

## STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO

### QUALIFICAZIONE DI CAMERIERE AI PIANI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 173/DPG009 (09-08-2019)

#### 1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
---	Inquadramento della professione
---	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro
Allestire, riordinare e pulire camere e ambienti comuni	Rifare i letti e riassetare le camere
	Pulire e sanificare camere, bagni e spazi comuni
	Verificare lo stato di manutenzione di camere e bagni
	Manipolare prodotti detergenti, materiali e attrezzature
Curare ed organizzare le aree/postazioni di lavoro fisse e mobili, materiali ed attrezzature	Gestire la biancheria e la linea di cortesia
	Organizzare materiali , attrezzature e postazioni fisse e mobili di lavoro
Gestire i servizi accessori di ospitalità ai piani	Soddisfare le esigenze/richieste del cliente e collaborare con lo staff
	Gestire i servizi accessori di ospitalità
	Vocabolario base di settore lingua straniera

#### 2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 2

#### 3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

- Assolvimento dell'obbligo di istruzione
- Maggiore età o assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e/o alla formazione professionale
- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle

specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equival

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

#### 4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• I diritti ed i doveri del datore e del prestatore di lavoro</li> <li>• I contratti nazionali e collettivi</li> <li>• Il contratto a tempo determinato e indeterminato</li> <li>• Il contratto di apprendistato: caratteristiche, riferimenti normativi</li> <li>• Gli sbocchi professionali</li> <li>• Principi etici fondamentali</li> </ul>	Inquadramento della professione	5	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di allestimento e riordino delle camere</li> <li>• Tecniche di rifacimento ed allestimento dei letti</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accedere alla camera secondo le regole di comportamento definite e nel rispetto di particolari richieste di privacy del cliente</li> <li>• Allestire e riordinare le camere e gli spazi di pernottamento secondo le tecniche e le indicazioni procedurali ricevute</li> <li>• Effettuare il rifacimento del letto provvedendo al controllo della biancheria da letto e alla sua eventuale sostituzione secondo le indicazioni di frequenza definite</li> </ul>	Rifare i letti e riassetare le camere	15	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
3	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario</li> <li>• Standard di qualità dei servizi</li> </ul>	Pulire e sanificare camere, bagni e spazi comuni	30	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di igiene ambientale e personale</li> <li>• Tecniche e strumenti di pulizia e sanificazione</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allestire e riordinare gli spazi comuni secondo le tecniche e le indicazioni procedurali ricevute</li> <li>• 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</li> <li>• Curare la pulizia e manutenzione del minibar provvedendo a reintegrare i prodotti mancanti ed ad aggiornare la scheda di consumazione del cliente</li> <li>• Curare la manutenzione e pulizia delle aree riservate al personale</li> </ul>				base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
4	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche e proprietà di dotazioni e arredi alberghieri</li> <li>• Elementi di funzionamento di impianti domestici</li> <li>• Attrezzature e risorse tecnologiche del servizio ai piani</li> <li>• Tecniche di manutenzione</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>	Verificare lo stato di manutenzione di camere e bagni	15	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
5	<p><b>Conoscenze</b></p>	Manipolare prodotti detergenti, materiali e	15	0	Amnesso il

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche e proprietà di attrezzature a mano o a motore: tecniche di uso e rischi</li> <li>• Caratteristiche e proprietà di superfici e tessuti: tipologie e tecniche di trattamento</li> <li>• Caratteristiche e proprietà dei prodotti per la pulizia e sistemi di dosaggio : tipologie e precauzioni di uso</li> <li>• Norme e disposizioni sui Dispositivi di Protezione Individuale</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare le operazioni di pulizia utilizzando attrezzature a mano o a motore, selezionando ed applicando i detergenti idonei in relazione alla tipologia dei tessuti, dei pavimenti e delle superfici da trattare</li> <li>• Etichettare ,in caso di frazionamento del prodotto, tutti i flaconi dei detergenti al fine di consentirne il riconoscimento</li> </ul>	attrezzature			<p>riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
6	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di stoccaggio e inventario</li> <li>• Tecniche di trasporto, carico e scarico</li> <li>• Tecniche di gestione del servizio lavanderia</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provvedere alla sanificazione e sterilizzazione delle aree riservate al deposito della biancheria</li> <li>• 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</li> <li>• Curare la raccolta, il deposito e la sostituzione della biancheria, nel rispetto degli standard di servizio definiti</li> <li>• Curare lo stoccaggio di biancheria, annotando gli articoli in entrata ed in uscita</li> </ul>	Gestire la biancheria e la linea di cortesia	15	0	<p>AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
7	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi e tecniche di organizzazione del lavoro</li> <li>• Tipologia, tecniche e materiali di equipaggiamento dei carrelli da</li> </ul>	Organizzare materiali , attrezzature e postazioni fisse e mobili di lavoro	15	0	<p>AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla</p>

