

## AF03

### BASE HOUSEKEEPER 40 ORE

L'obiettivo del corso è quello di fornire ai partecipanti, al termine delle ore di formazione, le competenze ed abilità tecniche per adempiere da subito alle funzioni richieste come cameriera ai piani con la possibilità di ricoprire in tempi brevi il ruolo di Governante ai piani. Per questo, il percorso prevede, oltre alla definizione del ruolo di "housekeeper" e di tutte le conoscenze specifiche del reparto anche nozioni generali di Hotel Management.

#### CONTENUTI DELLA FORMAZIONE

NOZIONI E TECNICHE DI PREVENZIONI INFORTUNI E SICUREZZA SUL LAVORO:

LE NORME DI PREVENZIONE INFORTUNI ED IGIENE, I PUNTI DI MAGGIOR RISCHIO (PAVIMENTI, PARTE, INFISSI, SCALE E PIANEROTTOLI, SOFFITTI E CONTROSOFFITTI, IMPIANTI, ATTREZZATURE, ORGANI DI COMANDO E MANOVRA, LA MANUTENZIONE PREVENTIVA, L'IGIENE SUL LAVORO, INTERVENTI DI PRONTO

SOCCORSO, LA SICUREZZA ANTINCENDIO, LE MISURE DI PREVENZIONE, LE DISPOSIZIONI ANTINCENDIO, L'UTILIZZO DEI DISPOSITIVI ANTINCENDIO, I RILEVATORI DI FUMO, I PULSANTI DI ALLARME, LE MANICHETTE E GLI ESTINTORI. OBBLIGHI DEL DATORE DI LAVORO, DEI DIRIGENTI E DEI PREPOSTI: OBBLIGHI DEL DATORE DI LAVORO; SVOLGIMENTO QUOTIDIANO DEL LAVORO; INFORMAZIONE E FORMAZIONE

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO NEL REPARTO HOUSEKEEPING  
IL CONCETTO DI PROFESSIONALITÀ, LA COLLABORAZIONE E LA COMUNICAZIONE TRA REPARTI, LA CURA DELL'ASPETTO E NORME COMPORTAMENTALI, L'ORGANIGRAMMA DEL REPARTO HOUSEKEEPING E DI UNA STRUTTURA RICETTIVA, LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CAMERA, LA RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI E L'AZIENDA,  
LA GESTIONE DI RICHIESTE PARTICOLARI DELLA CLIENTELA  
ELEMENTI TECNICO OPERATIVI

CONOSCENZA AMENITIES E BIANCHERIA, GESTIONE DELLA BIANCHERIA SPORCA, PREPARAZIONE CARRELLI, PREDISPOSIZIONE E MANUTENZIONE DELLE CAMERE, UTILIZZO PUNTUALE DEI PRODOTTI DETERGENTI PER LA PULIZIA DELLE CAMERE, PROCEDURE DI PULIZIE QUOTIDIANE, COME SI ENTRA NELLE CAMERE, IL

TEMPO NECESSARIO PER IL RIASSETTO, PULIZIA CAMERA E BAGNO, PULIZIA DEGLI ARREDI FISSI E MOBILI. LA PREVISIONE DI OCCUPAZIONE, IL MANSIONARIO GIORNALIERO, LA LISTA VIP, LA LISTA DI CONTROLLO, LA RICHIESTA DI MANUTENZIONE, IL PRELIEVO DELLA BIANCHERIA, IL RAPPORTO GIORNALIERO DI OCCUPAZIONE, LA RICEVUTA PER GLI OGGETTI SMARRITI, IL PRELEVAMENTO MERCI, MOVIMENTAZIONI, INVENTARI E CONTROLLI, I CRITERI DI CONTROLLO, ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA DI LAVORO, L'OFFICE DELLA CAMERIERA.

LA COMPILAZIONE DEL BUDGET CON RELATIVI ACQUISTI:  
IL CALCOLO ECONOMICO, AMMINISTRAZIONE DELLE SCORTE, DEL LAVORO E DEL TEMPO IMPIEGATO, TENUTA DELL'INVENTARIO, RAPPORTI CON L'AMMINISTRAZIONE.

PROFESSIONAL ENGLISH:

GLOSSARIO E TERMINOLOGIE TECNICHE AD USO DEL REPARTO HOUSEKEEPING