REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Addetto al servizio ai piani**
Livello EQF	2
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.23.02.03 - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne
Processo	Servizi di ricettività
Sequenza di processo	Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni
Descrizione sintetica della qualificazione	L'addetto al servizio ai piani garantisce l'ordine e la pulizia delle camere e delle aree comuni all'interno delle strutture ricettive. Ha contatti diretti con i clienti alloggiati nella struttura e si assicura dell'ordine all'interno delle camere, di pulirle e di rifornirle della dotazione necessaria. Verifica la presenza di guasti e/o malfunzionamenti. Presta servizio presso strutture turistico-ricettive, alberghiere ed extralberghiere. Si rapporta, assumendosi la responsabilità del proprio operato, al coordinatore del servizio ai piani e agli altri addetti.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.20.30 - Rifugi di montagna I.55.20.40 - Colonie marine e montane I.55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence I.55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole I.55.90.10 - Gestione di vagoni letto I.55.90.20 - Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 8.1.4.1.0 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Allestimento e cura degli spazi attrezzati per il pernottamento (6)
2. Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture (100)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Allestimento e cura degli spazi attrezzati per il pernottamento**
Livello EQF	2
Risultato formativo atteso	Spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di allestimento e cura degli spazi attrezzati per il pernottamento
Indicatori	Cura delle camere; pulizia e sanificazione degli ambienti; manutenzione delle dotazioni e degli arredi; rifornimento nelle camere e negli spazi ricettivi delle dotazioni ad uso personale.
Abilità	1. Applicare tecniche di cambio della biancheria 2. Applicare tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi di una struttura ricettiva 3. Applicare tecniche di pulizia degli ambienti e riordino delle camere 4. Assicurare l'efficienza delle dotazioni 5. Controllare lo stato di efficienza delle attrezzature 6. Segnalare non conformità, guasti e problemi delle camere 7. Accogliere e gestire richieste specifiche del cliente inerenti la camera (pulizia ed allestimento)
Conoscenze	1. Elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento: tipologie e tecniche di controllo prima e dopo il servizio 2. Tecniche e strumenti di riordino delle camere 3. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione 4. Nozioni di igiene ambientale
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 8.1.4.1.0 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture**
Livello EQF	2
Risultato formativo atteso	Piani e spazi comuni puliti e serviti in maniera efficiente e funzionale
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture
Indicatori	Riordino degli spazi; controllo delle attrezzature e degli elementi in dotazione; impiego di modelli e strumenti per la segnalazione di guasti e non conformità.
Abilità	1. Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature 2. Effettuare le operazioni di manutenzione ordinaria 3. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione 4. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 5. Applicare tecniche di pulizia e riordino di spazi e attrezzature 6. Segnalare non conformità, guasti e problemi delle aree comuni interne ed esterne
Conoscenze	1. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati 2. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione 3. Procedure di manutenzione ordinaria 4. Caratteristiche e modalità d'uso dei prodotti per la pulizia e la sanificazione di locali e attrezzature
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 8.1.4.1.0 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi