Operatore del servizio ai piani

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Basilicata

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			

Competenze

Titolo: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

Descrizione: prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

Obiettivo: prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

criteri e metodi per la valutazione dei rischi
legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza
metodi di sorveglianza
misure generali di tutela
organi di vigilanza, controllo, assistenza
principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo
principali rischi legati all'uso di attrezzature
principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilita'
procedure di emergenza e primo soccorso
uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare le misure di tutela e di prevenzione
applicare tecniche di primo soccorso
individuare gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
riconoscere e valutare le diverse tipologie di rischio
riconoscere i principali rischi legati all'uso di attrezzature
usare e manutenere correttamente i principali dispositivi di protezione individuale

Titolo: Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture

Descrizione: piani e spazi comuni puliti e serviti in maniera efficiente e funzionale

Obiettivo: piani e spazi comuni puliti e serviti in maniera efficiente e funzionale

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

CONOSCENZE

attrezzature e risorse tecnologiche del servizio ai piani
normativa comunitaria, nazionale e regionale e criteri per l'autocontrollo

igienico e sanitario (HACCP)
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
standard di qualita' del servizio
tecniche di manutenzione degli elementi in dotazione
strumenti per il riordino delle camere
tecniche per la riparazione di guasti semplici
tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione
sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)

ABILITÀ/CAPACITÀ

adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio, ecc.)
applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto
applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature
eseguire il lavoro ai piani
effettuare le operazioni di manutenzione ordinaria
impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione
utilizzare tecniche di riordino di spazi e attrezzature
seguire le regole degli standard di qualita' previsto dall'esercizio
segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati

Titolo: Allestimento e gestione di spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento

Descrizione: spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti

Obiettivo: spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti

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: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

CONOSCENZE

tecniche di controllo e verifica degli elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento prima e dopo il servizio
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
normativa comunitaria, nazionale e regionale e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario (HACCP)
sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)
elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi di una struttura ricettiva
applicare tecniche di cambio della biancheria
segnalare non conformita', guasti e problemi delle camere e degli spazi comuni
controllare lo stato di efficienza delle attrezzature
assicurare l'efficienza delle dotazioni
applicare tecniche di pulizia degli ambienti e riordino delle camere

Titolo: Accoglienza e assistenza al cliente

Descrizione: servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente

Obiettivo: servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)
elementi di marketing dei servizi turistici
modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati
tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento
tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente
terminologia di settore in lingua straniera

ABILITÀ/CAPACITÀ

cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente
impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio
definire e adottare modalita' di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorita' espresse dal cliente
cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela
assistere il cliente nella fruizione del servizio reso
rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based, ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilita' e fruibilita' del servizio reso

Codici ISTAT CP2021 associati

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

Codice	Titolo
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
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