenza <b>1) Allestire, riordinare e pulire camere e ambienti comuni</b>	
Risultato atteso	Allestire, riordinare e pulire camere e ambienti comuni interni ed esterni effettuando le operazioni di controllo e manutenzione ordinaria e straordinaria nel rispetto dei piani di lavoro assegnati e degli standard e procedure di pulizia definite
EQF	2
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruoli e funzioni della figura professionale</li> <li>• Elementi di igiene ambientale e personale</li> <li>• Tecniche e strumenti di pulizia e sanificazione</li> <li>• Tecniche di allestimento e riordino delle camere</li> <li>• Tecniche di rifacimento ed allestimento dei letti</li> <li>• Caratteristiche e proprietà di dotazioni e arredi alberghieri</li> <li>• Caratteristiche e proprietà dei prodotti per la pulizia e sistemi di dosaggio : tipologie e precauzioni di uso</li> <li>• Norme e disposizioni sui Dispositivi di Protezione Individuale</li> <li>• Caratteristiche e proprietà di attrezzature a mano o a motore: tecniche di uso e rischi</li> <li>• Caratteristiche e proprietà di superfici e tessuti: tipologie e tecniche di trattamento</li> <li>• Elementi di funzionamento di impianti domestici</li> <li>• Normativa e tecniche di prevenzione di infortuni e sicurezza sul lavoro</li> <li>• Norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario</li> <li>• Standard di qualità dei servizi</li> <li>• Attrezzature e risorse tecnologiche del servizio ai piani</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di manutenzione</li> <li>• Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accedere alla camera secondo le regole di comportamento definite e nel rispetto di particolari richieste di privacy del cliente</li> <li>• Allestire e riordinare le camere e gli spazi di pernottamento secondo le tecniche e le indicazioni procedurali ricevute</li> <li>• Allestire e riordinare gli spazi comuni secondo le tecniche e le indicazioni procedurali ricevute</li> <li>• Effettuare le attività di pulizia e sanificazione ordinaria e straordinaria di camere e bagni, arredi fissi e mobili , secondo le indicazioni di periodicità e frequenza programmati e nel rispetto delle tecniche di prevenzione di infortuni e sicurezza sul lavoro</li> <li>• Curare la manutenzione e pulizia delle aree riservate al personale</li> <li>• Effettuare le operazioni di pulizia utilizzando attrezzature a mano o a motore, selezionando ed applicando i detersivi idonei in relazione alla tipologia dei tessuti, dei pavimenti e delle superfici da trattare</li> <li>• Etichettare ,in caso di frazionamento del prodotto, tutti i flaconi dei detersivi al fine di consentirne il riconoscimento</li> <li>• Effettuare il rifacimento del letto provvedendo al controllo della biancheria da letto e alla sua eventuale sostituzione secondo le indicazioni di frequenza definite</li> <li>• Effettuare le attività di controllo e manutenzione ordinaria di dotazioni, arredi e impianti di camere, bagni e ambienti comuni verificandone il funzionamento e rilevando la presenza di anomalie, difetti o danni</li> <li>• Segnalare le anomalie e i guasti rilevati provvedendo ad inoltrare la richiesta di manutenzione straordinaria al coordinatore dei piani o al personale tecnico secondo le modalità stabilite</li> <li>• Redigere il rapporto alla fine del turno di lavoro per tenere sempre aggiornata la lista delle camere e favorire giornalmente lo scambio di informazioni sullo situazione delle stesse fra la reception ed il servizio ai piani</li> <li>• Curare la pulizia e manutenzione del minibar provvedendo a reintegrare i prodotti mancanti ed ad aggiornare la scheda di consumazione del cliente</li> </ul>
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza <b>2) Curare ed organizzare le aree/postazioni di lavoro fisse e mobili, materiali ed attrezzature</b>	
Risultato atteso	Curare ed organizzare il fabbisogno di materiale e attrezzature provvedendo al riordino e al rifornimento delle aree d lavoro le aree/postazioni di lavoro fisse e mobili nel rispetto dei principi di sicurezza ed igiene
EQF	2
