

# La pulizia professionale delle camere d'albergo

nuova edizione aggiornata



in collaborazione con



FEDERALBERGHI

LA PULIZIA PROFESSIONALE  
DELLE CAMERE D'ALBERGO

Istituto Internazionale di Studi  
e Documentazione Turistico Alberghiera  
“Giovanni Colombo”

La pulizia professionale delle camere d'albergo

Terza edizione (2009), aggiornata a cura di Federica Bonafaccia e Emilio La Serra.  
I testi dei paragrafi sulla governante e sul relativo profilo professionale sono di Filippo Bonfiglietti.

I testi della parte terza (i pericoli e la gestione della sicurezza) sono di Federica Bonafaccia.

I testi della prima edizione (1993) sono stati curati da Aureliano Bonini, Tony Pelliccioni, Mauro Santinato, Pierpaolo Bernardi e Roberta Mariotti (Trademark Italia) per il Comitato Nazionale Giovani Albergatori di Federalberghi.

EDIZIONI ISTA

Istituto Internazionale di Studi  
e Documentazione Turistico Alberghiera  
"Giovanni Colombo"  
00187 Roma - via Toscana, 1

copyright 2009 - Federalberghi, Format e EBNT

La traduzione, l'adattamento totale o parziale, la riproduzione con qualsiasi mezzo (compresi i microfilm, i film, le fotocopie), nonché la memorizzazione elettronica, sono riservati per tutti i Paesi.

indice

|  |    |
|--|----|
| INTRODUZIONE .....   | 5  |
| PARTE PRIMA - LA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE AI PIANI..... | 7  |
| Il rapporto con i superiori e con i colleghi.....            | 10 |
| La pulizia delle camere .....                                | 13 |
| PARTE SECONDA - LA PULIZIA DELLA CAMERA .....                | 15 |
| La preparazione del carrello.....                            | 17 |
| La biancheria .....  | 20 |
| L'assegnazione delle camere .....                            | 22 |
| Come entrare nella camera .....                              | 24 |
| La camera d'albergo .....                                    | 24 |
| Il bagno .....   | 26 |
| La tazza .....   | 26 |
| La doccia.....   | 26 |
| La vasca.....  | 27 |
| Il lavandino, la mensola e lo specchio.....                  | 28 |
| Il bidet.....  | 28 |
| Il pavimento del bagno.....                                  | 29 |
| La porta del bagno .....                                     | 29 |
| Il letto .....   | 29 |
| Come si rifà il letto.....                                   | 30 |
| Il balcone .....   | 31 |
| La finestra.....   | 31 |
| Le tende, le persiane o le serrande.....                     | 31 |
| Quadri, vetri e specchi.....                                 | 32 |
| Il mobilio .....   | 32 |
| Il mobilio .....   | 33 |
| Le lampade .....   | 33 |
| Il televisore (con telecomando) e la radio.....              | 33 |
| Il telefono .....  | 34 |
| Il minibar .....   | 34 |
| Il termostato.....   | 35 |
| Il pavimento .....   | 35 |
| Il marmo .....   | 35 |
| Le piastrelle .....  | 35 |
| Il parquet .....   | 36 |
| La moquette .....  | 36 |
| I tappeti.....   | 36 |
| La porta.....  | 37 |

|   |           |
|---|-----------|
| I corridoi.....   | 37        |
| Le aree riservate al personale ed il deposito della biancheria..... | 38        |
| La pulizia a fondo .....  | 39        |
| La governante .....   | 39        |
| Il profilo professionale e la base culturale della governante ..... | 43        |
| <b>PARTE TERZA - I PERICOLI E LA GESTIONE DELLA SICUREZZA.....</b>  | <b>47</b> |
| Azioni sospette.....  | 49        |
| La prevenzione dei furti.....                                       | 50        |
| La prevenzione incendi.....   | 50        |
| La prevenzione delle malattie.....                                  | 53        |
| I prodotti per la pulizia .....                                     | 55        |
| La prevenzione degli infortuni.....                                 | 62        |
| <b>L'ENTE BILATERALE NAZIONALE DEL SETTORE TURISMO.....</b>         | <b>64</b> |

## INTRODUZIONE

Il personale alberghiero impegnato ai piani, vale a dire chi pulisce la camera, il bagno, rifà i letti, rassetta la stanza e garantisce una immagine pulita e positiva alla 'Casa' nella quale lavora, costituisce uno dei pilastri di qualsiasi struttura ricettiva.

Un albergo confortevole e pulito non lascia mai insoddisfatto il cliente e su questi due perni essenziali si costruisce la fortuna di una impresa che non vende solo letti, ma cortesia ed atmosfera.

Una atmosfera che solo una pulizia accurata e professionale è in grado di assicurare, attraverso personale specializzato, che trova entusiasmo e voglia di continuare avvicinandosi con passione alla difficile arte dell'accoglienza.

Onore e merito, quindi, al personale ai piani. Onore e merito a chi svolge la sua attività nella pulizia professionale delle camere d'albergo. Ogni lavoro, infatti, deve essere fatto con serietà e continuità. Ed il mestiere di chi lavora per accogliere nel modo più giusto e gentile delle persone, che naturalmente pagano un prezzo per il servizio che gli viene reso, è un lavoro che appare poco se fatto bene, ma se fatto male diventa il peggior difetto della 'Casa'.

Buona lettura, dunque, a chi per pochi mesi o per tutta la vita, ad intermittenza o per più periodi dell'anno svolgerà questa professione, nella certezza che qualsiasi lavoro fatto bene soddisfa chi lo realizza ed infonde, in chi ne usufruisce, un giudizio positivo e di rispetto nei confronti di chi lo ha prodotto.



PARTE PRIMA - LA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE AI PIANI



Il lavoro del personale ai piani di un qualsiasi albergo si compone di tre elementi:

- 1) il rapporto con il datore di lavoro (l'albergatore o il direttore) e con gli altri colleghi
- 2) il rapporto con la clientela
- 3) la pulizia delle camere

Ognuno di questi punti ha una sua importanza.

Nessuno è più importante degli altri.

Sono tutti e tre importanti allo stesso modo.

Essere cortesi con il cliente ed il datore di lavoro, ma pulire poco e male le stanze, è come essere scortesi con le persone.

Bisogna comportarsi in maniera sempre professionale.

Professionalità è la parola magica per lavorare bene e con soddisfazione reciproca.

Lavorare bene significa essere ben considerati dal datore di lavoro, dai colleghi, dal cliente e di conseguenza avere la certezza di conservare il proprio posto di lavoro.

Il futuro del lavoro e dei lavoratori, in qualsiasi attività, sarà caratterizzato dalla qualità di come una persona svolge la propria mansione.

In albergo nessuna macchina riuscirà mai a sostituire una persona nella pulizia delle camere o nel rifacimento dei letti.

In albergo, dunque, il lavoro sarà sempre garantito, a condizione che colui o colei che svolgono un determinato compito lo facciano con professionalità.

Professionalità è dunque una parola che può forse far paura, ma vuole semplicemente dire che ognuno deve fare le cose, per le quali si offre o viene incaricato, con la serietà e la volontà giuste.

Non bisogna pertanto spaventarsi se si ricevono dei rimproveri o delle osservazioni.

Rimproveri ed osservazioni fanno parte della vita lavorativa ed alle volte servono anche nella vita di tutti i giorni.

**Il rapporto con i superiori e con i colleghi** – Ognuno di noi ha un carattere, che di solito non è facilmente adattabile alle situazioni.

Il lavoro impone, alle volte, di modificare il carattere che ciascuno di noi ha.

Perché?

Perché trattare con gli amici, i parenti o anche con persone appena conosciute è diverso dall'aver a che fare con chi in albergo (e quindi sul posto di lavoro) è un superiore o un collega più giovane o più anziano.

Evidenziamo la caratteristica di avere un collega più giovane o più anziano, perché capita spesso di sbagliare nei rapporti con i colleghi a causa dell'età o della anzianità professionale del collega stesso.

Sul lavoro per ottenere rispetto bisogna dare rispetto a tutti quanti allo stesso modo.

È ovvio che a livello umano qualcuno può apparire ed essere più o meno simpatico di altri, ma nel complesso tra lavoratori dipendenti bisogna instaurare un rapporto di reciproca stima.

Se così non è, è necessario o tentare di modificare la situazione o rimanere al proprio posto, dando ed imponendo di ricevere rispetto ed educazione.

Alle volte anche negli ambienti di lavoro più difficili, dove l'eccesso di confidenza porta a litigi e malumori continui, addirittura immotivati, il comportamento ineccepibile di un singolo può modificare le cose... a vantaggio di tutti.

Nel caso del datore di lavoro, sia egli l'albergatore o il direttore, il discorso si fa ancora più delicato.

Il datore di lavoro va indubbiamente rispettato... come qualsiasi altra persona impegnata nell'albergo.

Inoltre, occorre eseguire puntualmente le sue direttive concernenti l'esercizio dell'attività, le mansioni assegnate, il modo di presentarsi e comportarsi sul luogo di

lavoro (la puntualità, la divisa, la pettinatura, le unghie delle mani, l'andatura, l'educazione, la pulizia personale).

Al datore di lavoro va sempre dato del 'lei' e da costui bisogna richiedere pari trattamento.

Il 'tu' può essere utilizzato solo di comune accordo, ma si consiglia, soprattutto in presenza dei clienti, di utilizzare comunque il 'lei' che suggerisce nell'ospite un senso dei ruoli all'interno dell'albergo.

**Il rapporto con la clientela: *la cultura del sorriso*** – Il rapporto con la clientela, per il personale alberghiero impegnato ai piani, è forse l'ultimo dei compiti professionali ai quali è chiamato chi svolge questa mansione.

L'incontro infatti con il cliente non può che essere occasionale, relativo al momento in cui si opera lungo il piano e limitato ad un saluto o ad un breve scambio di battute.

Ecco alcune ipotesi di brevi conversazioni.

*personale ai piani – “Buon giorno, signore” sorridere*  
*cliente d'albergo – “Buon giorno a lei”*  
*p – “Posso rifare la camera?”*  
*c – “Certo... si accomodi pure... stavo uscendo”*

oppure

*p – “Posso rifare la camera?” sorridere*  
*c – “No... vorrei prima lavarmi...”*  
*p – “Come desidera. Ripasserò dopo” sorridere*

oppure

*p – “Posso rifare la camera?” sorridere*  
*c – “Non ha visto il cartellino di ‘non disturbare’?”*  
*p – “Mi deve infinitamente scusare. Il carrello mi aveva coperto la visuale. Vado subito via”*

oppure, incrociando il cliente sul pianerottolo

*p – “Buon giorno signore. Le auguro una buona giornata!” sorridere*

*c – “Grazie e buona giornata anche a lei”*

oppure, il cliente ritorna mentre si sta pulendo la camera

*p – “Ha bisogno di rientrare?” sorridere*

*c – “Sì. Vorrei lavarmi i denti”*

*p – “Esco immediatamente. Faccia pure con comodo e se ha bisogno di me... non indugi a chiamarmi” sorridere*

oppure

*p – “Ha bisogno di rientrare?” sorridere*

*c – “Non vorrei disturbarla...”*

*p – “Nessun disturbo. La camera è la sua ed io sono sempre a sua disposizione!”*

sorridere

oppure

*p – “Ha bisogno di rientrare?” sorridere*

*c – “Mi serve solo l’ombrello. Me lo può prendere?”*

*p – “Certo. È per me un vero piacere aiutarla” sorridere*

Nonostante queste semplici conversazioni, alle volte può accadere che il cliente, che solitamente si rivolge al portiere, al direttore o all'albergatore per ricevere delle informazioni turistiche, gastronomiche o di altro genere della località dove si trova, possa rivolgerle proprio al personale impegnato ai piani.

Non lasciatevi cogliere impreparati!

Informatevi su ciò che offre la località dove lavorate. Quali sono i cinema o i ristoranti più vicini, dov'è la farmacia più prossima all'albergo, il barbiere o l'edicola dei giornali.

