

## ADA.23.02.03 - CURA DEGLI ALLOGGI, DEI PIANI CAMERA E DELLE AREE COMUNI INTERNE ED ESTERNE

### RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Allestire gli alloggi per il ricevimento dei clienti, eseguendo la pulizia delle camere e dei piani camera e segnalando al personale di riferimento eventuali guasti o malfunzionamenti ed eventuali anomalie

#### CASI ESEMPLIFICATIVI:

**Dimensione 1** - Alloggi: **3 casi**

**Dimensione 2** - Piani camera: **3 casi**

**Dimensione 3** - Bagni: **3 casi**

**Dimensione 4** - Verifica e recupero: **3 casi**

#### RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Effettuare la pulizia nelle aree comuni interne ed esterne, rifornendo dei materiali per la pulizia i depositi ai piani e il magazzino generale, curandone l'ordine sulla base delle indicazioni ricevute

#### CASI ESEMPLIFICATIVI:

**Dimensione 1** - Aree di accesso al pubblico: **3 casi**

**Dimensione 2** - Depositi e magazzini: **2 casi**

#### RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Effettuare il trasporto dei carrelli di biancheria, secondo le modalità previste dalla struttura, accertando il rispetto delle indicazioni e dei tempi previsti per il ritiro ai piani della biancheria sporca e il successivo rifornimento del deposito ai piani di quella pulita

#### CASI ESEMPLIFICATIVI:

**Dimensione 1** - Scarico merci: **2 casi**

#### RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

---

## ADA.23.02.03 - CURA DEGLI ALLOGGI, DEI PIANI CAMERA E DELLE AREE COMUNI INTERNE ED ESTERNE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Allestire gli alloggi per il ricevimento dei clienti, eseguendo la pulizia delle camere e dei piani camera e segnalando al personale di riferimento eventuali guasti o malfunzionamenti ed eventuali anomalie

#### 1 - ALLOGGI

Grado di complessità 3

##### 1.3 ALLESTIMENTO PERSONALIZZATO

Allestire o riassetare in modo personalizzato camere di standard, dimensioni e allestimento superiori (suite), anticipando le esigenze del singolo cliente e facendolo sentire speciale (es. ripasso serale con cioccolatino e pensiero della buona notte, gestione di biancheria pregiata, ecc.)

Grado di complessità 2

##### 1.2 ALLESTIMENTO CAMERA IN PARTENZA

Effettuare, sulla base della previsione di occupazione, l'allestimento della camera per l'accoglienza di un nuovo cliente sulla base dello standard definito dalla struttura (es. controllare funzionamento luci, apparecchiature, effettuare stripping della biancheria, rifare completamente il letto, integrare le scorte di dépliant e riviste, ecc.) compilando la modulistica di segnalazione in caso di oggetti rinvenuti

Grado di complessità 1

##### 1.1 RIASETTO CAMERA IN FERMATA

Procedere, sulla base del rapporto giornaliero di occupazione, al riassetto giornaliero delle stanze sulla base delle priorità d'intervento e dello standard definito dalla struttura (es. arieggiare, riordinare, pulire e svuotare cestini/posacenere, controllare e cambiare biancheria, rifare letto, ecc.) organizzando in autonomia il carrello di servizio e programmando i tempi di svolgimento del proprio lavoro

#### 2 - PIANI CAMERA

Grado di complessità 3

##### 2.3 OPERAZIONI ANOMALE

Effettuare interventi di pulizia o manutenzione dei piani camera valutando in autonomia particolari necessità derivanti da situazioni anomale (es. particolare sporcizia negli ambienti, incidenti in fase di utilizzo, ecc.)

## ADA.23.02.03 - CURA DEGLI ALLOGGI, DEI PIANI CAMERA E DELLE AREE COMUNI INTERNE ED ESTERNE

Grado di complessità 2

### 2.2 PULIZIA A FONDO

Effettuare la pulizia a fondo dei piani camera sulla base dello standard definito dalla struttura (es. spolverare piani alti dei mobili, sgrassare a fondo vetrinette e mobili, lavare la moquette, ecc.)

Grado di complessità 1

### 2.1 PULIZIA GIORNALIERA

Procedere alla pulizia giornaliera dei piani camera (es. corridoi, scale, ascensori, ecc.) sulla base dello standard definito dalla struttura (es. passare aspirapolvere, spolverare, controllare il corretto funzionamento delle apparecchiature, ecc.)

## 3 - BAGNI

Grado di complessità 3

### 3.3 INTERVENTI STRAORDINARI

Intervenire in prima persona o sollecitare l'intervento di altri soggetti (es. superiori, tecnici, ecc.) per la risoluzione di criticità legate a situazioni straordinarie (es. otturazione dei servizi, allagamento della stanza, ecc.). Eseguire la pulizia periodica con ausilio di macchinari particolari (sanificazione bagno con macchinari al vapore, lucidatura smalti, cornici doccia, ecc.)

Grado di complessità 2

### 3.2 PULIZIA A FONDO

Effettuare la pulizia extra del bagno sulla base dello standard definito dalla struttura (es. pulire a fondo WC, bidet, pulire vetri, rimuovere il calcare da piastrelle e cromature, ecc.)