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi e tecniche di organizzazione del lavoro</li> <li>• Tecniche di stoccaggio e inventario</li> <li>• Tecniche di trasporto, carico e scarico</li> <li>• Tipologia, tecniche e materiali di equipaggiamento dei carrelli da lavoro</li> <li>• Tecniche di gestione del servizio lavanderia</li> <li>• Tecniche di manutenzione</li> <li>• Caratteristiche e proprietà di dotazioni e arredi alberghieri</li> <li>• Caratteristiche e proprietà dei prodotti per la pulizia: tipologie e precauzioni di uso</li> <li>• Caratteristiche e proprietà di attrezzature a mano o a motore: tecniche di uso e rischi</li> <li>• Norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provvedere alla sanificazione e sterilizzazione delle aree riservate al deposito della biancheria</li> <li>• Provvedere al ricovero di prodotti, materiali e delle attrezzature occupandosi del rifornimento e riordino degli scaffali</li> <li>• Curare la raccolta, il deposito e la sostituzione della biancheria, nel rispetto degli standard di servizio definiti</li> <li>• Curare lo stoccaggio di biancheria, attrezzature e prodotti annotando gli articoli in entrata ed in uscita</li> <li>• Curare lo stoccaggio di attrezzature e prodotti annotando gli articoli in entrata ed in uscita</li> <li>• Curare la preparazione del carrello biancheria rifornendolo dei materiali, degli accessori e degli altri oggetti di cortesia offerti agli ospiti e necessari all'allestimento degli spazi e ai servizi offerti</li> <li>• Curare la preparazione del carrello di lavoro controllando la disponibilità dei vari attrezzi e prodotti per la pulizia</li> <li>• Controllare lo stato di usura delle attrezzature e degli strumenti di pulizia, individuando eventuali esigenze di manutenzione ordinaria, straordinaria e/o di sostituzione</li> <li>• Provvedere all'igiene ed alla sanificazione delle postazioni mobili e dei luoghi di lavoro, secondo le procedure e modalità definite</li> <li>• Effettuare le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, secondo nel rispetto della normativa in materia di igiene e sicurezza</li> </ul>
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza <b>3) Gestire i servizi accessori di ospitalità ai piani</b>	
Risultato atteso	Gestire l'erogazione dei servizi accessori di ospitalità raccogliendo e soddisfacendo le richieste dei clienti nel rispetto degli standard di servizio e del codice comportamentale definiti
EQF	2
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie e caratteristiche dei servizi ai piani</li> <li>• Principi e regole di comportamento</li> <li>• Elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>• Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei diversi target di clientela</li> <li>• Principi e tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche e strumenti per la raccolta e la gestione delle richieste dei clienti al piano</li> <li>• Caratteristiche e organizzazione dei servizi accessori (lavanderia, custodia beni, trasporto bagagli, custodia animali)</li> <li>• Tecniche di gestione del servizio lavanderia</li> <li>• Norme e disposizioni sull'abbigliamento professionale</li> <li>• Procedure di emergenza e primo soccorso</li> <li>• Tecniche di team building</li> <li>• Terminologia di settore in lingua straniera</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare il servizio in camera di colazione, bar o ristorante nel rispetto delle procedure comportamentali e degli standard di servizio definiti</li> <li>• Utilizzare strumenti per la raccolta di richieste e lamentele dei clienti al piano favorendo lo scambio di informazioni con gli altri reparti/servizi e con la Direzione</li> <li>• Effettuare il servizio di trasporto e custodia bagagli secondo le modalità di accoglienza e gestione del cliente definite</li> </ul>

- Provvedere su richiesta del cliente ad effettuare la gestione del servizio lavanderia curando il ritiro e la riconsegna dei capi e registrando il servizio sulla scheda cliente
- Effettuare il servizio di sorveglianza e vigilanza ai piani riferendo al front desk o al personale addetto alla sicurezza qualsiasi azione che appaia sospetta o qualsiasi fatto anomalo, al fine di prevenire possibile danni a persone o cose
- Prestare attenzione alla cura personale e tenere un comportamento educato, cordiale e tollerante verso clienti e colleghi al fine di conferire prestigio all'azienda e distinguerla per qualità e competenza
- Svolgere il servizio negli orari prestabili rispettando gli ordini di servizio ed seguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e le regole di comportamento e rispetto della privacy dei clienti stabilite
- Gestire il rapporto con i superiori e con i colleghi favorendo lo scambio comunicativo e coordinando le proprie attività con quelle degli altri nel rispetto dei tempi e delle regole di cortesia e collaborazione

Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	