Rispondere o conversare d'altro con un cliente non è una seccatura. È un'opportunità in più per mostrare, a chi beneficia del vostro lavoro, che voi non siete dei semplici impiegati annoiati da quello che fate.

E potrebbe aprirvi la porta ad un nuovo lavoro.

Non è raro il caso in cui un impiegato ai piani abbia trovato un editore di libri, un discografico, un banchiere, un impresario, un imprenditore, un altro albergatore che dopo aver scambiato due parole, si sia dilungato a parlare con costui o costei,

scoprendo di avere di fronte a sé proprio la persona che cercava per far crescere la sua attività.

Per evitare invece di irritare un cliente d'albergo, i trucchi, oltre ad un comportamento educato, sono molteplici:

- svolgendo il proprio lavoro bisogna evitare chiacchiere ad alta voce con altri colleghi;
- svolgendo il proprio lavoro bisogna evitare litigi con altri colleghi;
- svolgendo il proprio lavoro bisogna evitare di parlare fra sé o con altri colleghi della clientela;
- svolgendo il proprio lavoro bisogna evitare a chiunque di entrare in camera, se non riconoscendolo per il cliente della camera stessa;
- svolgendo il proprio lavoro bisogna evitare di utilizzare il telefono della camera (a meno che non vi siano urgenze o emergenze);
- svolgendo il proprio lavoro bisogna evitare rumori inutili, quando si sa che nella stanza affianco o di fronte il cliente sta ancora riposando.

**La pulizia delle camere** – La pulizia della camera d'albergo è il compito primario del lavoro per il quale viene assunto il personale ai piani.

Si può dire che pulire e rassettare una camera d'albergo sia compito facile. Nel campo lavorativo tutto è facile e tutto è difficile, se svolto con professionalità.

La difficoltà principale nasce dal voler fare le cose di corsa o contro voglia.

Il sapere però che grazie al proprio lavoro il cliente è soddisfatto, paga il conto convinto di aver ricevuto un ottimo servizio, porta guadagno all'albergatore e contribuisce concretamente a sostenere lo stipendio anche del personale ai piani, debbono essere i punti fondamentali sui quali il lavoratore deve fare affidamento per mantenere la concentrazione e l'entusiasmo giusti.

A questo punto del manuale, perciò, affrontiamo l'argomento chiave della pulizia delle camere, partendo da come si prepara il carrello, per concludere con un'ampia parentesi relativa alla sicurezza sul posto di lavoro.



PARTE SECONDA - LA PULIZIA DELLA CAMERA



Inizia il vostro turno di lavoro.

Inizia quel momento della giornata nel quale potrete fare incontri incredibili, imbattendovi a faccia a faccia con qualche cliente famoso.

Oppure lavorando senza soste e senza sorprese.

L'importante è mantenere comunque la concentrazione e la certezza di svolgere un lavoro importante e delicato nella azienda per la quale lavorate.

Adesso... potete davvero cominciare.

Generalmente nelle strutture alberghiere il lavoro giornaliero del personale addetto ai piani inizia nel deposito della biancheria.

Il deposito della biancheria viene infatti considerato il quartier generale del servizio ai piani.

È qui infatti che il personale riceve la lista delle camere da rifare e le relative chiavi, e fa rapporto alla fine del suo turno di lavoro.

È qui inoltre che il personale si prepara per il lavoro giornaliero riunendo ed organizzando gli oggetti necessari per la pulizia.

Il personale addetto alle camere ha bisogno di una serie speciale di strumenti per poter svolgere il proprio lavoro.

Gli strumenti consistono nei vari attrezzi e prodotti per la pulizia delle camere, nella biancheria, negli accessori e negli altri oggetti di cortesia offerti agli ospiti.

È quindi indispensabile una adeguata preparazione del carrello, per evitare di recarsi nelle camere assegnate con una insufficiente fornitura di oggetti.

Un carrello ben organizzato e ben fornito è quindi la chiave per un lavoro efficiente.

Consente infatti al personale di non perdere tempo nel cercare i prodotti o gli strumenti per la pulizia, e di evitare ripetuti viaggi verso il deposito della biancheria per rifornirsi di quanto necessario.

**La preparazione del carrello** – Installare i 2 sacchi: il primo (più piccolo) per i rifiuti, il secondo (più grande) per la biancheria sporca.

Il carrello dovrà contenere i seguenti oggetti.

Per la camera ed il bagno:

- cartellina di presentazione dell'albergo, carta bianca, penna
- cartellina con le informazioni sui servizi dell'albergo
- cartellina con le norme di sicurezza
- cartellina con le indicazioni sull'uso del telefono, la guida alla televisione (programmi preselezionati)
- cartello 'non disturbare' e 'rifare la camera' da attaccare alla maniglia della porta
- busta per gli indumenti che il cliente intende affidare alla lavanderia dell'albergo
- buste per i cestini dei rifiuti
- bicchieri (di vetro e/o di plastica)
- posacenere
- lampadine
- pile
- saponette da bagno
- flaconi bagnoschiuma
- flaconi shampoo
- lenzuola
- coperte

- copriletto
- federe
- asciugamani grandi e piccoli
- accappatoi
- tappetino da bagno (per vasca o doccia)
- facoltativo: cuffie doccia, schiuma da barba, rasoi, profumo, cotone idrofilo, limetta per le unghie, spugnetta per pulire le scarpe, etc.

Per la pulizia della camera e del bagno:

- detergente multiuso per le superfici
- detergente per i vetri
- disinfettante multiuso
- prodotti per raccogliere la polvere
- prodotti per lucidare le cromature
- prodotti per lucidare l'ottone
- detergente per i pavimenti
- cera per pavimenti in marmo
- cera per pavimenti in parquet
- shampoo per pavimenti in moquette
- disinfettante per i sanitari
- spazzola

- scopa
- paletta
- bastone per lavare i pavimenti
- piumino per spolverare
- guanti di gomma (in quantità)
- spugne (in quantità)
- panni (in quantità)
- aspirapolvere
- deodorante

**La biancheria** – Tra gli strumenti necessari per l'allestimento delle camere degli ospiti, la biancheria è sicuramente il più importante.

È infatti lo strumento riutilizzabile più costoso tra quelli posti sotto la responsabilità del personale addetto ai piani.

Il personale addetto ai piani deve quindi gestire con attenzione le operazioni connesse con l'utilizzo della biancheria.

Il deposito, la fornitura, l'uso e la sostituzione della biancheria per le camere degli ospiti devono quindi avvenire secondo regole precise poste dall'albergo, in modo da semplificare le operazioni di pulizia delle camere, ma anche le procedure di controllo e d'inventario.

La biancheria si distingue in biancheria da letto e biancheria da bagno.

La biancheria da letto include le lenzuola (di varia misura e colore), le federe, i coprimaterasso e i copriletto.

La biancheria da bagno include in genere gli asciugamani da bagno, quelli per le mani, quelli speciali, gli accappatoi ed i tappetini.

Il personale addetto ai piani potrà assicurare una buona gestione della biancheria solo se l'albergo sarà in grado di assicurare livelli adeguati di ricambio.

È quindi necessaria una preventiva e attenta operazione di analisi e verifica per determinare quanti capi per ciascuna tipologia occorrono affinché il personale addetto ai piani possa lavorare con la dovuta tranquillità.

In questa operazione di analisi occorre tenere conto di alcuni fattori, tra cui in primo luogo la categoria dell'albergo, e quindi la frequenza, giornaliera o meno, con cui si effettua il cambio di biancheria all'interno delle camere occupate.

Occorre tenere conto inoltre del livello di occupazione media dell'albergo.

Infine, è indispensabile tenere conto dell'esperienza del personale addetto ai piani, che solamente può dare indicazioni precise per la determinazione del livello ottimale di biancheria da avere a disposizione.

L'albergo deve infatti evitare di fissare limiti insufficienti nei livelli di biancheria.

La carenza di capi di biancheria, infatti:

- interrompe e rallenta il lavoro del personale;
- irrita i clienti, che devono attendere per avere la camera pulita;
- riduce il numero di camere pronte da affittare;
- abbrevia il ciclo di vita della biancheria stessa, a causa dell'intensificazione delle operazioni di lavaggio.

Viceversa, se i livelli di biancheria sono fissati troppo in alto, vi sarà un suo inefficiente utilizzo ed un inutile immobilizzo di risorse.

Al fine di effettuare una gestione efficace della biancheria, il personale addetto ai piani deve necessariamente coordinarsi con il responsabile della lavanderia, al fine di tenere il conto dei capi consegnati e ricevuti dalla stessa.

È anche importante che la biancheria venga depositata in un luogo privo di umidità e adeguatamente ventilato.

I ripiani devono essere lisci e liberi da ostacoli che possano danneggiare i tessuti, e devono essere organizzati a seconda del tipo di biancheria.

La camera adibita a deposito di biancheria deve sempre essere chiusa a chiave, per impedire l'accesso ad estranei.

Infine, è indispensabile tenere continuamente sotto controllo il numero di capi di biancheria in uso e quelli in deposito.

Periodicamente, possibilmente ogni mese o almeno ogni trimestre, occorre effettuare il conto completo dei capi di biancheria, al fine di verificare il numero di capi utilizzabili, quelli rovinati o perduti, quelli che necessitano di essere sostituiti.

**L'assegnazione delle camere** - Dopo avere preparato il carrello, il personale è pronto per cominciare la pulizia delle camere.

L'ordine in base al quale viene effettuato il lavoro dipende dalla "lista delle camere".

La lista delle camere fornisce infatti giornalmente informazioni sullo situazione delle camere e viene compilata sulla base dello scambio di informazioni fra la reception ed il servizio ai piani.

Quando un cliente parte, per esempio, la reception lo comunica, per telefono o tramite computer, al servizio ai piani.

Viceversa, quando una camera è pulita ed in ordine ne viene data notizia alla reception, che così è in grado di poterla affittare.

Controllando la lista delle camere, quindi, il personale può verificare il movimento degli ospiti, ed è in grado di sapere quali camere pulire per prime ed in profondità.

Le camere infatti non devono essere pulite in ordine di numero, ma in base all'urgenza.

Può capitare infatti che la reception richieda la precedenza nella pulizia di una camera, che alcuni clienti richiedano la precedenza nella pulizia, mentre altri non vogliono essere disturbati.

La lista delle camere deve essere facilmente comprensibile, e generalmente riporta, in modo abbreviato, le seguenti informazioni:

- camera occupata. È prevista la permanenza dell'ospite;
- camera libera. L'ospite è partito;
- camera che è in procinto di liberarsi. È prevista la partenza dell'ospite in giornata.

Il personale deve quindi utilizzare la lista delle camere per lavorare secondo le priorità stabilite e deve riportare sulla lista le condizioni di ciascuna camera, gli oggetti mancanti e le riparazioni necessarie.

In conclusione, l'ordine in base al quale si provvede alla pulizia della camere, sulla base delle esigenze dei clienti, è il seguente:

1. camere con richiesta di pulizia anticipata da parte della reception;
2. camere con richiesta di pulizia anticipata da parte dell'ospite;
3. camere dei clienti partiti;
4. camere occupate;
5. camere per le quali è richiesta la pulizia posticipata;
6. camere dei clienti in partenza.

In tutti i casi, il personale deve evitare di dare disturbo agli ospiti.

L'affissione del cartello "Non disturbare" indica al personale la necessità di rimandare la pulizia di quella camera alla fine del proprio turno di lavoro.

Il personale deve inoltre rimandare la pulizia di quelle camere che vengono chiuse a chiave dall'interno dagli ospiti alloggiati.

Quando il cliente rifiuta il servizio di pulizia, il personale deve relazionarne il responsabile del servizio, il quale chiamerà il cliente per accordarsi sul momento più opportuno per effettuare la pulizia.

Ciò consente anche di verificare che il cliente stia bene e non abbia bisogno di aiuto o assistenza.

**Come entrare nella camera** – È importante seguire alcune regole quando ci si accinge ad entrare nella camera, al fine di tutelare la privacy dell'ospite.

La prima cosa da fare, è quella di verificare se l'ospite abbia eventualmente affisso il cartellino “non disturbare” fuori dalla porta.

Inoltre, occorre verificare se la porta sia eventualmente chiusa dall'interno.

Se si verifica una delle due ipotesi, occorre rispettare la volontà dell'ospite e ritornare più tardi per pulire la camera.

Se invece non si verifica nessuna di queste ipotesi, occorre bussare alla porta e annunciare la propria presenza.

Se l'ospite è all'interno e risponde, occorre presentarsi e chiedere a che ora desidera che sia effettuata la pulizia della camera.

Se invece non c'è risposta, occorre attendere un momento, bussare di nuovo e annunciare la propria presenza.

Se nuovamente non c'è risposta, occorre aprire un poco la porta e annunciare ancora la propria presenza.

Se l'ospite non risponde dopo il terzo annuncio, la camera è da ritenere vuota ed è possibile entrare per iniziare la pulizia.

Può però accadere che l'ospite si trovi invece nella camera, e stia dormendo o sia invece chiuso in bagno.

In tali ipotesi, occorre lasciare silenziosamente la camera e chiudere la porta.

Se l'ospite è sveglio, occorre scusarsi avvertendo che si tornerà in seguito, chiudere la porta e procedere con la prossima camera.

Se la camera è libera... il lavoro può iniziare.

**La camera d'albergo** – Incominciamo con un consiglio pratico.

Da attuare subito.

È importantissimo, appena varcata la soglia della camera da pulire, lavarsi le mani.

Il tempo che si impiega ad insaponare e sciacquare le mani, serve per fare mente locale sul lavoro che vi attende ed a dare la giusta carica psicologica.

Naturalmente l'acqua deve essere fredda.

Mantiene desta l'attenzione.

1^ domanda: quanto tempo occorre per rifare una camera.

1^ risposta: è difficile, se non impossibile, stabilire un tempo esatto per rasettare una camera d'albergo.

Ciò non vuol dire che un turno di servizio intero può essere occupato dalla pulizia di una sola camera.

2^ domanda: cosa fare dopo aver aperto la porta della camera?

2^ risposta: accendere tutte le luci della camera e, se è mattina, aprire le tende o alzare le serrande o spalancare le persiane e porre il carrello di traverso alla porta per mantenere la porta aperta ed ostruire l'ingresso a chiunque.

3^ domanda: da dove si inizia la pulizia?

3^ risposta: dalle parti più personali del cliente; insomma, si inizia dal bagno.

Anche il letto, comunque, può essere un ottimo avvio.

4^ domanda: qual è l'ultima operazione da compiere a pulizia completata?

4^ risposta: dare un'occhiata finale alla camera dalla porta, prima di spegnere le luci ed uscire.

Periodicamente la camera ha bisogno di una pulizia più in profondità, che significa maggior olio di gomito in bagno, più attenzione nello spolverare i mobili, i soprammobili, i quadri, più cura nel passare l'aspirapolvere, forte impegno nel rovesciare i materassi.

Ma ogni quanto va fatta la pulizia extra?

In questo caso, in assenza di una direttiva precisa da parte dell'albergatore o del direttore, è il responsabile della pulizia ai piani a doversi autoregolamentare.

Le ipotesi sono due: o ogni quindici-trenta giorni; oppure ogni dieci-venti clienti.

**Il bagno** – Una volta che si è entrati nel bagno, bisogna accendere tutte le luci e nel caso ci sia la finestra, alzare la serranda.

Togliere tutta la biancheria sporca ed ammucciarla per terra.

Indossare i guanti.

**La tazza** – Scaricare l'acqua e cospargere le pareti interne con il liquido adatto.

Immergere nell'acqua anche lo scopino.

Utilizzarlo per insaponare le pareti della tazza e le parti più difficili da raggiungere.

Completare l'opera grattando il fondo della tazza, al fine di rimuovere eventuali incrostazioni.

Dopo alcuni minuti riscaricare e sciacquare lo scopino più volte, fino a che l'acqua è limpida, non vi è schiuma e le pareti interne risultano bianchissime.

Con un panno e del detergente pulire le pareti esterne, il sedile, la base, le piastrelle immediatamente dietro la tazza ed asciugare a seguire, in modo accurato, tutto ciò che è stato lavato.

Rimpiazzare la carta igienica, se è finita o quasi finita.

Posizionarla verso l'esterno e non verso la parete.

Rivoltarne un angolo, aggiungere un rotolo nuovo, a vista, nella dotazione del bagno.

**La doccia** – Entrare nella doccia mettendo sotto i piedi il tappetino usato già dal cliente.

Pulire con una spugnetta bagnata le pareti interne utilizzando un detergente.

Prestare attenzione al tipo di detergente che viene utilizzato, in quanto deve essere adatto al materiale con il quale sono fatte le pareti (vetro o materiali plastici o tendine).

Nel pulire le pareti interne partire sempre dall'alto e strofinare il panno verso il basso (per consentire allo sporco ed alla schiuma del detergente di confluire verso il piatto doccia).

Pulire allo stesso modo le piastrelle.

Fare attenzione agli angoli del box doccia e del piatto, dove inevitabilmente lo sporco si nasconde meglio.

Pulire il portasapone e, se necessario, il rubinetto, l'erogatore dell'acqua della doccia e le parti cromate.

Uscire dalla doccia, togliere il tappetino e sciacquare con acqua prima calda e poi fredda.

Controllare che il foro di scarico non sia ostruito da capelli o altro. Se della sporcizia è presente, rimuoverla.

Asciugare tutto con un panno asciutto: le pareti interne, il rubinetto, il portasapone, l'erogatore, il piatto doccia, le piastrelle.

**La vasca** – Entrare nella vasca mettendo sotto i piedi il tappetino usato già dal cliente.

Pulire con una spugnetta bagnata le piastrelle utilizzando un detergente.

Uscire dalla vasca, togliere il tappetino e sciacquare con acqua prima calda e poi fredda.

Pulire le pareti interne della vasca con lo stesso detergente.

Nel pulire le pareti interne partendo sempre dall'alto e strofinare la spugnetta verso il basso (per consentire allo sporco ed alla schiuma del detergente di confluire verso la base).

Fare attenzione al troppopieno: pulirlo da eventuali capelli o incrostazioni.

Pulire il portasapone, il rubinetto e le parti cromate.

Controllare che il foro di scarico non sia ostruito da capelli o altro. Se della sporcizia è presente, rimuoverla.

Asciugare tutto con un panno asciutto: le pareti interne, il rubinetto, il portasapone, le parti cromate, le piastrelle.

**Il lavandino, la mensola e lo specchio** – Raccogliere dell'acqua tiepida nel lavandino e diluirvi un po' di detergente.

Spostare gli oggetti personali del cliente, senza aprire alcun contenitore o toccare eventuali oggetti di valore.

Con una spugnetta bagnata lavare le superfici del lavandino, la mensola ed i rubinetti.

Svuotare il lavandino dell'acqua col detergente e risciacquare tutte le superfici con acqua fredda.

Controllare la pulizia del troppopieno e del foro di scarico.

Spruzzare del detergente per vetri sullo specchio e pulirlo con un panno asciutto.

Ripassare la spugna umida sulla mensola.

Se il bagno è dotato di asciugacapelli, passare la spugna umida e togliere eventuali impronte.

Asciugare con un panno asciutto il lavandino, la mensola e lucidare le parti cromate e di acciaio.

Riordinare gli oggetti personali del cliente.

Rifornire il cestino cortesia: saponette, cuffia doccia, dentifricio, bicchieri di plastica, fazzolettini di carta...

**Il bidet** – Raccogliere dell'acqua tiepida nel bidet e diluirvi un po' di detergente.

Con una spugnetta bagnata lavare le superfici del bidet ed i rubinetti.

Svuotare il bidet dell'acqua col detergente e risciacquare tutte le superfici con acqua fredda.

Controllare la pulizia del troppopieno e del foro di scarico.

Asciugare con un panno asciutto il bidet e lucidare le parti cromate e di acciaio.

**Il pavimento del bagno** – Eliminare ogni traccia di sporco da terra, utilizzando uno straccio umido che sia in grado anche di raccogliere capelli, peli ed eventuali segni o macchie dalle mattonelle.

Piegarsi sulle ginocchia e lavare l'intera superficie del pavimento utilizzando una spugna inumidita con il detergente adatto.

Per eccesso di zelo, ripassare un panno asciutto per eliminare eventuali aloni.

**La porta del bagno** – Ripassare, con un panno inumidito con del detergente adatto, entrambi i lati della porta (lato interno e lato esterno).

Pulire i cardini e le maniglie della porta, fino a che non risultino brillanti.

Verificare che non ci siano macchie o aloni sulla porta.

Estrarre tutta la biancheria sporca e depositarla sul pavimento della camera da letto.

Togliersi i guanti.

Mettere la biancheria pulita laddove manca.

Uscire dal bagno lasciando la porta accostata.

**Il letto** – Usciti dal bagno, spostare verso la porta d'ingresso della camera la biancheria sporca del bagno.

Spogliare il letto della biancheria sporca (federe cuscini, lenzuola, federe materasso) e sistemarla sul pavimento dentro le federe usate.

Mettere in questo mucchio anche la biancheria sporca del bagno.

Chiudere l'intero mucchio della biancheria sporca e deporlo nell'apposito sacco che si trova sul carrello.

Appoggiare su una sedia il/i cuscino/i, il/i copriletto/i e la/le coperta/e.

Controllare che il materasso sia in perfetto stato, i bordi del letto siano puliti ed il coprimaterasso non abbia macchie.

Allineare il materasso ai bordi e stendere ben teso il coprimaterasso.

Controllare sotto il letto che non ci sia sporcizia, polvere o qualche oggetto dimenticato dal cliente.

Avvicinarsi al carrello.

Prelevare il numero esatto dei capi di biancheria che occorrono ed appoggiarli su un'altra sedia.

**Come si rifà il letto** – Porsi su un lato qualsiasi del letto, tenendo tra le mani il primo lenzuolo.

Stendere il lenzuolo al centro del materasso con i bordi che ricadono ai lati del letto in maniera uguale (stessa lunghezza).

Fissare il lenzuolo partendo dall'angolo sinistro della testata (parte alta).

Fissare poi il lenzuolo attorno all'angolo sinistro della parte bassa del letto, con la tecnica del triangolo: rimboccare il triangolo verso terra sotto il materasso, piegare e rigirare il resto del triangolo (che rimane sulla parte alta del materasso) anch'esso sotto il materasso.

Passare sull'altro lato ed effettuare la stessa manovra.

Stendere il secondo lenzuolo rovesciato.

Compiere, per fissarlo, le stesse operazioni fatte per il primo lenzuolo.

Adagiare la coperta e girare il bordo del secondo lenzuolo (lato testata) sopra la coperta.

Tendere la coperta verso il pavimento.

Stendere il copriletto girandone il bordo dal lato della testata.

Sprimacciare i cuscini: batterli più volte tra le mani dalla parte piatta e poi dalla parte dei quattro lati.

Mettere la federa pulita ad ogni cuscino.

Appoggiare ogni cuscino sul risvolto del copriletto.

Rigirare il risvolto con dentro i cuscini.

**Il balcone** – Accendere la luce e verificare che funzioni.

Se la lampadina o il portalamпада dovessero essere impolverati o sporchi, pulirli con un panno asciutto.

Scopare il balcone.

Pulire il parapetto con un panno o una spugna umida.

Pulire l'arredamento in dotazione sul balcone, utilizzando i detergenti indicati a seconda del materiale con il quale sono realizzati il tavolino, le sedie, etc.

**La finestra** – Aprire la finestra.

Pulire con un panno umido (anche di acqua, oppure con detergente se la superficie dovesse mostrare ombre di sporcizia o incrostazioni) il davanzale.

Chiudere la finestra.

Sempre con il panno inumidito pulire la parte bassa della cornice della finestra ed laterali.

Prendere un panno, inumidirlo con del detergente per vetri.

Pulire la superficie con accuratezza.

Ripassare sulla superficie con un panno asciutto, usando olio di gomito.

Accertarsi, in controluce, che non si vedano aloni.

**Le tende, le persiane o le serrande** – Aprire e chiudere più volte le tende e le persiane o le serrande, per verificarne il corretto funzionamento.

Le tende dovranno essere lavate almeno una volta ogni sei mesi.

Le persiane o le serrande anch'esse andranno lavate (per la parte interna) almeno una volta ogni sei mesi.

Le tende vanno pulite con un aspirapolvere almeno ogni cambio di stagione, al fine di non diventare deposito di polveri e pollini che potrebbero arrecare allergia al cliente.

**Quadri, vetri e specchi** – Spolverare con un panno asciutto le cornici dei quadri lungo ogni lato.

Prendere un panno, inumidirlo con del detergente per vetri e specchi.

Pulire le superfici con accuratezza.

Ripassare sulle superfici con un panno asciutto.

**Il mobilio** – Se il cliente è partito:

- 1) controllare che il cliente non abbia dimenticato nulla
- 2) spolverare con un panno asciutto bordi e testate dei letti, ripiani e gambe di ogni mobile (se su tutte queste superfici si vedono aloni o macchie, l'operazione andrà effettuata con un panno inumidito con un detergente adatto)
- 3) pulire l'armadio cominciando dal sopra (se molto impolverato, passare un panno inumidito con un detergente adatto)
- 4) pulire l'interno di tutti i cassetti in maniera accurata
- 5) pulire le porte dell'armadio sia fuori sia dentro con un panno comunque inumidito con un detergente adatto
- 6) riordinare le stampelle appendiabiti
- 7) pulire tutti i ripiani con un panno comunque inumidito con un detergente adatto
- 8) pulire lo specchio con un panno inumidito con un detergente per vetri ed asciugare con un panno asciutto al fine di eliminare eventuali aloni

- 9) chiudere l'armadio
- 10) spolverare il portavaligie

**Il mobilio – Se il cliente non è partito:**

- 1) spolverare con un panno asciutto bordi e testate dei letti, ripiani e gambe di ogni mobile (se su tutte queste superfici si vedono aloni o macchie, l'operazione andrà effettuata con un panno inumidito con un detergente adatto)
- 2) pulire le porte dell'armadio sia fuori sia dentro con un panno inumidito con un detergente adatto
- 3) pulire lo specchio con un panno inumidito con un detergente per vetri ed asciugare con un panno asciutto al fine di eliminare eventuali aloni

**Le lampade –** Accendere le luci per verificare che tutte le lampadine siano funzionanti.

Rimuovere il coprilampada.

Se il coprilampada è in tessuto, pulirlo con una spazzola.

Se il coprilampada è in materiale sintetico o duro, pulirlo con un panno asciutto o leggermente inumidito con il detergente adatto.

Pulire e spolverare con un panno asciutto le lampadine.

Pulire con un panno inumidito con il detergente adatto tutta la lampada.

Rimettere il coprilampada.

Togliere, con un panno leggermente inumidito con il detergente adatto, le impronte dagli interruttori o dalle borchie del blocco interruttori.

**Il televisore (con telecomando) e la radio –** Accendere sia il televisore sia la radio e verificarne il funzionamento.

Verificare che il telecomando del televisore sia funzionante e le pile cariche.

Spegnere entrambi gli apparecchi.

Pulire con un panno inumidito con il detergente adatto il televisore, il telecomando e la radio.

Spolverare la base di appoggio del televisore.

Pulire con un panno inumidito con il detergente adatto per vetri lo schermo del televisore.

**Il telefono** – Controllare che l'apparecchio funzioni.

Se il cliente l'ha messo fuori posto, riposizionarlo dove abitualmente è stato collocato.

Pulire con un panno inumidito con il detergente adatto tutto l'apparecchio telefonico, prestando particolare cura alla cornetta (lato orecchio e lato bocca).

Pulire con lo stesso panno il filo.

Se il filo è attorcigliato, svolgerlo staccando eventualmente lo spinotto dalla presa.

Verificare che il foglietto di spiegazioni dell'uso del telefono in camera non sia andato smarrito.

Se in bagno è presente un altro apparecchio telefonico, pulirlo allo stesso modo del precedente.

**Il minibar** – Controllare, prima di aprire lo sportello, che la spina sia inserita nella presa della corrente.

Aprire lo sportello e verificare che la luce interna si accende e la temperatura è quella fredda dei frigoriferi.

Rifornire le bottiglie mancanti.

Togliere eventuali bottiglie aperte (solo se il cliente è partito).

Sostituire i bicchieri, solo quelli che mostrano segni di utilizzazione da parte del cliente.

Richiudere lo sportello.

Pulire esternamente il frigorifero con un panno inumidito con il detergente adatto.

È consigliabile sbrinare il frigorifero e ripulirlo anche all'interno, prima dell'arrivo dell'estate.

**Il termostato** – Pulire il termostato (manopola e borchia) con un panno inumidito con il detergente adatto.

Posizionare il termostato su una temperatura adeguata alla stagione.

**Il pavimento** – Il pavimento va pulito in base al materiale con il quale realizzato:

- 1) marmo
- 2) piastrelle
- 3) parquet
- 4) moquette

**Il marmo** – Passare lo aspirapolvere.

La tecnica per passare lo aspirapolvere è di partire dall'angolo più lontano della camera (rispetto alla porta) e muoversi per linee orizzontali fino alla porta d'ingresso della camera.

Lavare il pavimento con un panno umido (acqua e detergente disinfettante), utilizzando il bastone specifico.

Una volta asciugato il pavimento, se dovessero vedersi degli aloni, passare un panno asciutto utilizzando sempre il bastone specifico.

La cera va applicata almeno una volta ogni sei mesi e rimossa con la lucidatrice.

**Le piastrelle** – Passare lo aspirapolvere.

Lavare il pavimento con un panno umido (acqua e detergente disinfettante), utilizzando il bastone specifico.

Una volta asciugato il pavimento, se dovessero vedersi degli aloni, passare un panno asciutto utilizzando sempre il bastone specifico.

**Il parquet** – Passare lo aspirapolvere.

Lavare il pavimento con un panno leggermente inumidito.

Passare la lucidatrice da parquet.

Se ci sono delle macchie, usare senza eccessi la trementina.

Se la macchia dovesse mostrare resistenza, utilizzare con delicatezza una paglietta.

Eliminata la macchia, passare la cera e lucidare.

Almeno ogni tre mesi passare la cera per parquet e lucidare con la lucidatrice da parquet.

**La moquette** – Passare lo aspirapolvere o il battitappeto, tenendo le spatole della spazzola ritratte.

La moquette va lavata almeno una volta al mese.

I metodi per lavare la moquette sono tre:

- 1) usare lo shampoo secco, utilizzando l'apparecchio specifico per il lavaggio a secco
- 2) usare l'apparecchiatura per il lavaggio ad acqua calda sotto pressione. Il tempo per asciugare la moquette si aggira attorno alle 3 ore
- 3) versare lo shampoo liquido per moquette direttamente sul pavimento. Strofinare a mano la moquette con una spazzola. La moquette si asciuga dopo 12 ore.

**I tappeti** – I tappeti vanno quotidianamente puliti con un aspirapolvere o un battitappeto.

Per non danneggiarli eccessivamente, la spazzola dello aspirapolvere o del battitappeto deve essere posizionata con le spatole ritratte.

Almeno una volta ogni sei mesi ogni tappeto va steso all'aria e battuto con il battipanni da un lato e dall'altro.

Per il loro lavaggio, consultare un esperto al fine di non danneggiarli.

**La porta** – Spolverare con un panno asciutto, da entrambi i lati, la porta.

Se si vedono degli aloni o delle macchie, la porta va pulita con un panno inumidito con il detergente adatto ed asciugata con un panno asciutto.

Lucidare le maniglie ed i cardini con un panno asciutto.

Se le maniglie dovessero essere di ottone, lucidarle almeno una volta ogni tre mesi con il liquido specifico.

Controllare che il/i cartello/i 'non disturbare' e 'rifare la camera' siano appesi alla maniglia all'interno della camera.

Al termine del lavoro riguardare con occhio attento la camera, per accertarsi di non aver dimenticato alcuna operazione relativa alla corretta pulizia professionale della stanza.

Accertarsi che i rubinetti siano tutti chiusi.

Accertarsi che lo scarico della tazza non sia rimasto bloccato e continui, quindi, a scaricare acqua.

Spegnere le luci, rimaste eventualmente accese.

Chiudere a chiave la porta e passare a rassettare un'altra camera.

**I corridoi** – Anche i corridoi richiedono un'attenta pulizia, dal momento che vengono percorsi da molte persone, prima del loro ingresso nelle camere.

Una loro scarsa pulizia impressiona sfavorevolmente il cliente e gli fa ritenere che anche la camera sia scarsamente pulita.

Non ha senso quindi accompagnare una attenta pulizia della camera con una carente pulizia dei corridoi.

I pavimenti dei corridoi generalmente sono coperti di moquette o con tappeti resistenti, che richiedono poca manutenzione.

Sul pavimento va passato l'aspirapolvere almeno una volta al giorno, a seconda del traffico di ospiti e del livello di occupazione.

Il lavaggio della moquette o dei tappeti va generalmente programmato durante i periodi di bassa stagione o di scarsa occupazione.

Occorre inoltre eliminare giornalmente la polvere che si accumula sulle superfici e gli arredi.

Vanno spolverate le porte delle camere e le maniglie, eliminando le eventuali impronte e le macchie, nonché le pareti.

Vanno spolverati i lampadari e le lampade, nonché le condotte d'aria, verificando con non vi sia sporcizia che ostruisca il passaggio dell'aria.

Va anche verificato, per quanto possibile, il corretto funzionamento delle luci di emergenza e degli impianti di sicurezza.

Infine, occorre eliminare la polvere e la sporcizia dalle finestre e dalle porte delle uscite di emergenza, verificando che si aprano e chiudano correttamente.

**Le aree riservate al personale ed il deposito della biancheria** – Le aree riservate al personale addetto ai piani, così come il deposito della biancheria, devono essere tenuti perfettamente puliti, dal momento che rappresentano il quartier generale del personale stesso.

Sui pavimenti va giornalmente passato l'aspirapolvere o la scopa. Sempre giornalmente il pavimento va lavato.

Le pareti, le superfici e gli arredi vanno spolverate. I cestini vanno svuotati e puliti. Le finestre vanno tenute pulite dalla sporcizia.

Le mensole del deposito della biancheria vanno pulite e spolverate.

È molto importante tenere pulite e bene organizzate le aree riservate al personale ed al deposito biancheria, sia per rendere il lavoro più efficiente, sia per facilitare il controllo e l'inventario dei beni.

**La pulizia a fondo** - La pulizia quotidiana mantiene le camere dei clienti e gli altri ambienti puliti e salubri. Ma periodicamente questi ambienti necessitano di una pulizia più profonda.

La pulizia a fondo serve infatti per rimuovere la polvere e lo sporco che si accumula nonostante la pulizia giornaliera e serve per porre rimedio alle eventuali carenze nella pulizia riscontrate durante le periodiche ispezioni.

La pulizia a fondo comprende operazioni quali il rovesciamento di materassi, lo spostamento di mobili, la pulizia dei soffitti, delle pareti, delle porte e delle finestre, dei lampadari, il lavaggio di tappeti moquette, tendaggi, copriletto, eccetera, che devono essere effettuate con regolarità, ma non certo giornalmente.

Normalmente tali operazioni vengono effettuate dal personale addetto alla pulizia ai piani, sulla base di un programma speciale. In alcuni casi, gli alberghi riservano tali operazioni a squadre speciali di pulizia.

Ovviamente, la pulizia a fondo, oltre ad un programma speciale, necessita anche di più tempo. Tali operazioni richiedono in genere il doppio del tempo dedicato normalmente alla pulizia giornaliera.

