



Progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

Analisi delle competenze

profilo professionale:

CAMERIERA AI PIANI

Analisi a cura di Barbara Chiavarino

Data giugno 2006

a seguito dell'intervista:

Azienda: HOTEL LUXOR

Persona intervistata:

Giuliana FERRUCCI, Cameriera ai piani
HOTEL LUXOR, corso Stati Uniti 7, Torino
Tel: 011.5620777

Note:

L'HOTEL LUXOR è un albergo ★★★ Stelle superiore, con 80 camere, 11 dipendenti fissi. Affiliato alla catena Best Western, è di proprietà di una famiglia che gestisce, parallelamente, altre due strutture ricettive nella città di Torino.

Processi, Attività e Compiti CHIAVE / Funzioni

Tutte le attività/ compiti lavorativi possono essere riassunte in quattro classi o funzioni fondamentali: coordinamento, trasformazione, mantenimento e innovazione.

Il numero dei processi da governare e l'estensione delle funzioni ricoperte determinano l'ampiezza e la complessità del ruolo professionale.

FUNZIONI:

C = coordinamento

programmazione delle attività, organizzazione, integrazione operativa, relazioni formali e informali, verifica, controllo, gestione

T = trasformazione

esecuzione dei compiti, conduzione, manipolazione, modificazione, elaborazione degli input

M = mantenimento

garantire il funzionamento del sistema o del processo, dal punto di vista sia tecnico che sociale; es. riorganizzare, riprodurre, ripristinare, mantenere il rapporto con terzi, regolare variazioni, comprendere, interpretare, definire procedure

I = innovazione

migliorare l'efficacia del sistema, attraverso la tecnologia, la produzione e l'organizzazione interna; es. ricerca

Allestimento / preparazione degli strumenti di lavoro	C	T	M	I
caricare il carrello di tutto il materiale (kit del bagno, lenzuola, sacchi neri, e i detersivi che servono per pulire)			x	
attingere per il rifornimento dei kit accoglienza direttamente dal magazzino			x	
segnalare necessità di detersivi e prodotti di pulizia al facchino			x	

Pulizia delle camere e delle parti comuni	C	T	M	I
Controllare tabulato fermate/partenze	x			
Controllare quali chiavi sono in casella (per sapere quali ospiti hanno già lasciato la stanza)	x			
Organizzare il lavoro di pulizia camere			x	
Effettuare un controllo della camera in generale			x	
Prendere nota di eventuali necessità di manutenzione e segnalarle al facchino (quando di routine), alla reception in caso vi siano guasti che richiedano manutenzione esterna			x	
Cambiare biancheria da bagno		x		
Cambiare lenzuola		x		
Effettuare la pulizia della stanza (di routine o a fondo, secondo necessità/tempo a disposizione)		x		
Predisporre la stanza secondo richieste dei nuovi ospiti (ad esempio unire o dividere i letti, se per matrimoniale o due letti singoli)		x		
Effettuare la pulizia delle parti comuni di propria competenza		x		
Riconsegnare tabulato compilato con la pulizia di stanza in fermate e partenze alla reception			x	

Rifornimento kit accoglienza e frigo bar	C	T	M	I
Controllare frigo bar ed effettuare lo scarico (compilando apposita nota per la reception)			x	
Controllare scadenze di alimenti/bibite nel frigo bar			x	
Segnalare necessità rifornimento al facchino (che ha il compito del carico del frigo bar)			x	
Ripristinare kit accoglienza del bagno (in base alle specifiche della tipologia di camera e del numero di ospiti)			x	

Servizi aggiuntivi / richieste clienti	C	T	M	I
Fornire asse e ferro da stiro –in dotazione ad ogni piano- ai clienti che ne facciano richiesta			x	
Ritirare indumenti/biancheria sporca dei clienti e consegnarli per il ritiro da parte della lavanderia, compilando apposito biglietto scritto			x	
Compilare la bolla complessiva di carico della lavanderia (a turno)			x	
Procurare agli ospiti qualche prodotto da bagno ulteriore, quando richiesto			x	
Consegnare la colazione in camera se richiesto			x	

Il profilo della cameriera ai piani si caratterizza per la prevalenza di funzioni di trasformazione e mantenimento nei processi di sistemazione delle camere e nella cura della soddisfazione dei clienti.

Competenze CHIAVE

Capacità

Per svolgere le attività, quali capacità operative occorrono ?

- comunicazione
- organizzazione del proprio lavoro
- produzione / prestazione
 - tecniche di pulizia
 - piccola manutenzione
- manutenzione

Conoscenze

Per svolgere le attività, quali conoscenze teoriche servono ?

- linguistiche
- normative
- tecniche
- qualità e sicurezza

Comportamenti

Quali caratteristiche personali, attitudini, comportamenti sono richiesti ?

