

ROMA FIRENZE BOLOGNA PALERMO CATANIA NAPOLI MILANO TORINO

## CORSO DI FORMAZIONE PER CAMERIERA AI PIANI

Il corso di formazione per Cameriera ai Piani organizzato dall'ANPA con l'esclusivo patrocinio dell'AIH (Associazione Italiana Housekeeper) mira a formare un profilo professionale fondamentale ed importantissimo all'interno dell'industria alberghiera, essendo fundamentalmente responsabile della soddisfazione del cliente, relativamente alla qualità del servizio offerto dalle camere. La particolarità di questa professione, praticabile da donne giovani e meno giovani, italiane e straniere anche in possesso di un solo titolo di scuola media inferiore, consente un facile ingresso nel mondo del lavoro alberghiero o di reintegrarsi professionalmente anche in età avanzata. Imparare bene e a fondo questo mestiere è, dunque, un grande vantaggio ed una garanzia di lavoro continuativo. Alla Cameriera ai Piani sono, infatti, affidate, mansioni relative al riordino, pulizia e manutenzione delle camere d'albergo e di tutti gli arredi ed accessori in essa contenuti. Ha, inoltre, la responsabilità di custodire gli effetti personali dei clienti e di soddisfare al meglio le singole esigenze degli stessi, anche personalizzando il servizio delle camere sulle specifiche richieste degli ospiti. Il mestiere di Cameriera ai Piani rappresenta il primo passo all'interno di una professione che può consentire di crescere rapidamente ed arrivare anche a livelli direttivi (Guardarobiera, III° Governante, II° Governante, I° Governante) purché, oltre a competenze tecniche, non si perdano mai di vista gli aspetti comportamentali come la cura della propria persona, il linguaggio, la discrezione e la riservatezza, né quelli morali, etici e deontologici. Il corso sarà strutturato su un totale di 48 ore distribuite nell'arco di 1 mese con frequenza trisettimanale di 3 ore a lezione, nella fascia oraria 17.30 - 20.30.

### PROGRAMMA DIDATTICO

- **La figura ed il ruolo della cameriera ai piani:** il profilo professionale, il rapporto con la governante e gli altri reparti alberghieri, il rapporto con i colleghi ed i clienti
- **Tecniche comportamentali e deontologia professionale:** personalità e cura personale, educazione ed esperienza, uniforme, formazione, congegno ed assistenza al cliente, responsabilità verso i clienti e l'azienda, mansioni operative, pubbliche relazioni, gestione di richieste particolari della clientela
- **Tecniche di organizzazione del lavoro:** la conoscenza dell'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, gli oggetti smarriti, la modulistica di reparto
- **Tecniche, metodi e tempi per la pulizia e la manutenzione degli alloggi:** 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 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, il rapporto camere, il riordino delle camere, come si entra delle camere, il tempo necessario per il riassetto, pulizia camera e bagno, pulizia degli arredi fissi e mobili, il servizio serale, le camere libere, salotti e appartamenti, le pulizie serali, attrezzature, prodotti detergenti e macchinari, il passe-partout, le pulizie degli spazi comuni, merceologia e manutenzione dei tessuti, carte da parati, moquette, legno, marmi, graniti, piastrelle, ceramiche, gomme e linoleum
- **Room division ed architettura alberghiera:** i principali modelli architettonici, alberghi annuali e stagionali, le strutture alberghiere a sviluppo verticale, orizzontale e sparse, la distribuzione degli spazi esterni, gli spazi comuni, 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 di comunicazione alberghiera:** le regole di comportamento, crescita ed autorealizzazione, la gerarchia dei ruoli, criteri di comportamento, la tecnica di rafforzamento, le riunioni di gruppo ed il lavoro di squadra
- **Nozioni e tecniche di prevenzioni infortuni e sicurezza sul lavoro:** le norme di prevenzione infortuni ed igiene, i punti di maggior rischio (pavimenti, porte, 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
- **Prevenzione e sicurezza sul lavoro**

<b>INIZIO CORSI</b>	Ogni mese
<b>DURATA</b>	Un mese e mezzo di formazione teorico/pratica
<b>N° POSTI</b>	15
<b>FREQUENZA</b>	3 volte a settimana (Lunedì – Mercoledì - Venerdì)
<b>ORARIO LEZIONI</b>	17.30 – 20.30
<b>COSTO</b>	€ 1420,00 + IVA 22%
<b>ATTESTATI</b>	Rilascio attestato di qualifica professionale per Cameriera ai Piani, attestato sulla sicurezza sui luoghi di lavoro (basso rischio)
<b>RATEIZZAZIONE</b>	€ 278,00 + 2 rate consecutive mensili di € 733,00 l'una oppure € 278,00 euro + 12 rate consecutive mensili da € 129,00 l'una

Con il patrocinio e la collaborazione di:

