Denominazione del profilo professionale CAMERIERE AI PIANI Determinazione Dirigenziale N. 260/DPG025 (31-05-2023)	
Descrizione del profilo professionale	Il Cameriere ai piani interviene nella fase di erogazione dei servizi di ricettività turistica, occupandosi della cura, pulizia e riordino delle camere e gli ambienti comuni nonché di tutti gli arredi ed accessori in essa contenuti. Si occupa della erogazione dei servizi accessori di ospitalità nel rispetto delle indicazioni procedurali della direzione e delle regole comportamentali necessarie a soddisfare al meglio le singole esigenze dei clienti, personalizzando il servizio delle camere sulle specifiche richieste degli ospiti. Opera in strutture ricettive di qualsiasi livello e tipologia che erogano il servizio di pernottamento.
Settore Economico - Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA.23.02.03 (ADA.19.18.40) - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne ADA.23.02.04 (ADA.19.18.41) - Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	2
Codice univoco ISTAT CP2011	5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo
Referenziazione ATECO	55.10 ALBERGHI E STRUTTURE SIMILI 55.20 ALLOGGI PER VACANZE E ALTRE STRUTTURE PER BREVI SOGGIORNI 55.90 ALTRI ALLOGGI
Unità di Competenza costituenti il profilo	1) Allestire, riordinare e pulire camere e ambienti comuni 2) Curare ed organizzare le aree/postazioni di lavoro fisse e mobili, materiali ed attrezzature 3) Gestire i servizi accessori di ospitalità ai piani
Denominazione dell'Unità di Competenza 1) Allestire, riordinare e pulire camere e ambienti comuni	
Risultato atteso	Allestire, riordinare e pulire camere e ambienti comuni interni ed esterni effettuando le operazioni di controllo e manutenzione ordinaria e straordinaria nel rispetto dei piani di lavoro assegnati e degli standard e procedure di pulizia definite
EQF	2
Conoscenze	• Ruoli e funzioni della figura professionale • Caratteristiche e proprietà di dotazioni e arredi alberghieri • Caratteristiche e proprietà di attrezzature a mano o a motore: tecniche di uso e rischi • Caratteristiche e proprietà di superfici e tessuti: tipologie e tecniche di trattamento • Elementi di funzionamento di impianti domestici • Normativa e tecniche di prevenzione di infortuni e sicurezza sul lavoro • Norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario • Standard di qualità dei servizi • Attrezzature e risorse tecnologiche del servizio ai piani • Tecniche di manutenzione • Elementi di igiene ambientale e personale • Tecniche e strumenti di pulizia e sanificazione • Tecniche di allestimento e riordino delle camere • Tecniche di rifacimento ed allestimento dei letti • Caratteristiche e proprietà dei prodotti per la pulizia e sistemi di dosaggio : tipologie e precauzioni di uso

	• Norme e disposizioni sui Dispositivi di Protezione Individuale • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Accedere alla camera secondo le regole di comportamento definite e nel rispetto di particolari richieste di privacy del cliente • Allestire e riordinare le camere e gli spazi di pernottamento secondo le tecniche e le indicazioni procedurali ricevute • Allestire e riordinare gli spazi comuni secondo le tecniche e le indicazioni procedurali ricevute • Effettuare le attività di pulizia e sanificazione ordinaria e straordinaria di camere e bagni, arredi fissi e mobili , secondo le indicazioni di periodicità e frequenza programmati e nel rispetto delle tecniche di prevenzione di infortuni e sicurezza sul lavoro • Effettuare le operazioni di pulizia utilizzando attrezzature a mano o a motore, selezionando ed applicando i detersivi idonei in relazione alla tipologia dei tessuti, dei pavimenti e delle superfici da trattare • Effettuare il rifacimento del letto provvedendo al controllo della biancheria da letto e alla sua eventuale sostituzione secondo le indicazioni di frequenza definite • Segnalare le anomalie e i guasti rilevati provvedendo ad inoltrare la richiesta di manutenzione straordinaria al