Grado di complessità 1

### 3.1 PULIZIA GIORNALIERA

Procedere alla pulizia giornaliera del bagno in camera sulla base dello standard definito dalla struttura (es. sostituire gli asciugamani, pulire WC e bidet, doccia o vasca, ripristinare carta igienica, saponi, ecc.) utilizzando in autonomia i prodotti detergenti più indicati e calcolando i tempi di svolgimento

## 4 - VERIFICA E RECUPERO

## ADA.23.02.03 - CURA DEGLI ALLOGGI, DEI PIANI CAMERA E DELLE AREE COMUNI INTERNE ED ESTERNE

Grado di complessità 3

### 4.3 RECUPERO

Controllare le camere dei nuovi clienti verificando l'avvenuto intervento di manutenzione richiesto compilando la modulistica di reparto relativa

Grado di complessità 2

### 4.2 GESTIONE RECLAMI E DISGUIDI

Attivare, a fronte di verifiche effettuate nel corso del riordino delle camere, il servizio di manutenzione ogni qualvolta venga segnalato un guasto, compilando la modulistica di segnalazione guasti

Grado di complessità 1

### 4.1 VERIFICA CAMERE

Controllare le camere al termine degli interventi di pulizia giornaliera verificando il mantenimento dello standard definito e compilando la modulistica relativa

## ADA.23.02.03 - CURA DEGLI ALLOGGI, DEI PIANI CAMERA E DELLE AREE COMUNI INTERNE ED ESTERNE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Rapporto giornaliero di occupazione
- Standard di servizio della struttura
- Procedure standard di allestimento, riassetto e pulizia piani/camere/bagni (giornaliera, periodica e straordinaria)
- Scorte materiale di cortesia
- Scorte bagno (carta igienica, saponi, ecc.)
- Altre scorte (dépliant, questionari, menù)
- Biancheria
- Strumenti e attrezzature per la pulizia
- Prodotti per la pulizia e l'igienizzazione e la sanificazione
- Carrello di servizio
- Indicatori di controllo (per verifica del corretto allestimento e pulizia e il corretto funzionamento degli impianti e dei dispositivi di camera e bagno)
- Modulistica di servizio
- Normativa e protocolli in materia

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche ed operatività di allestimento, riassetto e pulizia di camere e piani

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Camere allestite (anche in modo personalizzato)
- Camere riassetate e pulite
- Impianti e dispositivi di camera e bagno monitorati
- Interventi di manutenzione (da parte di manutentori o superiori preposti) attivati

#### INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di allestimento, riassetto e pulizia di camere e piani

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: --
2. Colloquio tecnico relativo a descrizione delle modalità standard di allestimento, riassetto e pulizia di camere e piani e delle modalità di gestione in caso di situazioni straordinarie

## ADA.23.02.03 - CURA DEGLI ALLOGGI, DEI PIANI CAMERA E DELLE AREE COMUNI INTERNE ED ESTERNE

## ADA.23.02.03 - CURA DEGLI ALLOGGI, DEI PIANI CAMERA E DELLE AREE COMUNI INTERNE ED ESTERNE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Effettuare la pulizia nelle aree comuni interne ed esterne, rifornendo dei materiali per la pulizia i depositi ai piani e il magazzino generale, curandone l'ordine sulla base delle indicazioni ricevute

#### 1 - AREE DI ACCESSO AL PUBBLICO

Grado di complessità 3

##### 1.3 VERIFICA E MANUTENZIONE

Verificare ordine e pulizia degli spazi comuni dell'albergo, agendo in autonomia nell'organizzazione delle manutenzioni ordinarie degli impianti idrici ed elettrici delle aree di accesso al pubblico, interne ed esterne (es. corridoi, scale, garage, hall, ecc.), registrando su apposita modulistica gli interventi eseguiti, siano essi di pulizia che di manutenzione

Grado di complessità 2

##### 1.2 PULIZIA E MANUTENZIONE

Curare e riordinare gli spazi comuni dell'albergo, interni ed esterni (es. corridoi, scale, garage, ecc.), eseguendo su indicazione di Reception/caposervizio piccole manutenzioni ordinarie degli impianti idrici ed elettrici della struttura quando questi richiedono interventi di ordinaria amministrazione

Grado di complessità 1

##### 1.1 PULIZIA SPAZI COMUNI

Curare e riordinare gli spazi comuni dell'albergo, interni ed esterni (es. corridoi, scale, garage, ecc.), utilizzando i prodotti e i materiali a disposizione secondo il protocollo HACCP dell'albergo nelle ore di minor affluenza di pubblico, come indicato dal caposervizio

#### 2 - DEPOSITI E MAGAZZINI

Grado di complessità 2

##### 2.2 RIPRISTINO MERCI

Ripristinare, sulla base della modulistica di scarico del magazzino, il materiale di pulizia e i prodotti per l'igiene personale dei depositi ai piani, mantenendo la logica di disposizione dei prodotti e dei materiali di pulizia

