Operatore dei servizi alberghieri di housekeeping

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Valle d'Aosta

AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.02.03 (ex ADA.19.18.40) - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne

Tabelle di equivalenza AdA

CURA DEGLI ALLOGGI E DEGLI SPAZI COMUNI	Friuli Venezia Giulia
EFFETTUARE IL RIORDINO DI CAMERE E SPAZI ALBERGHIERI	Lombardia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell’ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
CAMERIERE AI PIANI	Abruzzo	3	X	X	X
Operatore del servizio ai piani	Basilicata	3	X	X	X
Addetto al servizio ai piani	Campania	3	X	X	X
Cameriere ai piani	Liguria	3	X	X	X
EFFETTUARE IL RIORDINO DI CAMERE E SPAZI ALBERGHIERI	Lombardia	3	X	X	X
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	3	X	X	X
Addetto alle attività ristorative e ricettive - polivalente	Piemonte	3	X	X	X
Cameriere ai piani	Sardegna	3	X	X	X
Collaboratore polivalente nelle strutture ricettive e ristorative	Sicilia	3	X	X	X
Operatore dei servizi alberghieri di housekeeping	Valle d'Aosta	3	X	X	X
GESTORE DI BED & BREAKFAST	Veneto	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico dei servizi ai piani	Basilicata	2	X		X
CURA DEGLI ALLOGGI E DEGLI SPAZI COMUNI	Friuli Venezia Giulia	1	X		
CURA DEGLI ALLOGGI E DEGLI SPAZI COMUNI	Friuli Venezia Giulia	1	X		
COORDINATORE DEL SERVIZIO AI PIANI	Lombardia	1	X		
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	1	X		

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
CONDUZIONE ATTIVITA' AGRITURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0			
Coordinatore di servizi ai piani	Sardegna	0			
TECNICO DI GESTIONE DEL SERVIZIO AI PIANI	Veneto	0			

ADA.23.02.04 (ex ADA.19.18.41) - Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica

Tabelle di equivalenza AdA

Sezione in aggiornamento

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
CAMERIERE AI PIANI	Abruzzo	3	X	X	X
Manutentore di struttura ricettiva	Liguria	3	X	X	X
Addetto alle attività ristorative e ricettive - polivalente	Piemonte	3	X	X	X
Operatore dei servizi alberghieri di housekeeping	Valle d'Aosta	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Coordinatore di servizi ai piani	Sardegna	2		X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Collaboratore polivalente nelle strutture ricettive e ristorative	Sicilia	2	X	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	0			
EFFETTUARE IL RIORDINO DI CAMERE E SPAZI ALBERGHIERI	Lombardia	0			
COORDINATORE DEL SERVIZIO AI PIANI	Lombardia	0			
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	0			

Competenze

Titolo: GESTIRE OPERATIVAMENTE IL MAGAZZINO

Descrizione: 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

Obiettivo: 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

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.23.02.03 (ex ADA.19.18.40) - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne associate:

Risultato atteso:RA2: 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
Pulizia e riordino delle aree comuni interne ed esterne
Rifornimento del deposito ai piani dei materiali per la pulizia

CONOSCENZE

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 di prodotti non alimentari e sostanze pericolose
Metodi di conservazione e stoccaggio dei prodotti: alimentari
Procedure per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare le procedure di allestimento di un magazzino di prodotti e semilavorati
Applicare le procedure per lo stoccaggio delle merci
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 di etichettatura dei prodotti
Applicare le procedure per l'igiene, sicurezza e rintracciabilità dei prodotti alimentari

Titolo: GESTIRE IL SERVIZIO DI LAVANDERIA

Descrizione: Realizzare le operazioni connesse alla raccolta, lavaggio, stiratura e riconsegna della biancheria ai piani

Obiettivo: Realizzare le operazioni connesse alla raccolta, lavaggio, stiratura e riconsegna della biancheria ai piani

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.23.02.03 (ex ADA.19.18.40) - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne associate:

Risultato atteso:RA2: 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
Pulizia e riordino delle aree comuni interne ed esterne
Rifornimento del deposito ai piani dei materiali per la pulizia

Risultato atteso:RA3: 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
Trasporto carichi biancheria

Attivitá dell' AdA ADA.23.02.04 (ex ADA.19.18.41) - Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA2: Effettuare il servizio in camera, acquisendo le richieste e curando i rapporti con i clienti anche in relazione ad eventuali segnalazioni di disservizi
Servizio in camera

Risultato atteso:RA3: Effettuare il prelievo di vestiario, in base alle richieste della clientela e secondo le modalità previste dalla struttura, accertando il rispetto delle indicazioni ricevute e riconsegnando il vestiario secondo i tempi previsti
Registrazione del servizio di lavanderia effettuato
Ritiro dei capi di biancheria del cliente in camera