coordinatore dei piani o al personale tecnico secondo le modalità stabilite • Redigere il rapporto alla fine del turno di lavoro per tenere sempre aggiornata la lista delle camere e favorire giornalmente lo scambio di informazioni sullo situazione delle stesse fra la reception ed il servizio ai piani • Curare la pulizia e manutenzione del minibar provvedendo a reintegrare i prodotti mancanti ed ad aggiornare la scheda di consumazione del cliente • Curare la manutenzione e pulizia delle aree riservate al personale • Etichettare ,in caso di frazionamento del prodotto, tutti i flaconi dei detersivi al fine di consentirne il riconoscimento • Effettuare le attività di controllo e manutenzione ordinaria di dotazioni, arredi e impianti di camere, bagni e ambienti comuni verificandone il funzionamento e rilevando la presenza di anomalie, difetti o danni
Indicatori di valutazione	In relazione a diverse tipologie di ambienti (stanza di pernottamento, bagno, spazi comuni) descrivere le modalità di accesso (indicando gli accorgimenti necessari al rispetto della privacy del cliente) e le modalità standard di allestimento e riordino indispensabili alla manutenzione ordinaria e straordinaria. Realizzare le operazioni di pulizia e sanificazione essenziali utilizzando le attrezzature ed i detersivi idonei alla tipologia di attività e superficie oggetto di prova (legno, marmo, vetri etc.)
Soglia minima di prestazione	In relazione ad almeno due tipologie di ambienti (stanza di pernottamento, bagno, spazi comuni) rappresentazione ed argomentazione delle modalità di accesso e delle attività di allestimento e riordino per la manutenzione ordinaria e straordinaria. Realizzazione, in relazione a ciascun contesto , delle attività ordinarie di riordino, pulizia e sanificazione, individuando ed argomentando motivatamente le attrezzature ed i detersivi idonei alla tipologia di attività e di superficie (legno, marmo, vetri etc.) oggetto di prova
Denominazione dell'Unità di Competenza 2) Curare ed organizzare le aree/postazioni di lavoro fisse e mobili, materiali ed attrezzature	
Risultato atteso	Curare ed organizzare il fabbisogno di materiale e attrezzature provvedendo al riordino e al rifornimento delle aree d lavoro le aree/postazioni di lavoro fisse e mobili nel rispetto dei principi di sicurezza ed igiene

EQF	2
Conoscenze	• Tecniche di manutenzione • Caratteristiche e proprietà di dotazioni e arredi alberghieri • Caratteristiche e proprietà dei prodotti per la pulizia: tipologie e precauzioni di uso • Caratteristiche e proprietà di attrezzature a mano o a motore: tecniche di uso e rischi • Norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario • Principi e tecniche di organizzazione del lavoro • Tecniche di stoccaggio e inventario • Tecniche di trasporto, carico e scarico • Tipologia, tecniche e materiali di equipaggiamento dei carrelli da lavoro • Tecniche di gestione del servizio lavanderia • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	• Provvedere alla sanificazione e sterilizzazione delle aree riservate al deposito della biancheria • Curare la preparazione del carrello biancheria rifornendolo dei materiali, degli accessori e degli altri oggetti di cortesia offerti agli ospiti e necessari all'allestimento degli spazi e ai servizi offerti • Curare lo stoccaggio di biancheria, attrezzature e prodotti annotando gli articoli in entrata ed in uscita • Controllare lo stato di usura delle attrezzature e degli strumenti di pulizia, individuando eventuali esigenze di manutenzione ordinaria, straordinaria e/o di sostituzione • Provvedere all'igiene ed alla sanificazione delle postazioni mobili e dei luoghi di lavoro, secondo le procedure e modalità definite • Effettuare le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, secondo nel rispetto della normativa in materia di igiene e sicurezza • Provvedere al ricovero di prodotti, materiali e delle attrezzature occupandosi del rifornimento e riordino degli scaffali • Curare la raccolta, il deposito e la sostituzione della biancheria, nel rispetto degli standard di servizio definiti • Curare lo stoccaggio di attrezzature e prodotti annotando gli articoli in entrata ed in uscita • Curare la preparazione del carrello di lavoro controllando la disponibilità dei vari attrezzi e prodotti per la pulizia