Inoltre, la periodicità secondo la quale devono essere effettuate le operazioni di pulizia a fondo non può essere schematizzata e generalizzata.

Infatti, ogni albergo ha caratteristiche diverse, e quindi la frequenza e la periodicità di tali operazioni dipendono da vari fattori, quali la tipologia dell'albergo, il tipo di clientela, il periodo di alta o bassa stagione, il tasso di occupazione dell'albergo, la qualità della pulizia giornaliera.

Ci sono diversi modi di procedere. L'albergo può chiedere al personale addetto ai piani di dedicarsi ogni giorno alla pulizia a fondo di una camera. Oppure può chiedere di aggiungere ogni giorno alla pulizia di routine una diversa operazione in più in ogni camera.

Per le operazioni più pesanti è invece preferibile aspettare i periodi di bassa occupazione, in modo da poter escludere dall'affitto, senza danno, un certo numero di camere, a rotazione, nelle quali poter lavorare con calma.

**La governante** - La governante è la persona che organizza e gestisce l'area camere.

Tra i diretti collaboratori del direttore generale, la governante è responsabile di una cospicua parte dei costi di gestione, anche se si tratta di una parte molto variabile, col rapporto tra il numero delle camere, quello dei pasti e il peso degli altri servizi dell'albergo. Anche se la ragione di soddisfazione del cliente, quanto alle camere, è molto diversa da quella riguardante gli altri reparti.

Perché, mentre nell'area del ricevimento le principali cause di soddisfazione o d'insoddisfazione dipendono da aspetti del comportamento, come cortesia, puntualità, calore, accoglienza, atmosfera, apparenza, tatto, assenza di burocrazia inutile e nell'area del ristorante dipendono per buona parte dal livello della cucina e per una parte altrettanto buona dal livello del servizio, nell'area camere, la soddisfazione dipende soprattutto da aspetti tecnici e pratici: ordine, pulizia, cura dei particolari, funzionamento di tutte le apparecchiature, arredamento, quiete, estetica.

Di questi aspetti tecnici e pratici è responsabile la governante, una delle persone più nascoste dalle quinte dell'albergo, molto più nascosta di quanto lo siano le cameriere che lavorano per lei e nelle quali, difatti, è frequente imbattersi per tutti i clienti.

Dunque la governante gestisce l'area dell'albergo che più di tutte è giudicata per i risultati pratici ottenuti: in prima linea la pulizia - sempre molto criticata, soprattutto dalle clienti - l'ordine e il buon funzionamento di tutte le apparecchiature. Un funzionamento che non dipende dalla governante né dalle cameriere, ma del quale queste persone sono il primo sorvegliante, quello che deve segnalare alle persone giuste ogni lacuna e ogni difetto.

Il risultato, evidente, è che il ricevimento può essere solo gestito in proprio al cento per cento, il ristorante deve essere gestito in proprio quanto a servizio, anche se la cucina può essere affidata a terzi, mentre la gestione dei piani può essere completamente affidata a terzi, visto che le camere sono valutate per aspetti che, con il rapporto fisico comportamentale tra personale e cliente, non hanno nulla a che fare. Tipica di quest'aspetto è la gestione delle camere degli alberghi nella California meridionale, spesso affidata a donne latino-americane del tutto incapaci di parlare in inglese e, con noi italiani, molto più abili a intendersi in spagnolo.

Resta che, chiunque lo gestisca fisicamente, per il cliente le camere sono fondamentali. Perché sono considerate il punto fondamentale del proprio soggiorno e perché l'ordine e la pulizia lo interessano fisicamente in prima persona, mentre attribuisce agli altri servizi e alle altre aree dell'albergo un valore del tutto diverso, così come lo è in casa sua. Dove anche il ristorante e il bar sono essenzialmente accessori,

dei quali si fa l'uso che si vuole, a meno di non essere ospiti a piena pensione. Non va mai dimenticato che è la qualità della camera, a far dimenticare al cliente che il giorno prima, nel suo letto dormiva un altro e il suo bagno era usato da un altro che poteva essere brutto, sporco o malato: ma il cui ricordo sparisce nella perfezione della camera. Non va mai dimenticato che molte persone sono riluttanti a servirsi degli alberghi proprio per la riluttanza che hanno nell'usare cose e letti che sono usate intimamente da qualcun altro poche ore prima.

Di conseguenza il compito della governante, organizzativo, oscuro, pesante e abbastanza ignorato, è assolutamente fondamentale. Ed è tanto più oscuro se paragonato a quello dei suoi collaboratori - o meglio, soprattutto collaboratrici -, le cameriere ai piani, di solito molto più visibili perché possono essere incontrate mentre lavorano in camera, con il carrello parcheggiato nel corridoio, giusto fuori della porta. E spesso gestire queste persone è difficile e di scarsa soddisfazione. Forse perché anche il loro lavoro è difficile e di scarsa soddisfazione e perché succede spesso che siano insoddisfatte per come questo è suddiviso fra loro, con pesi opinabili e quindi facili da essere contestati.

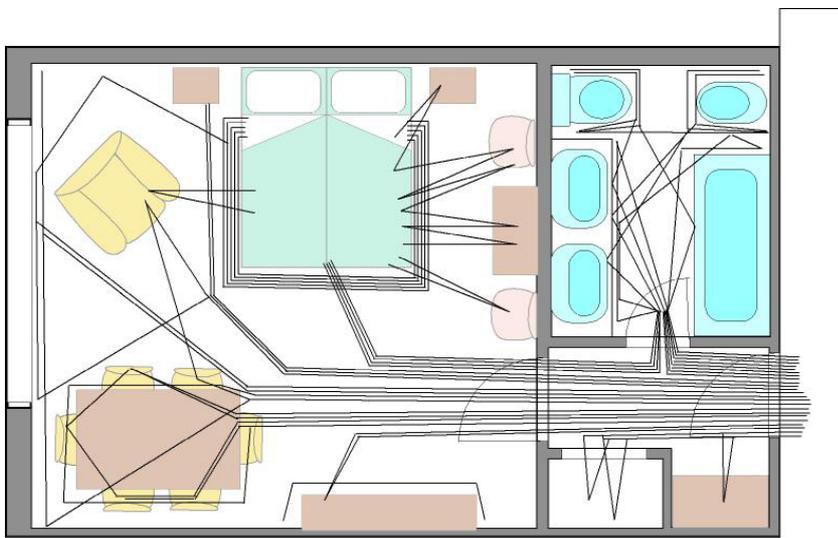
Dal punto di vista professionale, la governante è responsabile della gestione del personale ai Piani, per il quale distribuisce turni e orari di lavoro, coordinando la copertura di turni e la mobilità interna (es. lavanderia). Ed è responsabile del buon livello del servizio di sua competenza, che consiste soprattutto nella pulizia e nel rifacimento delle camere, nel ripristino delle "amenities" e comfort, nelle camere e nei bagni e nei relativi controlli: controlli a campione che la pulizia delle camere sia perfetta, verifica costante degli arredi e degli impianti igienico-sanitari, segnalazione tempestivamente alla manutenzione eventuali guasti e/o inconvenienti, successiva verifica della tempestiva esecuzione degli interventi. In più, la governante è al minimo responsabile della corretta gestione dei pacchetti lavanderia e stireria Clienti e degli oggetti smarriti.

Dal punto di vista organizzativo, la governante deve garantire che le stanze predisposte per l'arrivo dei clienti, in base alla lista degli arrivi previsti. È deve garantire che, al momento della partenza dei Clienti, la stanza da loro occupata sia verificata per accertare che non sia stato dimenticato nulla, che l'arredamento non abbia subito danneggiamenti e che non manchino oggetti e/o biancheria di dotazione della stanza.

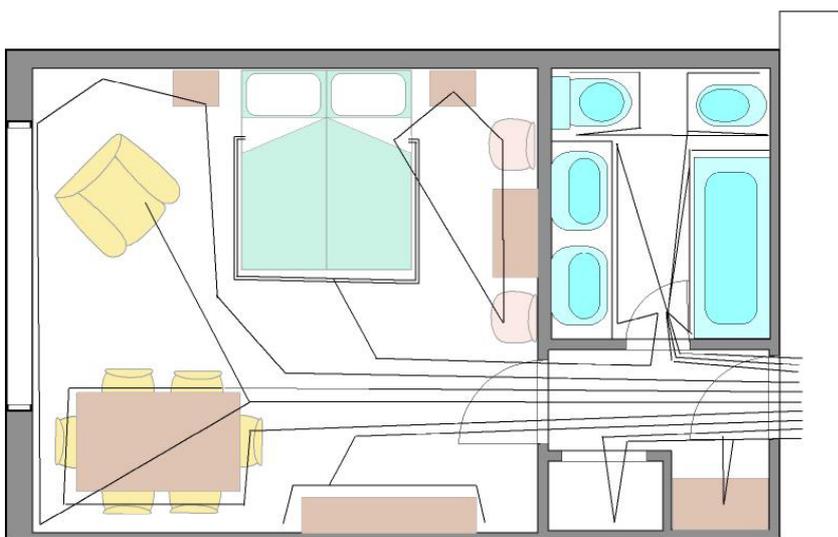
Dal punto di vista economico, il compito della governante consiste essenzialmente nell'ottenere il risultato migliore al minimo costo. Quindi è responsabile della preparazione e del rispetto del proprio budget. Che implica anche alcune pretese difficili da soddisfare. Per esempio, quella di rassettare le camere il più

rapidamente ed economicamente possibile senza che ciò pregiudichi il risultato, prendendo le mosse da alcuni parametri di base: per esempio, quello del numero di camere che si possono rassettare in un'ora. In qualche caso quattro, in altri casi di più o di meno. E, naturalmente, tutto in funzione anche della dimensione della camera: perché è naturale che una suite richieda più tempo che non una camera, ed è naturale che una suite presidenziale richieda più tempo di una suite normale.

Però tutto ciò non basta, perché è dimostrato che non è sufficiente affidarsi alla buona volontà, alla velocità operativa e all'energia delle cameriere, per ottenere una prestazione eccellente: per farlo, occorre un'accurata analisi del lavoro da svolgere, dei percorsi da fare e dei movimenti essenziali.



Schema dei movimenti prima del nuovo processo standard



Schema dei movimenti dopo il nuovo processo standard

E' dimostrato che lo stesso livello di pulizia si può ottenere lavorando meno di metà, e camminando meno di metà.

A questo proposito, esiste uno studio che mostra le peregrinazioni di una cameriera, attraverso una camera, in due casi diversi: prima della razionalizzazione del lavoro e dopo che questo è stato razionalizzato.

Le due piantine che riportiamo propongono appunto il percorso fatto da due cameriere nella stessa stanza, incluse le entrate e le uscite dalla porta principale.

Se ne rileva quanti passi inutili e quanti

movimenti sovrapposti si fanno prima dell'intervento ottimizzante.

A questo si aggiunge l'effetto degli impianti e delle attrezzature. Perché anche il carrello di servizio può essere più o meno efficiente, perché la sua dimensione può essere più o meno ottimale, perché il mero fatto di doverlo far passare da un piano all'altro tramite ascensore o montacarichi può essere una grossa perdita di tempo.

Mentre l'eliminazione di quanto non serve - pattume, panni sporchi ecc. - costituisce un altro parametro dove si misura l'efficienza: senza per questo voler incoraggiare l'idea di buttare dalla finestra il sacco pieno di biancheria da lavare, come succede in qualche albergo dove la cameriera e le governanti dimenticano cosa può succedere a chi, un sacco del genere, lo riceve sulla testa.

E così sono importanti le prese di corrente e la loro efficienza. Così come può essere importante una rete di tubi in depressione per usare l'aspirapolvere senza essere costretti a trascinarsi dietro un pesante e ingombrante apparecchio elettrico.

**Il profilo professionale e la base culturale della governante** - La prima qualità della governante è, senza dubbio, il senso della responsabilità, visto che deve gestire un team allo scopo di ottenere certi risultati e visto che da lei dipende anche la corretta interpretazione e applicazione di tutte le normative di legge riguardo a: infortunistica, prevenzione incendi, sicurezza e norme igienico-sanitarie del suo reparto.