CONOSCENZE

Principi di funzionamento del lavaggio a secco
Caratteristiche dei tessuti
Principi di funzionamento del lavaggio a umido
Tipologie di macchine per lavaggio e asciugatura
Caratteristiche dei detersivi, additivi e candeggianti
Procedure e metodi di predisposizione della biancheria per il trasporto
Strumenti e tecniche di stiratura

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare le procedure per separare i capi/la biancheria per tipologia di colore, tessuto e tipologia di lavaggio
Effettuare il trasporto dei carrelli di vestiario secondo le modalità previste dalla struttura
Applicare le tecniche per la presmacchiatura e il lavaggio
Utilizzare la strumentazione per l'asciugatura
Utilizzare la strumentazione per il lavaggio
Eseguire semplici operazioni di cucitura
Utilizzare la strumentazione per la stiratura
Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per l'espletamento delle operazioni di lavanderia

Titolo: EFFETTUARE LE OPERAZIONI DI PULIZIA E RIORDINO

Descrizione: 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

Obiettivo: 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

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.23.02.03 (ex ADA.19.18.40) - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne associate:

Risultato atteso:RA1: 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
Pulizia e allestimento delle camere e dei piani camera
Segnalazione di guasti e malfunzionamenti

Risultato atteso:RA2: 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
Pulizia e riordino delle aree comuni interne ed esterne
Rifornimento del deposito ai piani dei materiali per la pulizia

Attivitá dell' AdA ADA.23.02.04 (ex ADA.19.18.41) - Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA3: Effettuare il prelievo di vestiario, in base alle richieste della clientela e secondo le modalità previste dalla struttura, accertando il rispetto delle indicazioni ricevute e riconsegnando il vestiario secondo i tempi previsti
Registrazione del servizio di lavanderia effettuato
Ritiro dei capi di biancheria del cliente in camera

CONOSCENZE

Elementi di igiene
Caratteristiche e proprietà dei prodotti e delle attrezzature per la pulizia dei locali
Caratteristiche e proprietà di dotazioni e arredi alberghieri
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.)
Modalità di smaltimento dei rifiuti
Strumenti e tecniche per il riordino delle camere
Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro
Tecniche per la manutenzione degli elementi in dotazione e la riparazione di semplici guasti

ABILITÀ/CAPACITÀ

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 di segnalazione di non conformità, guasti e problemi relativi agli impianti e agli arredi della struttura
Utilizzare procedure e strumenti di segnalazione del livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati
Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per l'igiene e sanificazione
Preparare il carrello, l'office e le attrezzature per la pulizia e il riordino degli spazi
Effettuare il reintegro della biancheria e dei materiali di allestimento degli spazi (sapone, shampoo, carta igienica, fiori, prodotti minibar, ecc ...)

Titolo: ASSISTERE IL CLIENTE AL PIANO

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

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

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.23.02.03 (ex ADA.19.18.40) - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne associate:

Risultato atteso:RA1: 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
Pulizia e allestimento delle camere e dei piani camera
Segnalazione di guasti e malfunzionamenti

Risultato atteso:RA2: 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
Pulizia e riordino delle aree comuni interne ed esterne
Rifornimento del deposito ai piani dei materiali per la pulizia

Attivitá dell' AdA ADA.23.02.04 (ex ADA.19.18.41) - Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare il trasporto bagagli, secondo le modalità previste dalla struttura, assistendo il cliente e depositando lo stesso dove richiesto (in camera, nel bagagliaio, nel deposito bagagli, ecc.)
Trasporto bagagli

Risultato atteso:RA2: Effettuare il servizio in camera, acquisendo le richieste e curando i rapporti con i clienti anche in relazione ad eventuali segnalazioni di disservizi
Servizio in camera

CONOSCENZE

Tecniche ed attrezzature per il servizio in camera
Caratteristiche e standard del servizio offerto dalla struttura
Principi di gestione dei dati e delle informazioni nel rispetto della normativa sulla privacy
Elementi di base di comunicazione e relazione interpersonale
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/CAPACITÀ

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

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
8.1.4.1.0	Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi
5.2.2.3.1	Camerieri di albergo

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
56.10.11	Ristorazione con somministrazione
56.10.50	Ristorazione su treni e navi

Codice Ateco	Titolo Ateco
56.21.00	Catering per eventi, banqueting
56.29.10	Mense
56.29.20	Catering continuativo su base contrattuale
56.30.00	Bar e altri esercizi simili senza cucina
55.90.20	Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
55.30.00	Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
55.20.52	Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
55.20.51	Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence
55.20.40	Colonie marine e montane
55.20.30	Rifugi di montagna
55.20.20	Ostelli della gioventù
55.20.10	Villaggi turistici
55.10.00	Alberghi

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved