

Denominazione del Profilo

Operatore dei servizi alberghieri di housekeeping

Descrizione sintetica

L'Operatore dei servizi alberghieri di housekeeping interviene a livello esecutivo nella cura degli alloggi e degli spazi comuni delle strutture ricettive e nell'erogazione dei servizi accessori di accoglienza turistica. Realizza la pulizia, il riordino e la manutenzione delle camere, dei bagni e delle parti comuni delle strutture alberghiere o turistiche. Si occupa del servizio in camera e del servizio di lavanderia.

Livello QNQ/EQF

Livello III

Riferimento a codici di classificazioni professionali

- 8.1.4.1.0.0 Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi
- 8.1.4.1.0.1 Addetto alla pulizia delle camere
- 8.1.4.1.0.6 Inserviente in esercizi alberghieri ed extralberghieri
- 8.1.4.1.0.6 Inserviente in esercizi alberghieri ed extralberghieri
- 8.1.4.2.0.0 Personale non qualificato nei servizi di ristorazione
- 5.2.2.3.1. Camerieri di albergo

(Riferimento alla classificazione delle professioni ISTAT CP 2011)

Figure/profili professionali affini presenti in altri sistemi di standard

/

Atlante del lavoro e delle qualificazioni

Settore: Servizi turistici

Processo: Servizi di ricettività

Sequenza: Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni

ADA: 23.02.03 - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne

ADA 23.02.04- Erogazione di servizi accessori di ricettività turistica

Settore economico di attività

- 55 ALLOGGIO
 - 55.10.00 Alberghi
 - 55.20.10 Villaggi turistici
 - 55.20.30 Rifugi di montagna
 - 55.90.20 Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero

(Riferimento allo standard ATECO 2007)

Contesto di esercizio

L'operatore dei servizi alberghieri di housekeeping lavora all'interno di strutture ricettive e solitamente opera sotto la supervisione del Direttore o, se presente, della governante. Si interfaccia con gli operatori del ricevimento ai fini dell'ottimizzazione dei servizi di accoglienza al cliente.

Utilizza materiali ed attrezzature specifiche legate alle attività ricettive e per la pulizia di materiali, arredi e spazi.

Attività proprie del profilo professionale

Area di Attività	Attività costitutive
<i>Assistenza e servizio al cliente al piano</i>	<ul style="list-style-type: none">- Gestione della relazione con il cliente garantendo l'assistenza durante il soggiorno- Svolgimento del servizio in camera- Raccolta e segnalazione al personale di riferimento di specifiche esigenze o di criticità segnalate dal cliente
<i>Pulizia e allestimento delle camere e degli spazi comuni delle strutture ricettive</i>	<ul style="list-style-type: none">- Esecuzione della pulizia delle camere e degli spazi comuni delle strutture ricettive- Allestimento degli alloggi per il ricevimento dei clienti- Segnalazione al personale di riferimento di eventuali guasti o malfunzionamenti o di eventuali anomalie
<i>Gestione del servizio lavanderia</i>	<ul style="list-style-type: none">- Prelievo e trasporto dei carrelli di vestiario secondo le modalità previste dalla struttura- Svolgimento delle operazioni di lavaggio, asciugatura, smacchiatura, cucitura nel rispetto dei principi di sicurezza e igiene
<i>Gestione e rifornimento del magazzino</i>	<ul style="list-style-type: none">- Stoccaggio dei prodotti conformemente alle procedure di igiene e sicurezza in uso- Rifornimento dei depositi- Svolgimento delle operazioni di riordino degli spazi di deposito e stoccaggio merci e materiali

Competenze

Competenza 1 – ASSISTERE IL CLIENTE AL PIANO

RISULTATO ATTESO: Garantire l'assistenza al cliente al piano, acquisendo le sue richieste e realizzando il servizio in camera, conformemente agli standard definiti dalla struttura

CONOSCENZE

- Caratteristiche e standard del servizio offerto dalla struttura
- Tecniche ed attrezzature per il servizio in camera
- Elementi di base di comunicazione e relazione interpersonale
- Principi di gestione dei dati e delle informazioni nel rispetto della normativa sulla privacy
- Strumenti per la raccolta e la gestione delle richieste e dei reclami dei clienti al piano
- Principi di customer care e customer satisfaction
- Procedure aziendali per evitare sottrazioni, smarrimenti, usi impropri delle dotazioni aziendali, nonché dei beni dei clienti

