

# **Interventi per favorire l'apprendimento permanente e la certificazione delle competenze**

## **Adozione del profilo di qualificazione professionale di Operatore dei servizi di housekeeping nelle strutture ricettive Delibera n. 1929 del 28/10/2022**

**Legge provinciale 1 luglio 2013, n. 10 "Interventi per favorire l'apprendimento permanente e la certificazione delle competenze". Adozione del profilo di qualificazione professionale di "Operatore dei servizi di housekeeping nelle strutture ricettive".**

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Reg. delib. n. 1929 Prot. n. 37/2022-D

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA PROVINCIALE

OGGETTO:

Legge provinciale 1 luglio 2013, n. 10 "Interventi per favorire l'apprendimento permanente e la certificazione delle competenze". Adozione del profilo di qualificazione professionale di "Operatore dei servizi di housekeeping nelle strutture ricettive".

Il giorno 28 Ottobre 2022 ad ore 13:15 nella sala delle Sedute in seguito a convocazione disposta con avviso agli assessori, si è riunita LA GIUNTA PROVINCIALE

sotto la presidenza del PRESIDENTE MAURIZIO FUGATTI

Presenti: VICEPRESIDENTE MARIO TONINA

ASSESSORE ROBERTO FAILONI

MATTIA GOTTARDI

STEFANIA SEGNANA

ACHILLE SPINELLI

Assenti: ASSESSORE MIRKO BISESTI

GIULIA ZANOTELLI

Assiste: IL DIRIGENTE NICOLA FORADORI

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta RIFERIMENTO : 2022-S167-00092

Pag 1 di 5

Num. prog. 1 di 10

Il Relatore comunica:

in attuazione dell'art. 9, comma 2 della Legge provinciale 1 luglio 2013, n. 10 "Interventi per favorire l'apprendimento permanente e la certificazione delle competenze", la Giunta provinciale,

con propria deliberazione n. 2470 del 29 dicembre 2016, ha assunto il "Repertorio provinciale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali" (di seguito Repertorio provinciale);

il Repertorio provinciale è uno strumento finalizzato a raccogliere le qualificazioni professionali di riferimento per promuovere l'apprendimento permanente, quale diritto della persona al riconoscimento e alla valorizzazione delle competenze acquisite in contesti formali e informali.;

contiene, in particolare, le qualificazioni professionali di riferimento per i servizi del Sistema provinciale di certificazione delle competenze, disciplinato con proprio provvedimento n. 2471 del 29 dicembre 2016;

il Repertorio provinciale è parte del "Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali" (di seguito Repertorio nazionale), disciplinato all'art. 3 del D.Lgs. 16 gennaio

2013, n. 13;

i Repertori di tutte le Regioni e Province autonome sono allineati agli standard minimi di servizio del sistema nazionale, definiti dal Decreto interministeriale 30 giugno 2015; le modalità di correlazione dei profili sono gestite dall'Istituto Nazionale per le Politiche Pubbliche (Inapp)

attraverso il data base nazionale delle qualificazioni e delle competenze (DbqC) che è consultabile sul sito nazionale dell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni;

inoltre al fine di raccordare il sistema italiano delle qualificazioni con i sistemi degli altri Paesi europei è stato istituito, con Decreto Ministeriale 8 gennaio 2018, il Quadro nazionale delle qualificazioni (QNQ) rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze;

a livello provinciale, allo scopo di rispettare gli standard minimi sopra detti, garantendo l'allineamento al sistema nazionale ed europeo, sono state predisposte (in attuazione di quanto previsto dall'allegato 1 della citata deliberazione n. 2470 del 29 dicembre 2016) le "Linee guida tecnico-operative a supporto dell'implementazione e aggiornamento del Repertorio provinciale",

acquisite con determinazione della dirigente generale dell'allora Dipartimento della Conoscenza n. 7 del 16 febbraio 2018.

Ciò premesso,

considerata l'importanza di investire in un processo di miglioramento continuo finalizzato al consolidamento della vocazione turistica del Trentino per essere competitivi e innovativi su un mercato sempre più globalizzato, preservando e implementando la qualità e il livello dell'offerta turistica e del territorio, come previsto anche dal Programma di sviluppo provinciale dell'attuale XVI legislatura, l'Associazione Albergatori ed Imprese Turistiche della Provincia di Trento ha ritenuto opportuno accogliere le istanze pervenute dalle strutture ricettive territoriali procedendo nei relativi approfondimenti.

L'analisi del contesto effettuata dall'Associazione Albergatori ed Imprese Turistiche ha evidenziato l'importanza per il territorio di valorizzare le competenze acquisite nel corso di una pluriennale pratica lavorativa dagli operatori del settore dei servizi di housekeeping, relativi alla gestione del reparto piani e degli spazi comuni di una struttura ricettiva, implementando al contempo, attraverso il percorso previsto dal Sistema di certificazione delle competenze, il riconoscimento di dette competenze che contribuiscono all'innalzamento della qualità come fattore distintivo del settore.

L'Associazione Albergatori ed Imprese Turistiche, tramite l'ascolto e il confronto diretto con i soggetti interessati presenti sul territorio provinciale, ha constatato la necessità di valorizzare e promuovere le competenze professionali possedute dalle persone che lavorano in questo ambito di RIFERIMENTO :

2022-S167-00092

Pag 2 di 5

Num. prog. 2 di 10

servizi. Qualificare la figura dell'Operatore di servizi di housekeeping rappresenta una ulteriore azione che costituisce un valore aggiunto importante per supportare le strutture ricettive nel consolidare l'offerta di marketing turistico del Trentino con le sue eccellenze e specificità.

Nel territorio provinciale l'attività dei servizi di housekeeping, relativi alla gestione del reparto piani e degli spazi comuni di una struttura ricettiva è attualmente svolta per lo più da personale senza una specifica qualificazione ma comunque da lavoratori in possesso di competenze acquisite nel corso di una pluriennale pratica lavorativa.

L'operatore di servizi di housekeeping in particolare allestisce e cura la pulizia e degli alloggi dei clienti sulla base di specifici standard: tale ambito costituisce una parte consistente della soddisfazione della clientela e, come prodotto diretto della vendita delle strutture ricettive, la camera è punto di estrema importanza per una buona gestione dell'accoglienza.

L'Associazione Albergatori ed Imprese Turistiche della Provincia di Trento, a seguito di un confronto con professionisti esperti del settore nonché delle valutazioni condivise al proprio interno nella riunione della Giunta Esecutiva dell'ASAT tenutasi il 21 febbraio 2022, con il supporto del Servizio Istruzione per la parte tecnica in relazione alle "Linee guida tecnico-operative" curate dal medesimo al fine di supportare l'implementazione e l'aggiornamento del Repertorio provinciale, ha definito il profilo di qualificazione professionale "Operatore dei servizi di housekeeping nelle strutture ricettive", evidenziando la necessità di inserirlo nel Repertorio provinciale, formalizzandone la richiesta con nota del 12 luglio 2022, prot. n. 491176.

A seguito dell'istruttoria condotta dall'Ufficio per le politiche di inclusione e cittadinanza del Servizio istruzione, in particolare rispetto alle modalità di correlazione con il data base nazionale delle qualificazioni e delle competenze (DbqC), gestito dall'Istituto Nazionale per le Politiche Pubbliche (Inapp); considerato quanto previsto dall'allegato 1 della citata deliberazione della Giunta provinciale n. 2470 del 29 dicembre 2016 relativamente ai criteri e alle modalità di gestione, implementazione e aggiornamento del Repertorio provinciale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali;

preso atto che sarà cura dell'Associazione Albergatori ed Imprese Turistiche della Provincia di Trento indicare al Servizio istruzione, nel rispetto dei requisiti previsti nel documento allegato alla deliberazione n. 2471 del 29 dicembre 2016:

- la tipologia di prova prestazionale da sostenere durante la fase di valutazione,
- almeno tre nominativi per il ruolo di Referente del contenuto professionale, quale componente della commissione di valutazione per l'accertamento e il formale riconoscimento del possesso da parte dell'utente delle competenze riconducibili alla qualificazione professionale oggetto del presente provvedimento;

si propone,

l'adozione del profilo di qualificazione professionale di Operatore dei servizi di housekeeping nelle strutture ricettive, come da allegato 1 del presente provvedimento e il suo contestuale inserimento nel Repertorio provinciale, nella sezione "Quadro provinciale dei profili e delle qualificazioni professionali";

pertanto, tutto ciò premesso,

LA GIUNTA PROVINCIALE

- udita la relazione;
- visti gli atti citati in premessa;

RIFERIMENTO : 2022-S167-00092

Pag 3 di 5

Num. prog. 3 di 10

- visto il Decreto del Presidente della Repubblica 31 agosto 1972, n. 670 recante lo Statuto speciale per il Trentino Alto Adige;
- vista la Legge provinciale 1° luglio 2013, n. 10 in materia di apprendimento permanente e certificazione delle competenze;

a voti unanimi, espressi nelle forme di legge DELIBERA

1. di adottare il profilo di qualificazione professionale denominato "Operatore dei servizi di housekeeping nelle strutture ricettive", di cui, all'allegato 1, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 9 della Legge provinciale n. 10 del 1 luglio 2013, prevedendo il suo inserimento nel Repertorio provinciale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali, nella sezione "Quadro provinciale dei profili e delle qualificazioni professionali";
2. di dare atto che sarà cura dell'Associazione Albergatori ed Imprese Turistiche della Provincia di Trento indicare la tipologia di prova prestazionale da sostenere durante la fase di valutazione e almeno tre nominativi per il ruolo di Referente del contenuto professionale, nel rispetto dei requisiti minimi previsti nel documento allegato alla deliberazione n. 2471 del 29

dicembre 2016;

3. di dare atto che il presente provvedimento non comporta oneri a carico del bilancio provinciale.

RIFERIMENTO : 2022-S167-00092

Pag 4 di 5 NM

Num. prog. 4 di 10

Adunanza chiusa ad ore 16:45

Verbale letto, approvato e sottoscritto.