



Progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

Scheda di intervista

profilo professionale:

CAMERIERA AI PIANI

Azienda: HOTEL LUXOR (cat. 3 stelle, affiliato catena Best Western)

Persona intervistata: Signora Giuliana FERRUCCI

- *Ruolo:* CAMERIERA AI PIANI
- *indirizzo, tel, e-mail*

HOTEL LUXOR, corso Stati Uniti 7, Torino

Tel: 011.5620777

Stelle superiore, 80 camere, 11 dipendenti fissi

Note:

Con 17 anni di servizio al proprio attivo, la Signora Giuliana svolge di fatto anche mansioni di coordinatrice delle cameriere dell'albergo. Al Luxor e così anche negli altri tre alberghi di proprietà della famiglia titolare (per un totale di due 3 stelle ed un 4 stelle), non è presente oggi la figura della governante, il cui ruolo è assolto, per quanto attiene la supervisione generale, dalla direzione stessa, per gli aspetti organizzativi/gestionali specifici della mansione, al Luxor dalla Signora Giuliana.

Questo aspetto di organizzazione orizzontale, che implica una responsabilizzazione maggiore dei/delle lavoratori/trici e una ricerca di fidelizzazione del proprio personale, è un processo comune al settore turistico, per lo meno nella nostra Regione e specie in quelle strutture che sono gestite direttamente da famiglie titolari.

Il profilo che si delinea nel corso di questa intervista, è dunque un profilo "completo", che oggi, in alcuni corsi del settore turistico, viene individuato come "addetta/addetto" ai piani, ad indicare che quella richiesta non è la semplice e mera esecuzione di una pulizia, quanto un *servizio di pulizia* che costituisce, per altro, uno dei biglietti da visita più importanti di una struttura ricettiva.

Le cameriere ai piani al Luxor sono tre; gestiscono ciascuna 18 camere, ovvero 2 piani completi, comprensivi di corridoi e porte che danno all'esterno. In appoggio, c'è un servizio di pulizia esterno, fornito da una cooperativa. La pulizia della hall e degli spazi d'ingresso è affidata, oltre che al servizio esterno, alla cameriera che gestisce il bar.

-1-

Come si svolge la giornata / la settimana TIPO di lavoro

Punti di attenzione:

- *ruolo*
- *definizione dell'occupazione*

La cameriera ai piani si occupa operativamente della pulizia, dell'igiene e dell'ordine delle camere e degli spazi comuni di una struttura ricettiva.

La sua attività è organizzata per turni: in base alle specifiche di servizio della struttura, giornalmente rinnova la biancheria, riassetta la camera e riordina al meglio gli oggetti o gli effetti personali del cliente. Controlla le consumazioni del minibar, di cui cura eventualmente il rifornimento. Se l'ospite è in partenza, si occupa di verificare lo stato della camera ed effettua l'inventario di quanto vi è in dotazione.

Negli alberghi dove esiste un servizio di lavatura/pulitura a secco, riceve la biancheria dai clienti, la smista agli addetti ed effettua la segnalazione alla reception per la registrazione dell'utilizzo del servizio lavanderia da parte del cliente.

Solo nelle strutture molto piccole, le cameriere ai piani si occupano del servizio delle colazioni in camera, mentre normalmente questo servizio è gestito dalla Caffetteria. Pertanto, esso non è contemplato fra i processi/attività chiave del profilo sotto descritti.

-2-

Processi di lavoro e attività CHIAVE

Punti di attenzione:

- *chi dà le indicazioni, chi controlla*
- *criteri di qualità dell'output*

Processo: ALLESTIMENTO/PREPARAZIONE DEGLI STRUMENTI DI LAVORO

Da svolgersi subito all'inizio turno o, secondo le giornate ed i ritmi/tempi di lavoro, anche a fine turno per averlo pronto il giorno dopo.