Indicatori di valutazione	In relazione a diverse aree di lavoro (fisse e mobili) dato un set minimo di materiali, prodotti, attrezzature descrivere e realizzare le attività standard di sanificazione, allestimento, rifornimento e riordino necessarie, indicando i principi di igiene e sicurezza da applicare
Soglia minima di prestazione	In relazione a due diverse aree di lavoro, una fissa e una mobile (carrello di lavoro), dato un set minimo di materiali, prodotti, attrezzature descrizione delle attività standard di sanificazione, allestimento, rifornimento e riordino e realizzazione di almeno un allestimento con motivata individuazione dei prodotti, delle attrezzature selezionate e dei principi di igiene e sicurezza da applicare
Denominazione dell'Unità di Competenza 3) Gestire i servizi accessori di ospitalità ai piani	
Risultato atteso	Gestire l'erogazione dei servizi accessori di ospitalità raccogliendo e soddisfacendo le richieste dei clienti nel rispetto degli standard di servizio e del codice comportamentale definiti
EQF	2
Conoscenze	• Tipologie e caratteristiche dei servizi ai piani

	• Caratteristiche e organizzazione dei servizi accessori (lavanderia, custodia beni, trasporto bagagli, custodia animali) • Tecniche di gestione del servizio lavanderia • Elementi di marketing dei servizi turistici • Tecniche e strumenti per la raccolta e la gestione delle richieste dei clienti al piano • Procedure di emergenza e primo soccorso • Terminologia di settore in lingua straniera • Principi e regole di comportamento • Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale • Tipologie e caratteristiche dei diversi target di clientela • Principi e tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente • Norme e disposizioni sull'abbigliamento professionale • Tecniche di team bulding
Abilità	• Effettuare il servizio in camera di colazione, bar o ristorante nel rispetto delle procedure comportamentali e degli standard di servizio definiti • Utilizzare strumenti per la raccolta di richieste e lamentele dei clienti al piano favorendo lo scambio di informazioni con gli altri reparti/servizi e con la Direzione • Effettuare il servizio di trasporto e custodia bagagli secondo le modalità di accoglienza e gestione del cliente definite • Provvedere su richiesta del cliente ad effettuare la gestione del servizio lavanderia curando il ritiro e la riconsegna dei capi e registrando il servizio sulla scheda cliente • Effettuare il servizio di sorveglianza e vigilanza ai piani riferendo al front desk o al personale addetto alla sicurezza qualsiasi azione che appaia sospetta o qualsiasi fatto anomalo, al fine di prevenire possibile danni a persone o cose • Prestare attenzione alla cura personale e tenere un comportamento educato, cordiale e tollerante verso clienti e colleghi al fine di conferire prestigio all'azienda e distinguerla per qualità e competenza • Svolgere il servizio negli orari prestabili rispettando gli ordini di servizio ed seguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e le regole di comportamento e rispetto della privacy dei clienti stabilite • Gestire Il rapporto con i superiori e con i colleghi favorendo lo scambio comunicativo e coordinando le proprie attività con quelle degli altri nel rispetto dei tempi e delle regole di cortesia e collaborazione
Indicatori di valutazione	Dato un elenco di servizi accessori realizzarne, anche in situazione simulata, l'erogazione descrivendo le attività, gli standard di servizio e le potenziali criticità
Soglia minima di prestazione	Per almeno due diversi servizi accessori realizzazione, anche in situazione simulata, della fase di erogazione con descrizione motivata delle attività, standard di servizio e potenziali criticità