



Progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

Analisi delle competenze

profilo professionale:

CAPO RICEVIMENTO

Analisi a cura di Barbara Chiavarino

Data giugno 2006

a seguito dell'intervista:

Azienda: HOTEL LUXOR

Persona intervistata:

Maria ELIA, Capo Ricevimento
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

PROGRAMMAZIONE AFFLUENZA	C	T	M	I
<u>Progettazione</u>				
ricercare canali e contatti con intermediari (agenzie viaggi, ATL, tour operator, aziende ecc) in base a proprie tipologie di ospiti			X	
attivare, gestire, mantenere e ampliare contatti con intermediari	X			
proporre convenzioni			X	
proporre revisioni tariffario/sconti (prendendo spunto da quanto emerge attraverso contatto con clienti e intermediari) alla direzione			X	
<u>Programmazione</u>				
verificare lista arrivi	X			
verificare pre-assegnazione delle stanze	X			
verificare le disposizioni per allestimento delle camere secondo richieste cliente	X			
programmare eventuali modifiche/riplanificazioni nelle aggiudicazioni, sulla base degli eventi	X			
<u>Nei casi di overbooking</u>				
verificare lista overbooking	X			
verificare la garanzia delle prenotazioni	X			
ri-proteggere la prenotazione presso altre strutture ricettive (nel caso in cui queste attività siano svolte direttamente dagli addetti, controllarne la corretta esecuzione, intervenire per casi complessi o simili)		X		
intervenire direttamente in fase di accoglienza, laddove dovessero insorgere problemi con il cliente			X	

APPROVVIGIONAMENTO	C	T	M	I
<u>Fornitori di prodotti (kit cortesia, prodotti pulizia,, ecc, esclusi alimenti)</u>				
gestire il rapporto con i fornitori, nel rispetto delle modalità e dei tempi definiti negli			X	

accordi di acquisto				
valutare e autorizzare eventuali ordinativi ulteriori o simili			X	
<i>Fornitori di servizi</i>				
gestire il rapporto con aziende manutentrici, laddove sia necessario il loro intervento (dalla chiamata alla gestione del pagamento per il lavoro svolto)			X	
definire le modalità per l'esecuzione dei servizi in esterno d'uso abituale (tipo lavanderia)			X	
controllare che le modalità e la qualità del servizio in esterno rispecchi gli accordi	X			
specie per quanto attiene l'uso di cooperative esterne in appoggio al servizio di pulizia, laddove non vi siano procedure scritte definite, controllare che aspetti quali il turn over del personale esterno non implicino un abbassamento della qualità generale al di sotto degli standard minimi	X			

PROCEDURE AMMINISTRATIVE E GESTIONE CONTABILE	C	T	M	I
Verificare processo di check out (effettuato dagli addetti)	X			
Verificare la chiusura di cassa e la consegna dell'incasso	X			
Verificare l'emissione fatture e il rispetto convenzioni/tariffario	X			
Gestire solleciti e recupero crediti			X	
Gestire rapporto con istituti bancari			X	
Controllare andamento conto (bonifici effettuati e ricevuti, poss [carte credito e bancomat], addebiti commissioni, ecc...)	X			
Gestione prima nota (diretta in molte strutture)		X		

GESTIONE RISORSE UMANE	C	T	M	I
Organizzare risorse in base al lavoro, alla programmazione dell'affluenza, alla conciliazione dei tempi di lavoro e di riposo, con rispetto di criteri di equità di trattamento, definendo i turni su base mensile per ricevimento, servizio ai piani (insieme alla governante), caffetteria	X			
Valutare e decidere accettazione di proposte di modifiche da parte del personale	X			
Concorrere alla selezione del personale	X			
Formare il nuovo personale del ricevimento	X			
Mantenere aggiornato il personale in forza			X	
Elaborare strategie organizzative per il miglioramento costante e la maggiore efficienza				X
Coordinare il ricevimento alle altre aree/funzioni (curando il fluire della comunicazione, in particolare)	X			
Monitorare l'evoluzione del personale, tanto sul piano delle esperienze quanto su quello delle conoscenze	X			
Affidare responsabilità e autonomia ai componenti dello staff in base alle disposizioni e al saper fare di ciascuno	X			

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	C	T	M	I
Esercitare il controllo del corretto andamento del ricevimento e dei diversi reparti, in modo che tutto funzioni nel giusto modo	X			
Effettuare verifiche dirette a intervalli di tempo e controlli quotidiani (ad es. verifica dell'andamento della caffetteria)	X			
Verificare la soddisfazione degli ospiti, sia attraverso strumenti di rilevazione (es. questionari), sia direttamente da loro o da intermediari, oppure dal personale stesso			X	
Valutare necessità di intervento (sulle risorse umane piuttosto che sulle strutture o sui servizi accessori)			X	