	<p>lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attrezzature manuali e mezzi ausiliari per la pulizia</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllare lo stato di usura delle attrezzature e degli strumenti di pulizia, individuando eventuali esigenze di manutenzione ordinaria, straordinaria e/o di sostituzione</li> <li>• Provvedere all'igiene ed alla sanificazione delle postazioni mobili e dei luoghi di lavoro, secondo le procedure e modalità definite</li> <li>• 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</li> <li>• Provvedere al ricovero di prodotti, materiali e delle attrezzature occupandosi del rifornimento e riordino degli scaffali</li> <li>• Curare lo stoccaggio di attrezzature e prodotti annotando gli articoli in entrata ed in uscita</li> <li>• Curare la preparazione del carrello di lavoro controllando la disponibilità dei vari attrezzi e prodotti per la pulizia</li> <li>• Effettuare le operazioni di pulizia, riordino e manutenzione delle attrezzature, contenitori e materiale operativo, nel rispetto della normativa in materia di igiene e sicurezza</li> </ul>				<p>base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
8	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>• Tecniche e strumenti per la raccolta e la gestione delle richieste dei clienti al piano</li> <li>• Procedure di emergenza e primo soccorso</li> <li>• Principi e regole di comportamento</li> <li>• Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale</li> <li>• Tipologie e caratteristiche dei diversi target di clientela</li> <li>• Principi e tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente</li> <li>• Norme e disposizioni sull'abbigliamento professionale</li> <li>• Tecniche di team bulding</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p>	<p>Soddisfare le esigenze/richieste del cliente e collaborare con lo staff</p>	15	0	<p>Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>				
9	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie e caratteristiche dei servizi ai piani</li> <li>• Caratteristiche e organizzazione dei servizi accessori (lavanderia, custodia beni, trasporto bagagli, custodia animali)</li> <li>• Tecniche di gestione del servizio lavanderia</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare il servizio in camera di colazione, bar o ristorante nel rispetto delle procedure comportamentali e degli standard di servizio definiti</li> <li>• Effettuare il servizio di trasporto e custodia bagagli secondo le modalità di accoglienza e gestione del cliente definite</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>	Gestire i servizi accessori di ospitalità	20	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
10	<p><b>Conoscenze</b></p>	Vocabolario base di settore lingua straniera	25	0	Amnesso il riconoscimento di

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terminologia di settore in lingua straniera</li> </ul>				credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
11	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> </ul>	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	4	AmMESSO credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>178</b>	<b>4</b>	

#### Nota di propedeuticità

Le unità di risultato di apprendimento indicate con "N" possono essere svolte, a scelta dell'OdF, in qualunque ordine didattico, purchè Le restanti unità vanno svolte secondo l'ordine dato.

#### 5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima tirocinio, al netto dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi di frequenza: 130 ore

Durata massima tirocinio: 180 ore

## **6. UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE**

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare

## **7. METODOLOGIA DIDATTICA**

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva

## **8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI**

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento

## **9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI**

- Credito di ammissione: -
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 50% su tirocinio curriculare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

## **10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento.

STANDARD MINIMO ATTREZZATURE: carrello per pulizie, aspirapolvere, sistema di igienizzazione a vapore, letto, biancheria e hotellerie, materiali di consumo per la sanificazione.

Qualora l'Odf non disponesse delle attrezzature minime indicate potrà ricorrere ad aziende specializzate nel settore di riferimento.

## **11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di

almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo.

## **12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO**

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs 13/13