- caratteristiche personali
 - riservatezza
 - discrezione
 - cura della propria persona
- relazione
- adattamento
- autonomia e responsabilità

Scheda descrittiva del profilo e delle competenze

denominazione	CAMERIERA AI PIANI
definizione del profilo	La cameriera ai piani si occupa della pulizia, dell'igiene e dell'ordine delle camere e degli spazi comuni di una struttura ricettiva. In base alle specifiche di servizio della struttura, giornalmente rinnova la biancheria, controlla e riassetta la camera e riordina al meglio gli effetti personali del cliente. Controlla le consumazioni e l'eventuale rifornimento del minibar, verifica lo stato della camera ed effettua l'inventario di quanto vi è in dotazione. Negli alberghi dove esiste un servizio di lavanderia, riceve la biancheria dai clienti, la smista agli addetti ed effettua la registrazione dell'utilizzo del servizio da parte del cliente. Se richiesto effettua il servizio di colazione in camera.
CAPACITÀ	<p>comunicazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere come controllare liste di arrivo-partenza e presenza di clienti - sapere come compilare report di lavoro e bolle di carico lavanderia <p>organizzazione del proprio lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere come mantenere la dotazione dei materiali di consumo e di ricambio - saper applicare tecniche di organizzazione del lavoro di pulizia stabilendo priorità e tempi <p>produzione / prestazione</p> <p>tecniche di pulizia</p> <ul style="list-style-type: none"> - saper distinguere e utilizzare correttamente i prodotti e gli strumenti di pulizia - saper applicare le tecniche per riordinare e pulire le camere e le parti comuni - saper applicare tecniche di cambio lenzuola e biancheria da bagno <p>piccola manutenzione</p> <ul style="list-style-type: none"> - saper eseguire interventi di piccola manutenzione (es. cambio lampadine, filtro aspirapolvere) <p>manutenzione</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere come controllare, valutare e riconoscere le necessità di pulizia, igiene e intervento richieste dagli standard di qualità della struttura e in funzione delle attese e delle richieste dei clienti - saper controllare le scadenze dei prodotti del frigobar e le necessità di rifornimento (kit accoglienza, prodotti da bagno, frigobar)
CONOSCENZE	<p>linguistiche</p> <ul style="list-style-type: none"> - saper comunicare nella propria lingua per ricevere e dare consegne di lavoro - sapersi relazionare con i clienti nella propria lingua e in modo elementare in lingue straniere - saper redigere semplici note scritte <p>normative</p> <ul style="list-style-type: none"> - avere cognizione di regole di igiene e norme sanitarie

	<ul style="list-style-type: none"> - conoscere le elementari regole di sicurezza <p>tecniche</p> <ul style="list-style-type: none"> - stabilire priorità e prevedere tempi di lavoro - conoscere i principali prodotti e strumenti di pulizia - conoscere le tecniche per la pulizia e il riassetto delle camere secondo gli standard di qualità della struttura <p>qualità e sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> - riconoscere e segnalare guasti e necessità di interventi - conoscere gli standard di qualità della struttura
COMPORAMENTI	<p>caratteristiche personali</p> <ul style="list-style-type: none"> - puntualità - cura e ordine della propria persona <p>relazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - discrezione - riservatezza - propensione al lavoro in gruppo <p>adattamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - autocontrollo (non lasciarsi "impressionare") <p>autonomia e responsabilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - precisione
in relazione con	lavora in team con il facchino e in costante dialogo con la reception
risponde a	La cameriera ai piani dipende gerarchicamente dalla governante
elementi del contesto	La cameriera ai piani lavora presso alberghi, hotel, pensioni come dipendente, con contratto p/time, o in società cooperative di pulizia. Lavoro in piedi, circa 6 ore giornaliere, con occasionale spostamento di letti, materassi o carichi di biancheria.
mezzi e strumenti	Gli strumenti d'uso sono quelli di supporto all'attività di riordino e pulizia degli ambienti (<i>scope, aspirapolvere, detersivi</i>).
prerequisiti	non sono richieste qualifiche particolari. Livello di istruzione medio basso (scuola dell'obbligo). Conoscenze richieste: tecniche di pulizia, l'utilizzo degli strumenti in dotazione e le basilari norme igienico-sanitarie. Esperienze pregresse: può essere utile l'aver lavorato presso famiglie o in altre strutture ricettive.

Livelli di competenza richiesti

Competenze CHIAVE	livello A	livello B	livello C	livello D
Capacità ("saper fare")				
01 manutenzione				
02 regolazione				
03 produzione / prestazione				
tecniche di pulizia		x		
rispetto ed applicazione degli standard di qualità	x			
04 conduzione				
05 controllo				
auto-verifica e controllo degli standard	x			
06 organizzazione				
organizzazione del proprio lavoro	x			
07 gestione				
08 comunicazione scritta	x			
09 comunicazione verbale	x			
10 formazione				
Conoscenze ("sapere")				
01 lingua italiana (scritta e orale)	x			
02 lingue straniere				
03 logico-matematiche				
04 informatica				
05 tecniche				
utilizzo strumenti e prodotti per la pulizia		x		
06 teoriche				
07 normative-legislative				
norme igienico-sanitarie	x			
08 qualità				
livello standard di qualità richiesto dalla struttura	x			
09 sicurezza				
norme di sicurezza	x			
10 gestionali				
Comportamenti ("saper essere")				
01 caratteristiche personali	x			
02 relazione	x			
03 adattamento		x		
04 autonomia e senso di responsabilità		x		