Proporre correttivi, miglioramenti o altro alla direzione			X	
---	--	--	---	--

PROBLEM SOLVING, GESTIONE IMPREVISTI E RECLAMI	C	T	M	I
Acquisire le informazioni inerenti imprevisto e/o reclamo			X	
Definire azioni per la risoluzione			X	
Relazionarsi con le persone coinvolte (cliente e/o altri, interni e/o esterni)			X	
Adire alla soluzione, mantenendo un buono standard di qualità e cercando il più possibile di soddisfare il cliente			X	
Trarre elementi perché la situazione non si ripeta			X	
Pianificare eventuale attività di rimozione criticità a monte (ad es. formazione specifica, sensibilizzazione di addetti se reclamo/imprevisto dipende da inesperienza o altro simile), ovvero pianificare azioni di prevenzione				X

ANALISI DEI DATI	C	T	M	I
redigere report di andamento della struttura, tanto quantitativi quanto qualitativi			X	
fare emergere punti di forza e criticità nel servizio, a partire dal ricevimento			X	
stilare report di andamento economico			X	
analizzare andamento di promozioni particolari, convenzioni, o l'attivazione rispetto ad eventi culturali e/o di richiamo del territorio			X	
sottoporre le analisi alla direzione			X	

Il profilo del capo ricevimento si caratterizza per la prevalenza di funzioni di coordinamento e mantenimento, volte a garantire la corretta gestione e la qualità del servizio di ospitalità erogato, nelle sue diverse fasi.

Competenze CHIAVE

Capacità

Per svolgere le attività, quali capacità operative occorrono ?

- comunicazione
- organizzazione
- gestione
- regolazione
- controllo

Conoscenze

Per svolgere le attività, quali conoscenze teoriche servono ?

- linguistiche
- informatiche
- normative/legislative
- tecniche di settore
- gestionali
- organizzazione del lavoro
- qualità e sicurezza

Comportamenti

Quali caratteristiche personali, attitudini, comportamenti sono richiesti ?

- caratteristiche personali
 - gentilezza
 - buona visione di insieme
 - precisione
 - saper vedere e saper ascoltare
 - tolleranza ottima dello stress
- relazione
- adattamento
- autonomia e responsabilità

Scheda descrittiva del profilo e delle competenze

denominazione	CAPO RICEVIMENTO
definizione del profilo	Il Responsabile dei servizi di ricevimento (o Capo Ricevimento) accoglie il cliente all'arrivo, lo assiste durante tutto il soggiorno e ne gestisce la partenza. Coordina le attività di ricevimento e portineria e supervisiona l'andamento complessivo dei diversi reparti: ricevimento, caffetteria e servizi ai piani. Svolge mansioni di tipo organizzativo-gestionale, amministrativo-contabili, di vigilanza e controllo. In base alle richieste di prenotazione pianifica le presenze dei collaboratori (turni, ferie e riposi). Gestisce eventuali reclami specie quando la situazione esce da procedure di risposta "standard". Se la struttura dispone di sale per convegni e congressi, si occupa del servizio prenotazioni di questi spazi.
CAPACITÀ	<p>comunicazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere come adeguare il proprio stile di comunicazione all'interlocutore (clienti, personale, fornitori, intermediari, direzione) - sapere come creare e mantenere rapporti cordiali e professionali con la clientela - sapere come creare e mantenere rapporti di collaborazione con e fra il personale - sapere come riconoscere le esigenze esplicite ed implicite della clientela <p>organizzazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere come creare, armonizzare e coordinare gruppi di lavoro, identificando le capacità e attitudini dei collaboratori e affidando loro mansioni e compiti che li valorizzino - sapere applicare criteri e tecniche di organizzazione del lavoro, funzionali alle persone e all'efficienza della struttura - saper applicare tecniche per porre in relazione costante le diverse aree dell'albergo (ricevimento, servizio ai piani, caffetteria, ecc) <p>gestione</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere come utilizzare software dedicati <p>regolazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - saper applicare tecniche di problem solving - sapere come identificare snodi problematici e valutare criticità - sapere come attuare azioni correttive - sapere come pianificare azioni preventive (perché non si manifesti di nuovo la criticità) <p>controllo</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere come analizzare il feedback dei clienti (sia emergenti da eventuali questionari soddisfazione, sia verbali o non verbali, diretti dal cliente o raccolti da personale/intermediari) - sapere come definire, aggiornare e applicare strumenti per la verifica del servizio
CONOSCENZE	linguistiche

