Dettagli Profilo 19.QP.1

(Attualmente in vigore)

Denominazione profilo	Operatore dei servizi di housekeeping nelle strutture ricettive
Descrizione sintetica	L’Operatore dei servizi di housekeeping nelle strutture ricettive allestisce e cura la pulizia e degli alloggi dei clienti sulla base degli standard previsti dalla struttura nelle diverse situazioni e nel rispetto delle indicazioni del responsabile del servizio. Effettua attività relative al rifornimento degli alloggi dei prodotti a disposizione del cliente, alla cura del vestiario del cliente, alla pulizia dei piani camera e degli spazi comuni interni ed esterni.
Requisiti di accesso	Essere in possesso di uno dei seguenti requisiti: - esperienza di almeno 24 mesi, anche non continuativa, svolta nell'arco dei 5 anni precedenti alla richiesta di certificazione, nello svolgimento di attività nell’ambito dei servizi di housekeeping e di allestimento, cura della pulizia e degli alloggi in strutture ricettive e possesso di un’attestazione di frequenza di un percorso formativo di almeno 8 ore con contenuti relativi al medesimo ambito; - esperienza di almeno 12 mesi, anche non continuativa, svolta nell'arco dei 3 anni precedenti alla richiesta di certificazione all’ambito dei servizi di housekeeping e di allestimento, cura della pulizia e degli alloggi in strutture ricettive e possesso di un’attestazione di frequenza di uno o più percorsi formativi per un totale di almeno 16 ore con contenuti relativi al medesimo ambito.
Riferimenti normativi	Legge provinciale 1 luglio 2013, n. 10 - Deliberazione G.P. n. 1929 di data 28 ottobre 2022
Settore economico	23 - Servizi turistici
Livello EQF	3

Informazioni di contatto Enti accreditati

Ragione sociale	Indirizzo	Telefono	Mail / PEC
INFUSIONE IMPRESA SOCIALE	VIA Saluga 3b , 38121 Trento (TN)	0461262440	formazione@infusione.it
ENAIP TRENTINO	VIA MADRUZZO, 41, 38122 Trento (TN)	0461235186	enaiptrentino@enaip.tn.it

Elenco Competenze

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Rifornire dei materiali per l'igiene personale del cliente e per la pulizia i depositi ai piani e il magazzino generale, segnalando le necessità di approvvigionamento	3	• Modulistica di carico e scarico di magazzino (per prodotti di pulizia e prodotti in dotazione nelle camere e nei bagni per l'utilizzo da parte dei clienti) • Metodi di rifornimento materiale (pulizia e dotazioni camere) per il deposito ai piani • Metodi di conservazione e stoccaggio prodotti per l'igiene personale e per le pulizie • Metodi di conservazione e stoccaggio prodotti alimentari • Metodi di conservazione e stoccaggio prodotti contenenti sostanze pericolose • Procedure per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione dei prodotti e delle giacenze • Normativa sulla sicurezza sul lavoro	• Applicare le procedure per lo stoccaggio e la conservazione di prodotti di varia tipologia • Utilizzare strumenti per il monitoraggio delle scorte dei prodotti in uso • Identificare e comunicare esigenze di approvvigionamento ai servizi interessati • Leggere e comprendere le etichette di prodotti di diversa tipologia • Applicare procedure per l'igiene, sicurezza e rintracciabilità di prodotti di diversa tipologia