Abilità

- Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela
- Applicare tecniche di comunicazione e di gestione della relazione con il cliente
- Utilizzare tecniche e strumenti di segnalazione delle esigenze dei clienti ai referenti della struttura ricettiva
- Effettuare il servizio in camera secondo le procedure e gli standard definiti
- Assicurare la tutela della privacy nella relazione con il cliente

Competenza 2 – EFFETTUARE LE OPERAZIONI DI PULIZIA E RIORDINO
RISULTATO ATTESO: Eseguire le operazioni di pulizia e riordino delle camere e degli spazi comuni nella struttura ricettiva in conformità con gli standard di servizio e di qualità in uso
CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di igiene - Caratteristiche e proprietà di dotazioni e arredi alberghieri - Caratteristiche e proprietà dei prodotti e delle attrezzature per la pulizia dei locali - Tecniche di controllo e verifica degli elementi in dotazione nelle camere prima e dopo il servizio - Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione degli spazi comuni, delle camere e di ambienti specifici (SPA, bar, ecc.) - Strumenti e tecniche per il riordino delle camere - Modalità di smaltimento dei rifiuti - Tecniche per la manutenzione degli elementi in dotazione e la riparazione di semplici guasti - Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro
ABILITÀ
<ul style="list-style-type: none"> - Effettuare l'allestimento delle camere conformemente agli standard di servizio e di qualità in uso - Effettuare la pulizia, la sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali e apparecchiature applicando tecniche e procedure professionali in linea con gli standard della struttura - Utilizzare procedure e strumenti di segnalazione del livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati - Utilizzare procedure di segnalazione di non conformità, guasti e problemi relativi agli impianti e agli arredi della struttura - Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per l'igiene e sanificazione - Effettuare il reintegro della biancheria e dei materiali di allestimento degli spazi (sapone, shampoo, carta igienica, fiori, prodotti minibar, ecc ...) - Preparare il carrello, l'office e le attrezzature per la pulizia e il riordino degli spazi

Competenza 3 – GESTIRE IL SERVIZIO DI LAVANDERIA
RISULTATO ATTESO: Realizzare le operazioni connesse alla raccolta, lavaggio, stiratura e riconsegna della biancheria ai piani
CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Principi di funzionamento del lavaggio a secco - Principi di funzionamento del lavaggio a umido - Caratteristiche dei tessuti - Caratteristiche dei detersivi, additivi e candeggianti - Tipologie di macchine per lavaggio e asciugatura - Strumenti e tecniche di stiratura - Procedure e metodi di predisposizione della biancheria per il trasporto
ABILITÀ
<ul style="list-style-type: none"> - Effettuare il trasporto dei carrelli di vestiario secondo le modalità previste dalla struttura - Applicare le procedure per separare i capi/la biancheria per tipologia di colore, tessuto e tipologia di lavaggio - Applicare le tecniche per la pre-smacchiatura e il lavaggio - Utilizzare la strumentazione per il lavaggio - Utilizzare la strumentazione per l'asciugatura - Utilizzare la strumentazione per la stiratura - Eseguire semplici operazioni di cucitura - Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per l'espletamento delle operazioni di lavanderia

Competenza 4 – GESTIRE OPERATIVAMENTE IL MAGAZZINO
RISULTATO ATTESO: Realizzare le operazioni necessarie all’approvvigionamento, allestimento e monitoraggio del magazzino dei prodotti, alimentari e non, necessari alla realizzazione delle attività di riordino, riallestimento e pulizia degli spazi comuni e delle camere
CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di igiene: igiene della persona, degli ambienti, delle attrezzature, degli alimenti, modalità di contaminazione, rischi batteriologici e infettivi - Principi di igiene alimentare - Metodi di conservazione e stoccaggio dei prodotti: alimentari - Metodi di conservazione e stoccaggio di prodotti non alimentari e sostanze pericolose - Procedure per l’approvvigionamento, l’uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
ABILITÀ
<ul style="list-style-type: none"> – Applicare le procedure per lo stoccaggio delle merci – Applicare le procedure di allestimento di un magazzino di prodotti e semilavorati – Monitorare le scorte dei prodotti in uso e identificare le esigenze di approvvigionamento – Applicare le procedure di gestione della relazione con i fornitori e con i servizi interessati – Applicare le procedure per l’igiene, sicurezza e rintracciabilità dei prodotti alimentari – Applicare le procedure di etichettatura dei prodotti