**Sezione 1 - Addetto alle pulizie di comunità e alberghi**

**Durata:** 140

**Ore in aula:** 70

**Ore in laboratorio:** 70

**Tipologia laboratorio**

Aula teorico - pratica accreditata

**Settore**

turismo alberghiero e ristorazione

**Descrizione Ambito**

In considerazione dell'evoluzione del settore e delle professionalità richieste: specie di carattere specificamente operativo, l'attivazione di percorsi formativi specifici rappresenta non solo un elemento strategico per il rilancio del comparto, ma si rivela allo stesso tempo sul nostro territorio un 'pilastro' della qualità del settore alberghiero.  
Da una recente ricerca promossa da Feder - alberghi Puglia è emersa la crescente importanza riconosciuta all'elemento relazionale nel rapporto con il cliente. La figura dell'addetto al piano, o comunque di chi si occupa delle pulizie delle camere, diviene una chiave di volta nella valutazione della qualità delle strutture ricettive e di comunità in genere.  
Occorre investire nel preparare gli operatori di pulizia a sviluppare la capacità di porsi nel modo giusto, di parlare alla clientela e di interfacciarsi con questa per soddisfare le sue esigenze: si tratta di alcune caratteristiche del c.d. 'culto delle relazioni'.  
Attraverso una incisiva azione di professionalizzazione e di crescita formativa nel settore turistico-alberghiero locale sarà dunque possibile non solo aumentare la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente ma essere maggiormente competitivi sul mercato del lavoro in un periodo di grande discontinuità, in cui, però, gli addetti alle pulizie non conoscono crisi e si rivelano una delle poche professionalità che presentano un trend crescente di proiezione occupazionale in tutta la nostra regione .

**Figura di Riferimento**

La figura di riferimento è l'addetto ai piani.  
Il corso ha quale obiettivo l'approfondimento delle competenze specifiche di pulizia degli spazi comuni ed abitativi della clientela.

**Descrizione Figura**

L'addetta ai piani si occupa della pulizia dei piani e delle stanze delle strutture alberghiere provvede alla cura e all'igiene dei luoghi e delle attrezzature. Rifà i letti, mette in ordine la stanza e i servizi igienici, controlla la presenza degli accessori nel bagno, delle consumazioni del minibar e del materiale informativo delle attività dell'albergo ed eventualmente si occupa del rifornimento. Informa il direttore o il titolare della struttura di eventuali guasti o malfunzionamenti rilevati nelle stanze.  
Il cameriere ai piani lavora all'interno di strutture alberghiere. Può essere inquadrato con rapporti di lavoro indeterminato o determinato. Sono frequenti i lavori stagionali e part-time. Lavora prevalentemente da solo, sotto la supervisione del direttore, se presente, o del titolare della struttura.

**Obiettivi di apprendimento (Competenze in uscita)**

Il corso ha quali obiettivo l'acquisizione da parte dell'allievo delle seguenti competenze:  
  
' Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature  
' Applicare tecniche di cambio della biancheria piana  
' Applicare tecniche di pulizia degli ambienti  
' Applicare tecniche di riordino delle camere  
' Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti  
' Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali  
' Comunicare efficacemente, anche in lingua, con la clientela

**Struttura del Percorso e Contenuti Formativi**

La figura l'aspetto ed il ruolo della cameriera ai piani (10 ore):  
' il profilo professionale  
' il rapporto con la governante e gli altri reparti alberghieri  
' il rapporto con i colleghi ed i clienti  
  
L'organizzazione della struttura alberghiera (5 ore):  
' Gli spazi comuni alberghieri, la hall e l'area del front office, il bar e il ristorante, le sale, le camere, le aree di servizio, magazzini e cucine, la lavanderia, gli office, i vani tecnici, giardini ed impianti sportivi.  
  
Tecniche comportamentali e deontologia professionale (10 ore):  
' La personalità̀ e cura personale, educazione ed esperienza, uniforme, formazione  
' Il contegno ed assistenza al cliente  
' Le responsabilità̀ verso i clienti e l'azienda  
' Le mansioni operative  
' La gestione di richieste particolari della clientela  
  
Tecniche di organizzazione del lavoro (15 ore):  
' L'organizzazione alberghiera e dei singoli reparti,  
' La comunicazione tra il reparto ricevimento e l'housekeeping,  
' La routine con il guardaroba e la lavanderia,  
' Il controllo delle camere,  
' Il trattamento degli oggetti smarriti,  
' La modulistica di reparto  
  
Tecniche, metodi e tempi per la pulizia e la manutenzione degli alloggi (40 ore):  
' Il registro di comunicazione, il memorandum, la previsione di occupazione, il mansionario giornaliero, la lista vip, la lista di controllo,  
' La richiesta di manutenzione,  
' Il prelievo della biancheria,  
' Il riordino delle camere: come si entra delle camere, il tempo necessario per il riassetto  
' La pulizia: della camera e bagno, pulizia degli arredi fissi e mobili  
' Il servizio serale: le camere libere, salotti e appartamenti, le pulizie serali  
' Le attrezzature, prodotti detergenti e macchinari,  
' Le pulizie degli spazi comuni  
' La merceologia e manutenzione dei tessuti, carte da parati, moquette, legno, marmi, graniti, piastrelle, ceramiche, gomme e linoleum  
  
La comunicazione con il cliente anche in lingua (60 ore)  
' La comunicazione interpersonale  
' L'atteggiamento posturale nella comunicazione  
' Le frasi di cortesia  
' Inglese di base per l'operatività:  
o Frasi di presentazione  
o Frasi di commiato  
o Frasi di accoglienza  
o Frasi di richiesta e offerta di aiuto

**Attestazione finale**

Attestato di Frequenza con profitto

**Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti**

Nella fase finale del percorso è prevista una valutazione degli apprendimenti che possa dare contezza reale dell'acquisizione delle abilità conoscenze e competenze raggiunte dall'allievo con la frequenza del percorso formativo. L'utenza coinvolta verrà valutata andando a focalizzare l'attenzione soprattutto sulle competenze acquisite, cercando di andare a misurare il suo grado di autonomia nella realizzazione di particolari prassi che possano rilevare concretamente il grado di conoscenza acquisito dall'allievo e la sua capacità di risolvere problemi reali con abilità collegare alle competenze proprie del percorso. Si favorirà una valutazione su situazione reale, simulata nell'ambiente formativo, sottoponendo l'allievo a prove significative che saranno collegate ad una o più competenze e prevedranno attività ascrivibili a una o più abilità relative alla/e competenza/e di riferimento della prova stessa.  
  
Nel percorso in oggetto si proporrà una valutazione finale sommativa. Dopo aver proposto una attenta strategia di valutazione in itinere che misurerà il livello di acquisizione di competenze e abilità nelle singole UC, l'allievo nella fase finale affronterà:  
  
' UNA PROVA A TEST A RISPOSTA CHIUSA di carattere tecnico professionale in linea con il percorso  
' UNA PROVA SIMULATA appositamente progettata ed atta alla misurazione del livello di acquisizione di abilità reali dell'allievo che devono esprimere la sua capacità a svolgere, in autonomia, le prassi proprie delle competenze apprese.  
  
L'esito della prova sarà positivo solo se l'allievo supererà un punteggio maggiore o uguale al 70% del massimo attribuibile.