

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

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
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	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
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
CONDUZIONE ATTIVITÀ AGRITURISTICA	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
Coordinatore di servizi ai piani	Sardegna	0			

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
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 responsabilità
 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 mantenere 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

Attività 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 qualità 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 modalità 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 qualità 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

Attività 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 modalità 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 conformità, 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 modalità 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 modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità 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 accessibilità e fruibilità 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
-----------	---

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