	<ul style="list-style-type: none"> - almeno due lingue straniere, di cui inglese, parlate/scritte - terminologia tecnica e legislativo/contrattualistica di settore nelle diverse lingue - tecniche di comunicazione <p>normative/legislative</p> <ul style="list-style-type: none"> - normative e adempimenti inerenti la registrazione degli ospiti e la tenuta dei cedolini per la questura - legislazione di settore (es. contratto collettivo nazionale settore turismo) - contratto di intermediazione turistica <p>tecniche di settore</p> <ul style="list-style-type: none"> - marketing turistico (incluso identificazione intermediari, come agenzie, aziende di promozione e simili) - approfondita conoscenza delle strutture turistiche in generale (dagli alberghi alle agenzie viaggi, ai tour operator, atl e simili) - territorio e offerte in termini culturali, folcloristici, turistici in generale - funzionamento e processi della struttura ricettiva <p>di organizzazione del lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> - modelli di organizzazione (verticistica, orizzontale, per processi e funzioni, ecc.) - organigramma e mansionario, ruoli organizzativi - tecniche di gestione di gruppi di lavoro - modelli di leadership <p>gestionali</p> <ul style="list-style-type: none"> - lettura del bilancio d'esercizio di una struttura turistica - contabilità di base - tenuta rapporti con istituti bancari - gestione dei sospesi e recupero crediti - stipula convenzioni, definizione sconti <p>informatiche</p> <ul style="list-style-type: none"> - pacchetto office, internet, gestori posta elettronica - gestionali prenotazioni - gestionali contabilità - data base specifici settore turistico (es. Fidelio, Hotel 2000 e simili) <p>qualità</p> <ul style="list-style-type: none"> - politica e obiettivi per la qualità definiti dalla direzione - manuale e procedure, ove presenti (o prassi consolidate per il mantenimento degli standard di servizio) <p>sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> - norme di sicurezza dei lavoratori sul posto di lavoro, prevenzione incendi, misure minime di primo soccorso - fascicolo di valutazione dei rischi, piano di evacuazione della struttura
--	---

COMPORAMENTI	<p>caratteristiche personali</p> <ul style="list-style-type: none"> - prontezza - tolleranza ottima dello stress - buona visione di insieme - precisione <p>relazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - capacità comunicative - gentilezza e cortesia - predisposizione verso i contatti umani - empatia per comprendere stati d'animo e caratteristiche delle persone - disponibilità <p>adattamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - flessibilità - propensione alla gestione di imprevisti <p>autonomia e responsabilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - leadership - autonomia - decisione - problem solving - saper vedere e saper ascoltare
in relazione con	Lavora in team con altri Capi Servizio (es. Governante), coordina direttamente addetti al ricevimento e portieri, supervisionando tutti i processi che, in qualche forma, confluiscono al ricevimento
risponde a	Direttore d'albergo e/o proprietà
elementi del contesto	Il Responsabile dell'Area Accoglienza lavora nella hall dell'albergo, presso il bancone della portineria. Svolge l'attività come lavoratore dipendente, inquadramento nel Contratto Nazionale del Turismo dal 2 livello sino al livello di Quadro B, paga base da 1.400 a 1.800 Euro/mese più incentivi. Orario di lavoro di solito in turni, alternandosi su orari 7-15, 8-16 oppure 15-23; anche nei weekend e nei festivi. Il lavoro non pone particolari richieste dal punto di vista fisico, ma comporta elevati livelli di autonomia e responsabilità e richiede ottima capacità relazionale e tolleranza dello stress.
mezzi e strumenti	lingue (essenziale l'inglese), saper leggere statistiche e bilancio d'esercizio; internet, Office e software per prenotazione e gestionali dedicati
prerequisiti	Non sono previste qualifiche particolari; preferibilmente, qualifica di Istituti Professionali Turistico Alberghieri, biennio di specializzazione post-qualifica, maturità per i Tecnici dei servizi turistici; ragioneria o diploma in lingue; laurea breve di 3 anni in Economia e Gestione dei Servizi Turistici o una Laurea di 4 anni in Economia del Turismo. E' una mansione cui si arriva con una maturità professionale e personale, dove l'esperienza è fondamentale.

Livelli di competenza richiesti

Competenze CHIAVE	livello A	livello B	livello C	livello D
Capacità ("saper fare")				
01 manutenzione				
02 regolazione				
capacità di problem solving				X
03 produzione / prestazione				
04 conduzione				
05 controllo				
capacità di analisi e valutazione			X	
capacità di verifica e controllo			X	
06 organizzazione				
capacità organizzative e di coordinamento				X
capacità di progettazione e programmazione			X	
07 gestione				
capacità gestionali e amministrative			X	
08 comunicazione scritta			X	
09 comunicazione verbale				X
10 formazione				
Conoscenze ("sapere")				
01 lingua italiana (scritta e orale)			X	
02 lingue straniere			X	
03 logico-matematiche				
04 informatica			X	
05 tecniche di settore				X
organizzazione del lavoro				X
06 teoriche				
07 normative-legislative			X	
08 qualità			X	
09 sicurezza			X	
10 gestionali			X	
Comportamenti ("saper essere")				
01 caratteristiche personali			X	
02 relazione				X
03 adattamento			X	
04 autonomia e senso di responsabilità			X	