Ne viene che la seconda qualità della governante è la capacità organizzativa unita a quella di rispettare i tempi. Capacità che implicano la condivisione degli obiettivi comuni dell'impresa. Nonché una grande discrezione e facilità di comunicazione verso i clienti.

Dunque, la terza qualità della Governante è di saper essere una grande coordinatrice: cosa che implica la necessità di una personalità molto forte, per sapersi imporre con i responsabili degli altri servizi e con le proprie collaboratrici. Quanto agli altri servizi, è il caso di citarne almeno tre: la manutenzione, il ricevimento e il servizio ai piani. Dove la manutenzione è l'interlocutore base per tutti i difetti piccoli e grandi da eliminare ogni giorno: difetti che, se la governante non è abbastanza forte, non sono eliminati in tempo e quindi non fanno che crescere, con un danno sempre maggiore per l'albergo. Dove il ricevimento è l'interlocutore per le entrate e per le uscite e quindi deve riuscire a gestire, insieme alla governante, tutte le eccezioni necessarie: perché la precedenza da dare alle camere da sistemare dipende insieme dalle esigenze dei clienti e da quelle della governante, e nei limiti della sua elasticità,

personale e professionale. E perché gestire le camere in modo irrazionale significa complicazioni organizzative e aumenti di costi. Dove il servizio ai piani comporta disagio e confusione, soprattutto quando i clienti abbandonano nei corridoi i vassoi con i resti delle loro consumazioni e nessuno prevede una loro rimozione tempestiva. In strutture dove al reparto piani si affiancano anche le Sale Riunioni, la supervisione dell'igiene e dell'ordine sono elementi essenziali per un buon risultato in termini di gradimento da parte della clientela.

Ne deriva che la quarta qualità della governante è la predisposizione a lavorare in team e la capacità di coordinare il lavoro altrui, tenuto conto che ha anche la responsabilità di un corretto comportamento del suo personale nei confronti della clientela e dei colleghi di lavoro, curandone il loro aspetto esteriore, con particolare attenzione alla pulizia delle uniformi. Ma anche quella del corretto utilizzo e della perfetta conservazione di tutte le attrezzature e dotazioni.

Quindi alla governante occorrono anche un'alta capacità di osservazione, per cogliere tutte le sfumature di ciò che non va nella pulizia, nei dettagli e nell'armonia degli ambienti, oltre ad un gusto speciale per l'eleganza perché, in mancanza di queste doti, è inevitabile che le camere alla fine siano sciatte e piene di difetti.

Il prerequisito indispensabile di tutto ciò è la capacità di gestire il tutto all'interno di precisi parametri economici e, di conseguenza, quella di saper gestire il lavoro dei propri collaboratori e, di conseguenza, la propria contabilità.

Da tutte queste considerazioni deriva una conclusione precisa: la professione della governante è difficile e richiede una cultura specifica, anche scolastica, molto elevata.

Nella pratica, poi, le evoluzioni dipendono dalle situazioni di partenza, dai caratteri, dalla personalità e dalla cultura delle persone. Spesso in Italia la governante viene dalla "gavetta" e arriva al suo ruolo per ragioni quali la capacità di imporsi alle proprie colleghe, la conoscenza del lavoro, l'anzianità di servizio, la fedeltà all'azienda, la capacità di lavorare, il coraggio di farsi carico di una responsabilità allargata. E' diffusa la convinzione che l'aspetto più importante del background della governante sia proprio la conoscenza del lavoro dovuta a un adeguato periodo di lavoro come cameriera, anche se non sempre è così, come mostra una delle interviste che abbiamo pubblicato insieme a quest'articolo. E probabilmente la difficoltà maggiore del lavoro della governante sta nella necessità di far fronte continuamente a imprevisti, a urgenze e a criticità che rendono il lavoro quanto mai vario ma altrettanto stressante.

Ne consegue che la scelta di una governante è sempre delicata e difficile, rendendo sempre più richieste le persone esperte, impegnate in strutture di alto livello.

Anche se, negli ultimi anni, si sono sviluppate nuove prospettive promettenti, per migliorare la qualità delle governanti:

1. La prima è la nascita di associazioni di mestiere, prima inesistenti.
2. La seconda è la nascita di scuole e corsi di formazione per preparare sia le nuove leve sia le governanti già attive.
3. La terza è l'entrata di figure maschili, a fianco o in sostituzione delle classiche figure femminili.

Tutto questo sembra difficile. Ma, in positivo, serve a concludere che la consapevolezza di tutte queste difficoltà sta trasformando il mestiere della governante in una professione sempre più apprezzata, col risultato che gli sbocchi nel mercato del lavoro saranno sempre più positivi per le persone più capaci e preparate. Perché, finché ci saranno alberghi, ci sarà sempre bisogno di governanti sempre più competenti e preparate.



**PARTE TERZA - I PERICOLI E LA GESTIONE DELLA SICUREZZA**



La gestione della sicurezza e la prevenzione dai pericoli costituiscono le due maggiori responsabilità per la gestione alberghiera.

I clienti ospiti dell'albergo si aspettano di poter dormire, mangiare, incontrare persone e intrattenersi in completa sicurezza, nel rispetto della legge.

Il personale addetto ai piani può fare molto per la sicurezza degli ospiti, ed in molti casi un comportamento non conforme alle regole è suscettibile di incidere in modo rilevante nei sistemi di sicurezza e prevenzione.

Si intende per sicurezza e prevenzione l'insieme dei sistemi e delle procedure messi in atto dalla gestione alberghiera per consentire che lo svolgimento delle attività lavorative avvenga in sicurezza e che vi sia una adeguata vigilanza per prevenire i rischi di incendio, i furti e le rapine, e per affrontare in modo adeguato altre possibili emergenze.

In questa terza parte vengono focalizzati i pericoli più ricorrenti all'interno della struttura alberghiera e le principali procedure di sicurezza e di prevenzione finalizzate alla salvaguardia dei lavoratori e degli ospiti.

### **Azioni sospette**

L'albergo ha la responsabilità oggettiva per tutto quanto può accadere al cliente ed ai suoi beni durante il soggiorno.

Per questo motivo il personale è chiamato a riferire immediatamente qualsiasi azione che appaia sospetta o qualsiasi fatto anomalo, al fine di evitare possibile danni a persone o cose.

Il personale dovrà avvicinare con cautela ed educatamente le persone non autorizzate o indesiderate che si aggirano nelle aree riservate ai clienti, chiedendo loro se hanno bisogno di assistenza, ma evitando al tempo stesso di fare conversazione.

Devono essere considerati sospetti gli individui che vagano per i corridoi, controllando le porte delle camere o bussando alle stesse, o che appaiono nervosi.

Se la persona asserisce di essere cliente, occorrerà chiedergli di mostrare la chiave della camera.

Se la persona asserisce di non essere cliente o di non avere la chiave, occorrerà indirizzarla all'ingresso, avvertendo nel contempo il front desk o la sicurezza.

## **La prevenzione dei furti**

È impossibile eliminare completamente il rischio di furti all'interno dell'albergo.

Sfortunatamente i clienti considerano gli oggetti in dotazione come souvenir da portare a casa.

Molti oggetti costituiscono in effetti una forma di pubblicità per l'albergo, in quanto ne riportano il logo, quali matite, penne, saponette, posacenere, eccetera.

Altri oggetti invece, quali gli asciugamani, gli accappatoi, telecomandi, quadri, eccetera, non fanno parte della strategia di marketing dell'albergo e la loro scomparsa costituisce sicuramente un danno.

Per ridurre i furti di asciugamani, ad esempio, un sistema utile è quello di tenere il conto di quanti asciugamani sono posti nella camera.

Quando il cliente chiede un asciugamano in più, la richiesta va annotata. Il giorno successivo, quando si effettua la pulizia della camera, occorre verificare quanti asciugamani ci sono.

L'abilità del personale ad individuare rapidamente l'eventuale mancanza di oggetti dalla camera, dà tempo all'albergo di mettere in conto al cliente il corrispettivo degli stessi.

I locali dove gli oggetti sono depositati devono essere sempre chiusi a chiave, ed anche i carrelli che trasportano tali oggetti devono essere tenuti al sicuro.

Inoltre, occorre sempre controllare la chiusura delle finestre delle camere facilmente accessibili da aree esterne, al fine di evitare spiacevoli intrusioni.

## **La prevenzione incendi**

Anche nelle strutture alberghiere ben gestite ed organizzate esistono cause potenziali che possono determinare il verificarsi di un incendio.

L'incendio, una volta innescato, produce calore, gas tossici ed ingenti quantità di fumo.

L'incendio può propagarsi orizzontalmente, attraverso le porte lasciate aperte, e verticalmente, attraverso le scale non protette, impedendo alle persone di utilizzare le vie di esodo.

È ormai comprovato che l'inalazione dei fumi e dei gas tossici è la principale causa di morte in caso di incendio negli edifici.

Al fine di limitare la probabilità del verificarsi degli incendi, occorre mettere in atto un costante controllo degli ambienti ed adottare seri accorgimenti antincendio.

Trascuratezza e dimenticanza non soltanto rendono più probabile l'accadimento di un incendio, ma determinano le condizioni che ne consentono una sua più rapida propagazione.

Pertanto, anche il personale addetto ai piani deve tenere costantemente sotto controllo le cause più comuni che determinano il verificarsi di un incendio ed il suo rapido propagarsi, tra le quali:

- cause elettriche (impianti elettrici difettosi, sovraccaricati o non adeguatamente protetti; apparecchiature elettriche lasciate sotto tensione anche quando non sono in uso);
- accumulo di rifiuti, carta ed altro materiale combustibile e inadeguata pulizia degli ambienti;
- utilizzo non corretto di apparecchi di riscaldamento portatili;
- fumo di sigaretta e non utilizzo dei portacenere;
- ostruzione della ventilazione degli apparecchi di riscaldamento, o di altri macchinari;
- materiali combustibili lasciati vicino a sorgenti di calore;
- negligenze degli appaltatori e dei manutentori;
- deposito di sostanze infiammabili in luogo non idoneo e manipolazione senza le dovute cautele.

***Apparecchi elettrici*** – Il personale deve riferire al gestore i guasti che rileva nelle apparecchiature elettriche.

Dove sia previsto l'utilizzo di bollitori nelle camere dei clienti, il personale deve assicurarsi, quando provvede al riordino delle camere, che siano pieni di acqua e con la presa elettrica staccata.

L'uso di adattatori multipli nelle prese elettriche deve essere evitato.

Nei locali lavanderia i ferri da stiro devono essere sempre appoggiati su piani incombustibili e gli asciugapanni vanno tenuti puliti da peluria e lanugine.

***Il fumo e l'utilizzo dei portacenere*** – Il fumo di sigaretta è una delle cause più comuni d'incendio.

Il personale deve quindi assicurare che nelle aree e nelle camere dove è consentito fumare ci sia un'adeguata disponibilità di portacenere e che questi siano svuotati regolarmente, e comunque prima dell'inizio del turno notturno.

I portacenere non devono essere svuotati in contenitori che possono bruciare, ed il loro contenuto non deve essere mischiato con il resto dei rifiuti.

Il personale deve rispettare il divieto di fumare, specialmente nelle aree dove esiste un maggior pericolo di incendio, quali depositi, cucine, lavanderie, stirerie. Deve inoltre vigilare affinché il divieto venga rispettato da tutti, segnalando eventuali inadempienze.

***Scarti e rifiuti combustibili*** – I rifiuti non devono essere tenuti, nemmeno temporaneamente, nei corridoi, scale, disimpegni.

Tutti i rifiuti devono essere rimossi almeno una volta al giorno e sistemati all'esterno dell'edificio in appositi contenitori non combustibili muniti di coperchio.

Occorre quindi evitare l'accumulo di scarti.

Al termine della giornata lavorativa deve essere fatto un controllo per assicurarsi che le attrezzature ed il materiale combustibile sia al sicuro e che nessun incendio possa scoppiare accidentalmente.

***Aree non accessibili al pubblico*** – Le aree ed i locali non accessibili al pubblico, quali i magazzini, i depositi di biancheria, gli scantinati, dove l'incendio può divampare senza che nessuno lo noti, devono essere tenuti in ordine ed ispezionati regolarmente e sgomberati da qualsiasi materiale combustibile non necessario.

Occorre impedire l'accesso a tali aree da parte di persone non autorizzate e le porte di accesso devono essere chiuse a chiave.

***I controlli*** – È importante che, alla fine della giornata lavorativa, venga effettuato un controllo completo dei locali per accertare che:

- tutte le porte tagliafuoco siano chiuse, comprese quelle tenute aperte durante la giornata da dispositivi automatici di rilascio;
- tutte le apparecchiature elettriche non in uso siano disattivate;
- mozziconi di sigarette ed eventuali fiamme libere siano spenti.

Il personale deve prontamente segnalare al gestore o al preposto alla sicurezza tutte le anomalie o altri fonti di pericolo riscontrate.

## **La prevenzione delle malattie**

***L'igiene della persona*** - La prima regola di prevenzione è sicuramente anche la più semplice da seguire: lavarsi spesso le mani e comunque ogni volta al termine della pulizia della camera.

Le unghie vanno tenute corte, per evitare che si annidino germi e batteri.

Durante la pulizia dei bagni è indispensabile utilizzare guanti di gomma, per evitare di venire a contatto con germi, batteri, microbi o virus.

Occorre sempre controllare che i guanti siano in perfette condizioni, e sostituirli se sono consumati o bucati.

Dopo l'uso vanno disinfettati e mai appoggiati su oggetti puliti.

Se ci si taglia accidentalmente durante la pulizia, è indispensabile disinfettarsi immediatamente.

***Gli impianti di condizionamento dell'aria*** – I condizionatori, raffreddando l'aria, condensano, espellendola, anche molta dell'umidità in eccesso, e sono quindi utili per il benessere dei clienti.

Molti malanni che la gente attribuisce genericamente ai condizionatori sono invece dovuti a scarsa pulizia degli impianti.

Ogni condizionatore è dotato infatti di un filtro, che raccoglie e ferma le impurità dell'aria, tra cui microbi e batteri.

Molti di essi finiscono ibernati dalla bassa temperatura interna dell'apparecchio, ma quando il condizionatore viene spento e cessa di produrre freddo, si risvegliano e quando riprende a funzionare rientrano allegramente in circolazione.

Il condizionatore, perciò, è pericoloso al momento della riaccensione, se i filtri non vengono puliti con regolarità e con cura.

**La legionellosi** – La legionellosi è una grave malattia infettiva a letalità elevata, causata dal batterio chiamato legionella. La malattia è stata identificata per la prima volta nel 1976 in un gruppo di ex combattenti dell'American Legion riuniti in conferenza in un Hotel di Philadelphia.

Focolai epidemici si sono ripetutamente verificati in ambienti collettivi a residenza temporanea, come ospedali o alberghi.

Si manifesta con febbre, brividi, cefalea e dolori muscolari, seguiti da tosse secca e difficoltà respiratorie, ed in alcuni casi progredisce fino ad una polmonite grave. Quasi un terzo delle persone colpite presenta anche diarrea o vomito, e circa la metà confusione mentale e delirio.

I sintomi si manifestano tra 3 e 6 giorni dopo l'esposizione; la letalità è del 10 - 15%.

La legionella in genere penetra nell'uomo attraverso le mucose delle prime vie respiratorie, in seguito ad inalazione di aerosol contaminati generati ad esempio da:

- apertura di un rubinetto o di una doccia
- vasche idromassaggio o piscine
- bagni turchi o saune
- fontane o irrigazione giardini
- scarico impianti igienici.

Allo scopo di fornire ai gestori di strutture ricettive elementi di giudizio per la valutazione del rischio legionellosi nonché norme di comportamento, la Conferenza Stato Regioni ha emanato nel 2005 apposite "Linee guida".

Alcune misure di prevenzione ivi previste devono essere attuate periodicamente dal personale ai piani:

- far scorrere l'acqua calda e fredda dai rubinetti e dalle docce delle camere per alcuni minuti almeno una volta la settimana, e comunque sempre prima che vengano occupate;
- mantenere le docce, i diffusori ed i rompigitto dei rubinetti puliti e privi di incrostazioni.

**La formaldeide** – In molti materiali normalmente presenti in ogni camera d'albergo (legno truciolare, pannelli termoisolanti, compensato, collanti per moquette, resine) c'è la formaldeide.

La formaldeide è una sostanza particolarmente insidiosa per la salute: quando la concentrazione nell'aria è abbastanza alta, provoca irritazioni al naso e alla gola e causa forti bruciori agli occhi.

Un'esposizione prolungata provoca effetti ancor più nocivi: a contatto con la pelle può scatenare dermatiti allergiche e ulcere.

Secondo l'EPA, l'agenzia americana per la protezione dell'ambiente, ha un ruolo nella formazione dei tumori.

La formaldeide tende a sprigionarsi dai materiali e dagli oggetti in cui è imprigionata per disperdersi nell'ambiente.

Tra le precauzioni da adottare, occorre curare la ventilazione dei locali e ricordare che il caldo e l'umidità favoriscono la fuga del gas.

## **I prodotti per la pulizia**

L'utilizzo non corretto dei prodotti per la pulizia può dare origine ad una vera e propria guerra chimica in miniatura.

Ad esempio, l'ammoniaca, gas incolore dall'odore pungente e altamente irritante, è presente in quasi tutti i prodotti detergenti in concentrazioni variabili dal 5 al 30%.

Respirarne i vapori provoca arrossamento e tumefazione delle mucose.

A concentrazioni più elevate si possono avere spasmi della glottide, edema polmonare fino alla morte per asfissia.

Può provocare ustioni.

Alcuni prodotti, inoltre, oltre che tossici, sono anche pericolosi per l'ambiente, in quanto altamente inquinanti.

È quindi necessario conoscerne la pericolosità, al fine di utilizzarli con ogni possibile cautela, come consigliato nella tabella che segue:

| <b>TIPO DI PRODOTTO</b>               | <b>GRADO DI TOSSICITA'</b> | <b>COMPONENTI PRINCIPALI</b>                       | <b>PRECAUZIONI DA USARE</b>  |
|---------------------------------------|----------------------------|--|--|
| Prodotti disincrostanti e anticalcare | alta                       | Acido cloridrico o solforico o fosforico o formico | Utilizzare con guanti di gomma. Dopo l'uso chiudere bene il tappo.           |
| Prodotti per sturare lavandini e wc   | alta                       | Soda caustica o acido fosforico                    | Utilizzare guanti di gomma, facendo attenzione ad evitare schizzi sul corpo. |
| Deodoranti per wc                     | media                      | Dicloparabenzabenzolo, profumi sintetici           | Ventilare il locale dopo l'uso.  |
| Detergenti sanitizzanti per wc        | alta                       | Benzalconiocloruro, acido fosforico, tensioattivi  | Utilizzare guanti di gomma e proteggere gli occhi con occhiali.              |
| Deodoranti per ambienti               | bassa                      | Paradiclorobenzene o naftalina                     | Non toccare gli occhi dopo averli maneggiati, non aspirare.                  |
| Insetticidi (mosche e zanzare)        | bassa                      | Pietrine, cinerine                                 | Non aspirare, ventilare i locali dopo l'uso.                                 |
| Insetticidi (scarafaggi e zanzare)    | medio-alta                 | Carbammati, esteri organofosfati                   | Non aspirare, ventilare i locali dopo l'uso                                  |
| Antitarne                             | alta                       | Naftalina, canfora                                 | Non ingerire. Se a base di naftalina non inalare                             |
| Smacchiatori                          | media                      | Trielina, percloroetilene, acquaragia, acetone     | Guanti di gomma, non inalare. Usare in locali areati                         |

Esistono, per fortuna, alternative meno pericolose, ed ecologiche, che assicurano la stessa pulizia e igiene.

Vediamone alcune.

**La pulizia dei vetri:** la maggior parte dei prodotti per detergere i vetri contengono sostanze che possono nuocere ai polmoni.

Per il 40/50% sono costituiti infatti da tensioattivi, ammoniaci e fosfati.

Un metodo semplice ed efficace per la pulizia dei vetri è quello di usare semplice carta di giornale e acqua.

Grazie agli inchiostri e ad altri componenti chimici presenti nella carta, i vetri risulteranno puliti.

In alternativa, è possibile miscelare in uno spruzzatore un litro d'acqua con mezzo bicchiere di alcool denaturato e due gocce di detersivo liquido per i piatti.

**Tappeti e moquette:** il pericolo maggiore è rappresentato dalla polvere, che può contenere acari, batteri e funghi.

Gli acari sono pericolosi soprattutto per chi soffre di allergie.

Sono piccoli insetti amanti del caldo e dell'umidità che si moltiplicano facilmente nei tessuti di lana, favorendo la comparsa di disturbi allergici.

Molto efficace risulta la frequente pulizia con l'aspirapolvere, sempre con le finestre ben aperte.

**I detersivi per i pavimenti e le cere:** lavando spesso i pavimenti, un impiego eccessivo di detersivi è praticamente inutile. I detersivi sono composti essenzialmente da acqua, tensioattivi vari, profumi, coloranti e una base alcalina o acida.

Quella alcalina, a base di ammoniacali, si usa generalmente per superfici in graniglia, cemento, marmo e ceramica.

Quella acida, formata da acido fosforico, si preferisce sulle superfici come il gres o il gres ceramico. I prodotti autolucidanti, le moderne cere emulsionate, sono per lo più polimeri sintetici del petrolio.

Formano sul pavimento una pellicola di plastica e per eliminarla bisogna ricorrere a pulenti particolarmente aggressivi.

Stesso discorso per le "cere", i cui vapori non sono affatto salutari anche quando emanano un buon odore.

Per la pulizia, in alternativa ai detergenti in commercio, è possibile utilizzare la seguente miscela: aggiungere a un litro di acqua mezzo bicchiere di alcool denaturato, uno o due cucchiaini di detersivo per stoviglie e un cucchiaino di bicarbonato.

Diluire la miscela al 5/10% nell'acqua per lavare i pavimenti.

In pratica, va usata una tazza da caffè della miscela per ogni litro d'acqua.

Per il parquet è consigliabile utilizzare invece cere naturali ricavate dalla carnauba e dalla canna da zucchero o cera d'ape.

Per i pavimenti in cotto, l'olio di lino.

**Il wc:** come abbiamo visto nella tabella, i detergenti, disincrostanti e decalcificanti normalmente usati per pulire i sanitari sono tra i prodotti più tossici.

I detergenti contengono formaldeide, fenoli, e clorofenoli (i vapori di cloro molecolare, la parte attiva, provocano danni ai polmoni) e infine acidi e basi forti.

Un'alternativa più "sana" è il ricorso a detergenti normali: acqua calda e "olio di gomito".

I disincrostanti sono prodotti acidi molto forti (muriatico, fosforico, solforico e formico), quindi molto pericolosi, da usare con attenzione e comunque sempre indossando i guanti.

Sono fortemente corrosivi e danneggiano le tubature e lo smalto della vasca e della doccia (che di solito non sono in vetroresina a differenza di water, bidet e lavandini).

Attenzione a non miscelare mai un detergente contenente cloro con uno contenente un acido: se respirata per cinque minuti questa mistura è letale.

In commercio sono disponibili detergenti disincrostanti naturali, biodegradabili al 100 per cento, a base di aceto (per sciogliere il calcare) e con smerigliante delicato.

***Disgorganti*** sono efficaci per sturare lavandini e tubi occlusi, ma sono molto nocivi alla salute.

Sono composti infatti principalmente da soda caustica (fino al 90 per cento), tensioattivi e trucioli di alluminio.

La soda caustica in scaglie, a contatto con l'acqua, produce idrogeno e sviluppa enorme calore.

Può provocare ustioni alla pelle e alle mucose.

In tal caso, ricorrere subito a lavaggi prolungati in acqua tiepida.

Più sicuri, per disintasare le tubature, sono i prodotti liquidi.

Meglio ancora, il succhiello di gomma o la spirale metallica.

Fa riflettere il fatto che tutti gli idraulici lavorano con mezzi meccanici.

***L'acido muriatico o acido cloridrico***: è utilizzato per disincrostare le tubature, ma è un vero e proprio veleno.

Sviluppa un gas incolore, fortemente irritante che provoca lesioni molto gravi sulla pelle.

È pericoloso per le vie respiratorie in caso di inspirazione.

Se ingerito provoca danni allo stomaco.

In questo caso, somministrare acqua e recarsi immediatamente al pronto soccorso.

Non provocare mai il vomito e non somministrare bicarbonato di sodio.

Di rigore, durante l'uso, i guanti di gomma e una maschera protettiva.

***Soda caustica***: è molto solubile in acqua.

Si presenta sotto forma di scaglie bianche.

Viene aggiunta anche nei prodotti per la pulizia dei forni e dei metalli.

Fortemente corrosiva, attacca tutti i tessuti. In caso di inalazione, può causare infiammazioni ai polmoni.

Se ingerita, provoca gravi danni all'esofago.

In caso di ingestione somministrare acqua e recarsi immediatamente al pronto soccorso.

Non provocare assolutamente il vomito.

***Detergenti per mobili:*** contengono spesso sostanze tossiche.

Sono prodotti derivati dal petrolio, con l'aggiunta di cere naturali o sintetiche, siliconi e solventi chimici decisamente pericolosi.

In quelli spray ci sono propellenti che aumentano i rischi in caso di inspirazione.

Occorre ricordare di usare sempre una mascherina soprattutto se si è soggetti ad allergie, di arieggiare sempre gli ambienti dopo la pulizia, di evitare se possibile confezioni spray.

Vanno evitati soprattutto per i mobili laccati o impiallacciati. In alternativa, usare innocua cera d'ape o olio di lino.

***I deodoranti:*** i deodoranti per profumare casa o altri ambienti sono in gran parte inutili.

Ce ne sono di tre tipi: spray, in gel e solidi.

Quelli spray sono sicuramente i più pericolosi sia per l'uomo che per l'ambiente: la maggior parte contiene come propellente il tetracloruro di carbonio, uno dei famigerati gas Cfc che "bucano" lo strato di ozono.

I deodoranti in gel liberano profumo, senza essere troppo pericolosi, a meno che non contengano formaldeide.

Quelli solidi risultano invece meno salubri: possono risultare tossici per il sistema nervoso e il fegato e avere effetti negativi sull'emoglobina.

I prodotti che contengono naftalina sono ancora peggiori.

Per non correre rischi, è consigliabile evitare di usarli.

**Le alternative:** per concludere, è quindi possibile garantire ugualmente l'igiene e la pulizia delle camere utilizzando dei sistemi alternativi, come quelli suggeriti di seguito:

| <b>PROBLEMA</b>                   | <b>SOLUZIONE</b>   |
|-----------------------------------|--|
| Sturare il lavabo                 | Versare acqua bollente o usare ventosa di gomma, dopo aver chiuso le altre vie d'uscita per l'acqua.   |
| Pulizia dei pavimenti in ceramica | Passare con straccio imbevuto di acqua e sapone naturale. Sciacquare accuratamente. Per lucidare: panno con olio di lino, poi straccio di lana asciutto. |
| Pulizia del marmo                 | Lavare con acqua insaponata; acqua e ammoniaca se è molto sporco. Per macchie particolarmente resistenti acqua e succo di limone.                        |
| Pulizia delle piastrelle          | Passare con straccio imbevuto di alcool. Subito dopo areare accuratamente.   |
| Pulizia dei vetri                 | Straccio imbevuto della seguente soluzione: un litro d'acqua, un bicchiere d'alcool, 5 gocce di detersivo per piatti, aerare con cura.                   |
| Pulizia degli specchi             | Miscelare in parti uguali acqua salata, ammoniaca e alcool. Poi lucidare con panno asciutto.   |
| Pulizia del linoleum              | Lavare con acqua saponata, sciacquare molto accuratamente, asciugare subito. Lucidare con panno di lana.   |
| Pulizia del bronzo                | Mettere gli oggetti a bagno in una soluzione di acqua e sapone con qualche goccia di alcool.   |
| Pulizia dell'argento              | Acqua di bollitura delle patate  |
| Pulizia del rame                  | Strofinare con succo di limone e sciacquare accuratamente. Per lucidare: latte cagliato o cenere di legna.   |
| Ruggine                           | Si toglie con olio caldo, facendo attenzione a non scottarsi. In alternativa con succo di limone. Dopo aver risciacquato, coprire la parte con olio.     |
| Deodorare il wc                   | Lavare accuratamente la tazza, poi aggiungere aceto nell'acqua dello scarico.  |
| Sturare il wc                     | Acqua bollente e ventosa   |

## La prevenzione degli infortuni

Seguendo alcune comuni regole di sicurezza durante lo svolgimento del lavoro, come quelle suggerite nella tabella che segue, è possibile annullare o ridurre al minimo alcuni rischi che possono minacciare seriamente la propria incolumità così come quella dei colleghi e dei clienti d'albergo.

| <b>RISCHIO DI CADUTA</b>                    | <b>SUGGERIMENTI PER PREVENIRLO</b>  |
|---|---|
| Oggetti lasciati nei corridoi o sulle scale | Occorre eliminare ogni tipo di intralcio. Gli attrezzi necessari per la pulizia vanno il prima possibile rimossi dai luoghi di passaggio.   |
| Sedie ed altri arredi                       | Vanno rimessi al loro posto il prima possibile. Evitare di salirci sopra.   |
| Fili elettrici e telefonici                 | Sistemarli in modo che non intralcino il passaggio. Nell'utilizzo di apparecchi quale l'aspirapolvere evitare di tenere il cavo troppo lungo. Arrotolarlo immediatamente all'apparecchio non appena terminato l'utilizzo. |
| Detersivi per pavimenti                     | Utilizzarli in quantità limitate e risciacquare più volte con acqua il pavimento.   |
| Scala                                       | Se necessario utilizzare una scala, controllare che sia in buone condizioni e ben stabile. Controllare che abbia una giusta altezza per l'operazione che si deve effettuare.  |
| Davanzali e balconi                         | Evitare di sporgersi eccessivamente   |
| Calzature                                   | Le calzature devono essere comode evitando i tacchi troppo alti. Devono proteggere il piede e possibilmente avere una suola di gomma.   |
| Illuminazione                               | L'illuminazione deve essere sempre adeguata. Se appare insufficiente provvedere, se possibile, ad aumentarla o altrimenti avvertire la direzione.   |

| <b>RISCHIO DI STRAPPO MUSCOLARE</b> | <b>SUGGERIMENTI PER PREVENIRLO</b>  |
|-------------------------------------|---|
| Trasportare oggetti pesanti         | Evitare di sollevarli. Utilizzare sempre un carrello. Evitare di sovraccaricare il carrello ed eventualmente fare più viaggi. Quando sia indispensabile sollevare un oggetto pesante, farlo utilizzando la posizione più corretta, e cioè gambe piegate e schiena dritta. |

| <b>RISCHIO DI TRAUMA</b>              | <b>SUGGERIMENTO PER PREVENIRLO</b>  |
|---------------------------------------|---|
| Apparecchi elettrici                  | Spegnere sempre gli apparecchi elettrici prima di staccare la spina. Staccare sempre la spina dopo l'uso prima di pulire l'apparecchio. Per staccare la spina non tirare mai il filo elettrico. Non utilizzare apparecchi elettrici con le mani bagnate o vicino all'acqua. Verificare sempre che i fili elettrici abbiano una lunghezza adeguata alla necessità. Controllare sempre il buon funzionamento degli apparecchi elettrici e controllare che sia effettuata regolare manutenzione. |
| Apertura delle porte                  | Avvicinarsi con cautela alle porte e aprirle con attenzione, specialmente se il senso d'apertura è verso l'esterno.   |
| Coltelli ed altri attrezzi pericolosi | Vanno maneggiati con cura e riposti in maniera corretta, in modo da evitare traumi e tagli anche per chi li userà successivamente.  |
| Caduta di oggetti                     | Fare attenzione a non lasciare oggetti in posizione precaria in modo da facilitare la loro caduta da scale, davanzali, eccetera. Assicurarsi che i prodotti siano sempre ben chiusi. Riporre tutto in maniera corretta in modo da evitare rischi per altre persone.   |

## L'ENTE BILATERALE NAZIONALE DEL SETTORE TURISMO

EBNT, è un organismo paritetico costituito nel 1991 dalle organizzazioni sindacali nazionali dei datori di lavoro e dei lavoratori maggiormente rappresentative nel settore Turismo: Federalberghi, Fipe, Fiavet, Faita, Federreti, Filcams - CGIL, Fisascat - CISL, Uiltucs - UIL.

EBNT, è un ente senza fini di lucro e costituisce uno strumento per lo svolgimento delle attività individuate dalle parti stipulanti il CCNL Turismo in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionali.

EBNT svolge e promuove attività di studio e ricerca, sperimentazione, documentazione, informazione e valutazione. Fornisce un supporto tecnico-scientifico e alla rete degli Enti Bilaterali Territoriali sulle politiche e sui sistemi della formazione e dell'apprendimento continuo, del mercato del lavoro e dell'inclusione sociale, ne coordina il lavoro e ne definisce le linee operative di indirizzo.

EBNT riveste un ruolo determinante nella creazione e consolidamento dell'occupazione di settore e ne studia l'evoluzione, anche in relazione al tema delle pari opportunità, promuovendo interventi mirati volti al superamento di ogni forma di discriminazione nel luogo di lavoro.

L'impegno di EBNT, inoltre, è quello di offrire risposte alle situazioni di crisi congiunturali che si manifestano sul territorio nazionale, intervenendo con forme di sostegno al reddito a favore dei lavoratori dipendenti, salvaguardando l'occupazione e la professionalità degli addetti.

EBNT ha investito sul valore della bilateralità, interpretando le relazioni tra la rappresentanza d'impresa e il sindacato come una risorsa.

Il Vice Presidente  
Giuseppe Cassarà

Il Presidente  
Gabriele Guglielmi



**Ente Bilaterale  
Nazionale Turismo**

via Lucullo 3 - 00187 Roma - [www.ebnt.it](http://www.ebnt.it) - [info@ebnt.it](mailto:info@ebnt.it)  
telefono + 39 06 42012372 – fax +39 06 42012404

Federalberghi da oltre cento anni è l'organizzazione nazionale maggiormente rappresentativa degli albergatori italiani.

La federazione rappresenta le esigenze e le proposte delle imprese alberghiere nei confronti delle istituzioni e delle organizzazioni politiche, economiche e sindacali.

Aderiscono a Federalberghi 132 Associazioni Territoriali, raggruppate in 19 Unioni Regionali, e 6 Sindacati Nazionali (Unione Nazionale Italiana Catene Alberghiere, Sindacato Grandi Alberghi, Sindacato Villaggi Turistici, Associazione Alberghi per la Gioventù, Federalberghi Isole Minori, Unihotel Franchising).

In seno a Federalberghi sono costituiti 5 Comitati Nazionali (Mezzogiorno, Attività stagionali, Attività termali, Consorzi alberghieri, Giovani albergatori)

FAIAT service srl è il braccio operativo di Federalberghi.

Presidente di Federalberghi è Bernabò Bocca.  
Il Direttore Generale è Alessandro Cianella.

Federalberghi aderisce dal 1950 a Confcommercio ove, insieme alle principali federazioni di categoria che operano nel Turismo, ha dato vita a Confturismo, l'organizzazione di rappresentanza imprenditoriale di settore.

Federalberghi è socio fondatore di Hotrec, la Confederazione Europea degli imprenditori del settore alberghiero e della ristorazione.