Input Proprio know how e prassi aziendale (in merito al tipo e composizione dei kit accoglienza, dei prodotti di pulizia da pulire, ecc.)
Attività <ul style="list-style-type: none">• caricare il carrello, di cui ciascun cameriera dispone, e che deve essere pieno di tutto il materiale (kit del bagno, lenzuola, sacchi neri, e i detersivi che servono per pulire)• nello specifico, attingere per il rifornimento dei kit accoglienza direttamente dal magazzino• Segnalare necessità di detersivi e prodotti di pulizia al facchino, che prende nota sull'apposita scheda approvvigionamento materiali/detersivi
Output Carrello pronto e rifornito di tutto l'occorrente Controllo della tipologia e quantità di fornitura, per i detersivi e prodotti/ausili di pulizia, da parte del facchino su apposito modulo con segnalazione del nome cameriera, data, numero e tipo prodotto

Processo: PULIZIA DELLE CAMERE E DELLE PARTI COMUNI

Input

<p>Tabulato fermate/partenze degli ospiti Indicazioni della Reception Livello di qualità del servizio di pulizia stabilito dalla Direzione Hotel</p>
<p>Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controllare tabulato fermate/partenze • Controllare quali chiavi sono in casella (per sapere quali ospiti hanno già lasciato la stanza) • Organizzare il lavoro di pulizia camere (normalmente, prima effettuare la pulizia delle camere in partenza, in quanto gli arrivi possono avvenire a partire dalle 10,00). • Effettuare un controllo della camera in generale. • 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 • Cambiare biancheria da bagno (giornaliero di solito, da 3 stelle in su) • Cambiare lenzuola (ogni due giorni, per le fermate); sempre quando in partenza • Effettuare la pulizia della stanza (di routine o a fondo, secondo necessità/tempo a disposizione) • Predisporre la stanza secondo richieste dei nuovi ospiti (ad esempio unire o dividere i letti, se per matrimoniale o due letti singoli) • Effettuare la pulizia delle parti comuni di propria competenza • Riconsegnare tabulato compilato con la pulizia di stanza in fermate e partenze alla reception
<p>Output Camere pulite e sistemate secondo richieste Parti comuni pulite e a posto Tabulato pulizia fermate/partenze compilato e consegnato alla reception</p>

Processo: RIFORMIMENTO KIT ACCOGLIENZA E FRIGO BAR

<p>Input Stato della camera</p>
<p>Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controllare frigo bar ed effettuare lo scarico (compilando apposita nota per la reception) • Controllare scadenze di alimenti/bibite nel frigo bar • Segnalare necessità rifornimento al facchino (che ha il compito del carico del frigo bar) • Ripristinare kit accoglienza del bagno (in base alle specifiche della tipologia di camera e del numero di ospiti)
<p>Output Kit accoglienza a disposizione ospite Frigo bar controllato Richieste rifornimento frigo bar consegnate al facchino</p>

Processo: SERVIZI AGGIUNTIVI / RICHIESTE CLIENTI

<p>Input specifiche richieste clienti (dirette o segnalate dalla reception)</p>
<p>Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornire asse e ferro da stiro –in dotazione ad ogni piano- ai clienti che ne facciano richiesta • Ritirare indumenti/biancheria sporca dei clienti e consegnarli per il ritiro da parte della lavanderia, compilando apposito biglietto scritto • Compilare la bolla complessiva di carico della lavanderia (a turno) • Procurare agli ospiti qualche prodotto da bagno ulteriore, quando richiesto
<p>Output Biancheria ritirata</p>

Richiesta cliente esaudita

-3-

Ambiente di lavoro e condizioni di svolgimento

Punti di attenzione:

- *orari, stagionalità, condizioni climatiche*
- *spostamenti, costrittività, richieste fisiche e psichiche, conciliabilità dei tempi*
- *rischi possibili e danni eventuali*
- *complessità, livelli di controllo, autonomia, responsabilità*
- *tipo e frequenza delle relazioni*
- *dimensione media aziende, livelli di retribuzione, tipi di contratto*
- *elementi di sicurezza e normative di settore, requisiti di qualità*

La cameriera ai piani dipende gerarchicamente dalla governante (dove presente), lavora in team con il facchino, e in costante dialogo con la reception, che fornisce indicazioni per come predisporre le stanze, eventuali richieste specifiche espresse da clienti, aggiornamenti in merito a quali stanze siano occupate, quali libere. Il contratto è di dipendente a tempo indeterminato, con orario di lavoro diurno, nella maggioranza dei casi p/time di 6 ore giornaliere, e, raggiunte piena autonomia ed una discreta esperienza, stipendio intorno agli 800,00 Euro mensili (escluse le mance).

Si tratta di una professione di genere femminile. Oggi sono molto poche le giovani donne italiane che decidano di lavorare come cameriere ai piani: la maggior parte del personale è costituito da giovani donne dell'Est Europa, oppure da donne italiane al di sopra dei 40 anni che si sono trovate disoccupate e hanno svolto lavoro di pulizia a ore presso famiglie. Per queste donne over 40 svantaggiate rispetto ad una diversa ricollocazione lavorativa, la soluzione di un impiego come cameriera ai piani è vista con molto favore, perché decisamente migliore delle ore presso le famiglie, meno stancante più sicura. Inoltre, consente di avere un orario di uscita entro il primo pomeriggio (normalmente fra le 14,00 e le 15,00), altro elemento molto apprezzato, specie da donne con carico familiare.

Nel settore, per altro, oggi è molto frequente il fenomeno della terziarizzazione del servizio a società cooperative. *Si tratta di una scelta, osserva l'interlocutrice, vantaggiosa economicamente per l'azienda ma non sempre valida rispetto alla qualità del servizio erogato, non fosse altro che per la turnazione frequente delle cameriere inviate dalla cooperativa. Al Luxor la Signora Giuliana ha curato la redazione di un Vademecum per la qualità del servizio di pulizia, destinato proprio al personale della cooperativa, così da assicurare un livello base di qualità uniforme e garantito.*

Il lavoro prevede che si indossi, come si prende servizio per il proprio turno, la divisa. In genere, ai piani vi è un piccolo office adibito a spogliatoio e a piccolo ripostiglio sia per riporre effetti privati sia in cui tenere il proprio carrello.

Le lavoratrici sono tenute a conoscere le norme di sicurezza sul lavoro previste dalla normativa di legge. Durante lo svolgimento dei compiti, è necessaria quell'attenzione dovuta quando si utilizzano scale, apparecchiature elettriche (aspirapolveri, folletti, ecc), maneggiano detersivi, candeggianti e simili. Inoltre, un problema cui molto spesso si va incontro, specie con l'avanzare dell'età, è il male alla schiena, per i movimenti e gli sforzi che sono connessi all'attività di pulizia. Nella maggior parte delle strutture, oggi il lavoro delle cameriere è reso più agevole dall'aiuto dei facchini. A questi ultimi, ad esempio, è di solito affidato il trasporto ai piani dei pesanti ricambi di biancheria. Le cameriere, trovando i materiali al proprio piano, caricano il carrello e provvedono al cambio nelle stanze.

Dal momento che la pulizia delle stanze e delle parti comuni è uno dei fattori fondanti per una buona immagine della struttura ricettiva, il danno che una stanza non a posto reca può essere rilevante. Oltre che dalla direzione e/o dalla governante, c'è una sorta di controllo reciproco fra le cameriere e spesso delle più anziane d'esperienza sulle "giovani".

Ogni cameriera ha la diretta responsabilità della pulizia delle camere che le sono affidate. A sua discrezione l'organizzazione della pulizia stessa e la scelta fra una pulizia di routine ed una a fondo. Il

tutto fatte salve le prassi di qualità della struttura in cui si lavora, che determinano, ad esempio, ogni quanto si devono effettuare cambio lenzuola, cambio asciugamani del bagno, così come pulizia a fondo della stanza intera, lavaggio tendaggi ecc.; fattori che variano e in base allo stile di servizio voluto dalla direzione e in base alla tipologia di stanza. Così, una camera standard prevede un livello di confort e di attenzione ai particolari differente da una suite.

In base al tipo di pulizia (ed alle malizie che si acquisiscono con l'esperienza), si scelgono i detersivi e gli ausili per l'attività (sempre entro la gamma dei prodotti/strumenti in dotazione nella struttura ricettiva).

L'organizzazione stessa della pulizia varia in base alle giornate. Ad esempio, nelle giornate in cui è attivo il servizio di lavanderia per la presa in carico degli indumenti degli ospiti da lavare, tutte le camere in fermata devono essere state verificate entro l'orario in cui l'addetto alla lavanderia si presenta per il ritiro. A turno, su base mensile, ciascuna cameriera è responsabile della compilazione della bolla di consegna alla lavanderia.

Il livello di relazione è medio basso, soprattutto con la clientela. Negli ultimi anni, i clienti sono per lo più viaggiatori e turisti di passaggio, che neppure si conoscono, che alle cameriere si rivolgono per qualche prodotto in più del kit bagno o per segnalare la necessità di un cambio extra di biancheria. Inoltre, è prassi per l'ospite rivolgersi alla reception per le proprie esigenze, anche quando si tratti di qualcosa inerente la pulizia della stanza o simili. Diverso il caso della clientela che si ferma per periodi lunghi o che torna con frequenza. Allora, è possibile che si instauri un rapporto più diretto, e –in linea con quanto accade anche per la reception- si imparino a conoscere e soddisfare richieste/gusti degli ospiti.

-4-

Mezzi e strumenti

Punti di attenzione:

- *conoscenze necessarie per l'uso degli strumenti*

Gli strumenti d'uso sono quelli di supporto all'attività di riordino e pulizia degli ambienti (scope, aspirapolvere, detersivi). La conoscenza che ne è richiesta è quella necessaria per un utilizzo corretto e appropriato.

-5-

Pre-requisiti

Punti di attenzione:

- *abilitazioni, qualifiche*
- *livelli di istruzione, eventuale formazione interna*
- *caratteristiche e doti personali preferibili*
- *esperienze pregresse utili*
- *quali conoscenze minime*
- *tempo occorrente per raggiungere una maturità professionale*

Per lo svolgimento della mansione non sono richiesti requisiti particolari.

Il livello di istruzione è medio basso (scuola dell'obbligo; diploma di scuola media inferiore), ma non mancano cameriere con livello di istruzione anche più elevato, specie nelle over 40 in uscita dal mondo del lavoro.

Le conoscenze richieste sono inerenti le tecniche di pulizia, l'utilizzo degli strumenti in dotazione e la basilari norme igienico-sanitarie.

Non servono particolari esperienze pregresse; può essere utile l'aver lavorato presso famiglie o in altre strutture ricettive.

Quando viene inserita una nuova cameriera, le si fa fare un periodo di affiancamento diretto con una cameriera con esperienza, per l'acquisizione delle "malizie" del mestiere e degli standard di qualità del servizio richiesti dalla struttura.

Ci vuole circa un mese per imparare i "trucchi fondamentali" del mestiere: cosa controllare per primo in una stanza (armadi, cassetti e ... fra i letti!), come regolarsi per il lavaggio delle tende (e dipende dalla stagione e dall'andamento di condizionamento/riscaldamento, dal tessuto, ecc.), quanti minuti sono necessari per una pulizia di routine e quante ore per una fondo (e ogni quanti giorni effettuare una pulizia a fondo), e così via.

Quanto alle caratteristiche personali, sono richieste:

discrezione

ordine e cura della persona

pazienza

attitudine all'aiuto reciproco

e ... *soprattutto "stomaco", ovvero non farsi turbare da ciò che si può trovare in una stanza, in bagno e non solo!*

-6-

Prospettive

Punti di attenzione:

- *tendenze del mercato*
- *evoluzione e prospettive di carriera*

Come sopra descritto, oggi la professione di cameriera ai piani è ricoperta per lo più da giovani donne straniere o da donne italiane over 40 che sono uscite dal mondo del lavoro e non riescono a re-inserirsi. In parallelo, cresce l'utilizzo delle cooperative di pulizia, altra possibile forma di collocazione, anche qui utilizzata da donne per lo più "svantaggiate".

L'evoluzione di carriera può prevedere una assunzione di responsabilità e funzioni di riferimento per le colleghe; è però raro, nell'attuale situazione, che si arrivi a ricoprire il ruolo di governante, in quanto per questa funzione sono richiesti requisiti di ingresso diversi, che includono ad esempio la conoscenza di una lingua straniera, non in possesso della maggioranza di coloro che svolgono oggi la funzione di cameriere ai piani.