

## ADDETTO AL SERVIZIO AI PIANI

<b>Livello EQF</b>	2
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 23 – Servizi turistici
<b>N. ore</b>	300
<b>Descrizione qualificazione</b>	L'addetto al 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. Si rapporta, assumendosi la responsabilità del proprio operato, al coordinatore del servizio ai piani e agli altri addetti.
<b>Esigenze territoriali e spendibilità della figura professionale</b>	Il settore turistico fa parte dei settori strategici del territorio campano ed ha un forte potenziale di crescita. L'azione formativa mira a rispondere alle richieste del mercato del lavoro e alla forte incidenza di interesse rilevato nei beneficiari nel SEP 23, da come si evince dai report dei dati raccolti dai centri per l'impiego a seguito degli assessment.
<b>Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti</b>	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.
<b>Aziende Partner</b>	La società POMITOURIST S.a.s. di Romano Paolo via Giacomo Leopardi n°59 – 80038 Pomigliano d'Arco (Na) P.IVA 07554211214, è proprietaria dell'Hotel Leopardi 4 stelle. L'attività alberghiera sorge nel 2016 in posizione strategica, a pochi km da Napoli nel cuore del polo industriale e commerciale di Pomigliano d'Arco e di Nola. Attualmente costituisce un punto di riferimento per i turisti nonché per chi viaggia per affari. Sito <a href="http://www.leopardihotel.it">www.leopardihotel.it</a>
<b>Sede dell'attività</b>	Via Giuseppe Luraghi c/o Consorzio "Il Sole" 80038 Pomigliano d'Arco (NA) e data l'attività formativa fortemente pratica, anche nella sede dell'azienda partner.
<b>Telefono</b>	0818841646
<b>E-Mail:</b>	<a href="mailto:info@aic-campania.it">info@aic-campania.it</a>

## PROGRAMMA FORMATIVO

Modulo Key Competence	Ore
1- Competenze Digitali	30
<b>UF/UC</b>	
2 - Allestimento e cura degli spazi attrezzati per il pernottamento	90
3 - Cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture	90
4 - Stage/Laboratorio	90
<b>Totale</b>	<b>300</b>

È prevista una indennità di frequenza di 1 euro all'ora.

È prevista una certificazione di **COMPETENZA** previa verifica finale (dopo aver frequentato almeno l'80% delle ore previste).

## PROGRAMMA FORMATIVO IN DETTAGLIO

UNITA' FORMATIVA 1 – KEY COMPETENCE	
COMPETENZE DIGITALI	
Risultato atteso	Utilizzare in modo appropriato smartphone, tablet e pc nell'uso quotidiano.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e i contenuti digitali</li> <li>2. Valutare dati, informazioni e contenuti digitali</li> <li>3. Gestire dati, informazioni e contenuti digitali</li> <li>4. Interagire con gli altri attraverso le tecnologie digitali</li> <li>5. Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali</li> <li>6. Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali</li> <li>7. Collaborare attraverso le tecnologie digitali</li> <li>8. Netiquette</li> <li>9. Gestire l'identità digitale</li> <li>10. Proteggere i dati personali e la privacy</li> <li>11. Proteggere la salute e il benessere</li> <li>12. Utilizzare in modo adeguato le tecnologie digitali</li> </ol>
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi base di informatica</li> <li>2. Gli applicativi più utilizzati (videoscrittura, fogli elettronici, presentazione, database, utility in genere)</li> <li>3. Le reti ed i suoi dispositivi</li> <li>4. Utilizzo dei browser per la navigazione in internet</li> <li>5. La posta elettronica e la Pec</li> <li>6. Utilizzo dei cloud</li> <li>7. La sicurezza informatica</li> </ol>

## UNITA' FORMATIVA 2

### ALLESTIMENTO E CURA DEGLI SPAZI ATTREZZATI PER IL PERNOTTAMENTO

Risultato atteso	Spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di cambio della biancheria</li> <li>2. Applicare tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi di una struttura ricettiva</li> <li>3. Applicare tecniche di pulizia degli ambienti e riordino delle camere</li> <li>4. Assicurare l'efficienza delle dotazioni</li> <li>5. Controllare lo stato di efficienza delle attrezzature</li> <li>6. Segnalare non conformità, guasti e problemi delle camere</li> <li>7. Accogliere e gestire richieste specifiche del cliente inerenti la camera (pulizia ed allestimento)</li> </ol>
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento: tipologie e tecniche di controllo prima e dopo il servizio</li> <li>2. Tecniche e strumenti di riordino delle camere</li> <li>3. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione</li> <li>4. Nozioni di igiene ambientale</li> </ol>

## UNITA' FORMATIVA 3

### CURA DELLO STATO DI PULIZIA E MANUTENZIONE DI SPAZI COMUNI E STRUTTURE

Risultato atteso	Piani e spazi comuni puliti e serviti in maniera efficiente e funzionale
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature</li> <li>2. Effettuare le operazioni di manutenzione ordinaria</li> <li>3. Impiegare dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione</li> <li>4. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>5. Applicare tecniche di pulizia e riordino di spazi e attrezzature</li> <li>6. Segnalare non conformità, guasti e problemi delle aree comuni interne ed esterne</li> </ol>
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati</li> <li>2. Tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione</li> <li>3. Procedure di manutenzione ordinaria</li> <li>4. Caratteristiche e modalità d'uso dei prodotti per la pulizia e la sanificazione di locali e attrezzature</li> </ol>