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Allestire gli alloggi dei clienti sulla base degli standard previsti dalla struttura nelle diverse situazioni (riassetto in fermata, accoglienza nuovo cliente, personalizzazione) e su indicazione del responsabile del servizio	3	• Standard di servizio della struttura • Protocolli e procedure di allestimento in diverse situazioni • Indicatori di controllo per verifica del corretto allestimento e del corretto funzionamento degli impianti e dei dispositivi • Modulistica di servizio • Elementi di igiene della persona, degli ambienti, delle attrezzature • Rapporto giornaliero di occupazione: struttura, contenuti, implicazioni • Prodotti e materiali di cortesia: tipologie e criteri di allestimento • Prodotti e materiali bagno: tipologie e criteri di allestimento • Prodotti di biancheria: tipologie e criteri di allestimento • Dotazioni e arredi di strutture ricettive: caratteristiche e proprietà • Tecniche per l'allestimento e il riordino delle camere • Strumenti e attrezzature per la l'allestimento e carrello di servizio • Modulistica di servizio • Normativa sulla sicurezza sul lavoro • Normativa e protocolli in materia di privacy • Elementi di base di comunicazione e relazione interpersonale anche in lingua straniera • Tipologie di clientela: identità culturali e approcci di servizio • La gestione del reclamo: modalità e procedure aziendali • Struttura dei reparti di ricettività: caratteristiche, interconnessioni, teamworking	• Applicare procedure, criteri e tecniche di allestimento dell'alloggio conformemente agli standard di servizio e di qualità in uso nelle diverse situazioni (riassetto in fermata, accoglienza nuovo cliente, personalizzazione) • Utilizzare procedure di segnalazione di non conformità, usura, guasti e problemi relativi agli impianti e agli arredi dell'alloggio • Utilizzare procedure e strumenti di segnalazione del livello di consumo dei materiali/prodotti presenti nell'alloggio • Curare la gestione del carrello e delle attrezzature per l'allestimento • Effettuare il prelievo della biancheria ai piani e predisporla per l'invio ai servizi preposti al lavaggio, asciugatura e stiratura • Effettuare il reintegro della biancheria e dei materiali di allestimento di diversa tipologia • Utilizzare modulistica di servizio • Applicare criteri, procedure e tecniche di differenziazione e smaltimento dei rifiuti • Applicare normative e protocolli in materia di sicurezza sul lavoro e di rispetto della privacy • Cogliere, interpretare e segnalare preferenze e richieste della clientela • Raccogliere e segnalare eventuali reclami al responsabile del servizio • Applicare tecniche di comunicazione e di gestione delle relazioni interpersonali

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Eseguire la pulizia degli alloggi, dei piani camera, degli spazi comuni interni ed esterni, sulla base dei protocolli aziendali e su indicazione del responsabile del servizio	3	• Principi di ergonomia • Protocolli e procedure di pulizia, sanificazione nelle aree comuni interne ed esterne e di riassetto depositi ai piani • Protocolli e procedure di pulizia, sanificazione, disinfezione di materiali, dispositivi e apparecchiature destinati all'uso da parte del cliente • Metodi di pulizia e disinfezione di camere, piano camere, bagni, spazi comuni • Metodi di pulizia e disinfezione di materiali, dispositivi e apparecchiature destinati all'uso da parte del cliente • Strumenti e attrezzature per la pulizia e carrelli di servizio • Tecniche di manutenzione ordinaria degli strumenti e delle attrezzature • Indicatori di controllo per verifica della corretta pulizia e del corretto funzionamento degli impianti e dei dispositivi • Modulistica di servizio • Elementi di igiene della persona, degli ambienti, delle attrezzature • Prodotti per la pulizia e l'igienizzazione e la disinfezione • Prodotti per la pulizia e l'igienizzazione naturali, biodegradabili ed ecosostenibili • Biotecnologie al servizio dell'igienizzazione delle superfici e degli ambienti: caratteristiche e tipologie • Modalità di differenziazione e smaltimento dei rifiuti secondo approcci di differenziazione e sostenibilità • Normativa sulla sicurezza sul lavoro • Normativa e protocolli in materia di igiene e pulizia • Normativa e protocolli in materia di privacy • Elementi di base di comunicazione e relazione interpersonale anche in lingua straniera • Tipologie di clientela: identità culturali e	• Applicare procedure, criteri e tecniche professionali di pulizia, sanificazione e disinfezione di ambienti, materiali e apparecchiature in linea con gli standard della struttura ricettiva • Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per l'igiene e disinfezione • Applicare principi di ergonomia • Curare la gestione del carrello e delle attrezzature per la pulizia degli spazi • Utilizzare procedure di segnalazione di non conformità, usura, guasti e problemi relativi agli impianti e agli arredi del piano camere e delle aree comuni • Utilizzare prodotti per la pulizia e la disinfezione • Utilizzare prodotti per la pulizia e l'igienizzazione naturali, biodegradabili ed ecosostenibili • Utilizzare le biotecnologie per pulire e sanificare gli ambienti • Applicare criteri, procedure e tecniche di differenziazione e smaltimento dei rifiuti • Applicare normative e protocolli in materia di sicurezza sul lavoro e di rispetto della privacy • Cogliere, interpretare e segnalare preferenze e richieste della clientela • Raccogliere e segnalare eventuali reclami al responsabile del servizio • Applicare tecniche di comunicazione e di gestione delle relazioni interpersonali • Curare lo stoccaggio, la pulizia e manutenzione ordinaria delle attrezzature per la pulizia

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
		approcci di servizio • La gestione del reclamo: modalità e procedure aziendali • Struttura dei reparti di ricettività: caratteristiche, interconnessioni, teamworking • Principali certificazioni ambientali, di servizio e di qualità del settore turistico territoriale • Criteri di stoccaggio e tecniche per la pulizia e la piccola manutenzione ordinaria degli strumenti e attrezzature in dotazione	