



## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>1</sup></b>	
<b><u>SERVIZI TURISTICI</u></b>	
<b>Processo</b>	Servizi di ricettività
<b>Sequenza di processo</b>	Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni
<b>Area di Attività</b>	ADA 2.2 Cura degli alloggi e degli spazi comuni ADA 2.3 Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica
<b>Qualificazione regionale</b>	Operatore del servizio ai piani
<b>Referenziazioni</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 55.10. Alberghi; 55.20 Alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni; 55.30 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte; 55.90 Altri alloggi
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	L'operatore del servizio ai piani garantisce l'ordine e la pulizia delle camere e delle aree comuni all'interno delle strutture ricettive. Ha contatti diretti con i clienti alloggiati nella struttura e si assicura dell'ordine all'interno delle camere, di pulirle e di rifornirle della dotazione necessaria. Verifica la presenza di guasti e/o malfunzionamenti. Presta servizio presso strutture turistico ricettive, alberghiere ed extralberghiere, generalmente con contratti di lavoro dipendente ed anche stagionali. Si rapporta, assumendosi la responsabilità del proprio operato, al coordinatore del servizio ai piani e agli altri addetti.

<sup>1</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b> Accoglienza e assistenza al cliente	
<b>Risultato atteso</b> Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• assistere il cliente nella fruizione del servizio reso</li> <li>• cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>• cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente</li> <li>• impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio</li> <li>• 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>• modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto</li> <li>• principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente</li> <li>• tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</li> <li>• terminologia di settore in lingua straniera</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Accoglienza e assistenza al cliente. Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente.	Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente.	Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni; archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse; registrazione e trasmissione reclami; elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b>	
Allestimento e gestione di spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento	
<b>Risultato atteso</b>	
Spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>applicare tecniche di cambio della biancheria</li> <li>applicare tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi di una struttura ricettiva</li> <li>applicare tecniche di pulizia degli ambienti e riordino delle camere</li> <li>assicurare l'efficienza delle dotazioni</li> <li>controllare lo stato di efficienza delle attrezzature</li> <li>segnalare non conformità, guasti e problemi delle camere e degli spazi comuni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento</li> <li>norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario</li> <li>principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>tecniche di controllo e verifica degli elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento prima e dopo il servizio</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Allestimento e gestione di spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento. Spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti.	Le operazioni di allestimento e gestione degli spazi ricettivi e delle camere .	Cura e governo delle camere; pulizia e sanificazione degli ambienti; manutenzione delle dotazioni e degli arredi; rifornimento nelle camere e negli spazi ricettivi delle dotazioni ad uso personale.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b>	
Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture	
<b>Risultato atteso</b>	
Piani e spazi comuni puliti e serviti in maniera efficiente e funzionale	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.)</li> <li>• applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto</li> <li>• applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro</li> <li>• applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</li> <li>• effettuare le operazioni di manutenzione ordinaria</li> <li>• eseguire il lavoro ai piani</li> <li>• impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione</li> <li>• segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>• seguire le regole degli standard di qualità previsto dall'esercizio</li> <li>• utilizzare tecniche di riordino di spazi e attrezzature</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• attrezzature e risorse tecnologiche del servizio ai piani</li> <li>• norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• standard di qualità del servizio</li> <li>• strumenti per il riordino delle camere</li> <li>• tecniche di manutenzione degli elementi in dotazione</li> <li>• tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione</li> <li>• tecniche per la riparazione di guasti semplici</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture. Piani e spazi comuni puliti e serviti in maniera efficiente e funzionale.	Le operazioni di manutenzione e pulizia della struttura e degli spazi comuni.	Riordino degli spazi; controllo delle attrezzature e degli elementi in dotazione; impiego di modelli e strumenti per la segnalazione di guasti e non conformità.