Grado di complessità 1

## **ADA.23.02.03 - CURA DEGLI ALLOGGI, DEI PIANI CAMERA E DELLE AREE COMUNI INTERNE ED ESTERNE**

### **2.1 RIORDINO**

Curare, sulla base di indicazioni ricevute, l'ordine e la pulizia dei depositi ai piani tenendo conto delle quantità di materiale di pulizia e i prodotti per l'igiene personale disponibili e necessari al personale addetto al riordino camere



## ADA.23.02.03 - CURA DEGLI ALLOGGI, DEI PIANI CAMERA E DELLE AREE COMUNI INTERNE ED ESTERNE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

#### RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Standard di servizio della struttura
- Procedure di pulizia nelle aree comuni interne ed esterne e di riassetto depositi ai piani
- Prodotti per la pulizia
- Strumenti e attrezzature per la pulizia
- Carrello di servizio
- Attrezzi ed utensili per la manutenzione ordinaria
- Modulistica di scarico di magazzino (per prodotti di pulizia e prodotti in dotazione nelle camere e nei bagni per l'utilizzo da parte dei clienti)
- Indicatori di controllo (per verifica del corretto allestimento e pulizia e il corretto funzionamento degli impianti e dei dispositivi di camera e bagno)
- Modulistica di servizio
- Normativa e protocolli in materia

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi di pulizia spazi comuni
- Metodi di rifornimento materiale (pulizia e dotazioni camere) per il deposito ai piani

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Ambienti comuni puliti
- Piccoli impianti mantenuti
- Deposito ai piani ordinato e rifornito

#### INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme dei metodi di pulizia
2. L'insieme delle tecniche di manutenzione semplice

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: --
2. Colloquio tecnico relativo a descrizione delle modalità standard di riassetto e pulizia di spazi comuni e delle modalità di gestione in caso di situazioni straordinarie

## **ADA.23.02.03 - CURA DEGLI ALLOGGI, DEI PIANI CAMERA E DELLE AREE COMUNI INTERNE ED ESTERNE**

## ADA.23.02.03 - CURA DEGLI ALLOGGI, DEI PIANI CAMERA E DELLE AREE COMUNI INTERNE ED ESTERNE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 3** - Effettuare il trasporto dei carrelli di biancheria, secondo le modalità previste dalla struttura, accertando il rispetto delle indicazioni e dei tempi previsti per il ritiro ai piani della biancheria sporca e il successivo rifornimento del deposito ai piani di quella pulita

#### 1 - SCARICO MERCI

Grado di complessità 2

##### 1.2 LAVANDERIA IN OUTSOURCING

Effettuare, con l'ausilio di carrelli, il trasporto di biancheria sporca al camion di prelievo e prendere in consegna la biancheria pulita e stirata, verificando e registrando i tempi di consegna e le quantità di biancheria sporca in uscita e di biancheria pulita in entrata, depositandola ordinatamente nei magazzini di servizio della Governante ai piani

Grado di complessità 1

##### 1.1 LAVANDERIA DELL'ALBERGO

Effettuare, con l'ausilio di carrelli, il trasporto di biancheria sporca in lavanderia e di biancheria pulita ai depositi ai piani, registrando su apposita modulistica dell'albergo quantità di tovagliato/asciugamani/lenzuoli movimentati da e per il locale lavanderia

## ADA.23.02.03 - CURA DEGLI ALLOGGI, DEI PIANI CAMERA E DELLE AREE COMUNI INTERNE ED ESTERNE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

#### RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Biancheria sporca e pulita
- Carrelli
- Procedure standard della struttura
- Modulistica di servizio e di consegna alla lavanderia o ai trasportatori (casi di lavanderia interna o esterna)

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Modalità di trasporto e rifornimenti biancheria

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Biancheria trasportata in lavanderia
- Biancheria pulita riallocata nel deposito ai piani

#### INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Le modalità e le procedure di trasporto e rifornimenti biancheria

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: --
2. Colloquio tecnico relativo a modalità di trasporto e rifornimento biancheria

## **ADA.23.02.03 - CURA DEGLI ALLOGGI, DEI PIANI CAMERA E DELLE AREE COMUNI INTERNE ED ESTERNE**

### **FONTI**

Bonfiglietti Filippo, "La gestione professionale dell'azienda alberghiera", Ed. Franco Angeli, 2010

D'Egidio Franco, "Il global service management (GSM)", Ed. Franco Angeli, 1993

Dammacco Salvatore, "Le imprese alberghiere", Ed. Maggioli Editore, 2016

Di Pietro Ilaria, "Il management dell'impresa alberghiera", Ed. Hoepli, 2016

Fierro Giuseppe, "Marketing e management delle imprese di ristorazione", Ed. Hoepli, 2015

Fierro Giuseppe, "Food & Beverage Management", Ed. Hoepli, 2006

Grasso Franco, "Oltre il Revenue Management alberghiero", Ed. Hoepli, 2012

Nobbio C., Andreoletti R., "Il manuale del direttore d'albergo", Ed. Tecniche Nuove, 2016

Qualificazioni presenti nell'atlante

Repertorio delle qualificazioni della Regione FVG