

## 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 riassetto 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 RIASSETTO 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

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

necessità derivanti da situazioni anomale (es. particolare sporcizia negli ambienti, incidenti in fase di utilizzo, ecc.)

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

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

svolgimento

### 4 - VERIFICA E RECUPERO

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 riassettate 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: --

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

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**

### **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