



progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

scheda colloquio di preselezione

profilo professionale:

ADDETTO/A AL RICEVIMENTO

L'addetto/a al ricevimento di una struttura alberghiera si occupa delle prenotazioni e della prima accoglienza degli ospiti: assegna le camere, registra gli ospiti in arrivo e in partenza, compila i registri, gestisce la cassa; raccoglie i reclami. Se la struttura ricettiva dispone di sale per convegni, l'addetto/a alla reception si occupa anche della disponibilità di questi spazi, coordina e controlla gli allestimenti delle sale e i servizi collegati (apparecchiature audiovisive, coffee-break).

N° PROT.

intervista con:

(nome cognome intervistato/a)

luogo e data dell'intervista:

condotta da:

(nome operatore / trice)

organizzazione responsabile:

(CPI, ANPE, OLYJOB...)

NOTE:

SEZ. 1

esperienze della persona in relazione al profilo professionale

Processi / Attività chiave

organizzazione del ricevimento: controllare le prenotazioni, l'assegnazione delle camere, fornire indicazioni a governante, cameriere, facchini

coordinamento approvvigionamenti: raccogliere e organizzare le richieste di fornitura di prodotti di pulizia e kit accoglienza, gestire contatto con i fornitori di prodotti e servizi accessori

gestione del check in e check out: accogliere il cliente, registrare dati, assegnare camere, controllare addebiti

gestione della cassa: acquisire e registrare i pagamenti, inviare fatture, controllare scadenze, gestire solleciti

ricezione e organizzazione delle prenotazioni: ricevere le prenotazioni, controllare la disponibilità delle camere, fornire informazione/definizione del prezzo, aggiudicare la stanza

informazioni e servizi al cliente: organizzare le informazioni sul territorio, organizzare i materiali (mappe, locandine ecc), ricevere richieste cliente, indicare ristoranti, negozi, servizi

gestione dei reclami: ascoltare il cliente, valutare il problema, gestire la soluzione, prendere nota di suggerimenti

Nota per l'operatore/operatrice

Rilevare nelle dichiarazioni della persona: esperienze, ambienti di lavoro, punti di forza dell'esperienza, eventuali difficoltà incontrate; testimonianze a supporto, motivazione al ruolo...

Distinguere:

a) dati oggettivi

b) giudizi della persona sul proprio vissuto professionale

c) osservazioni dell'operatore/trice

dichiarazioni della persona:

segue: **esperienze della persona**

SEZ. 2

competenze della persona in relazione al profilo professionale

Capacità ("*saper fare*")

comunicazione: sapere come organizzare e condividere le informazioni, saper comunicare correttamente e compiutamente in modo scritto, verbale, e non verbale, sviluppare e mantenere relazioni professionali con clienti, fornitori e colleghi/e

produzione / prestazione: sapere come accogliere ed assistere gli ospiti durante la loro permanenza, sapere come utilizzare strumenti e applicativi informatici (Internet, posta elettronica; ambiente Windows: word, excel; Gestionali settore alberghiero)

organizzazione: sapere come organizzare il proprio lavoro, saper identificare le priorità, coordinare il lavoro con i colleghi nei turni

Nota per l'operatore/operatrice

Distinguere:

a) dati oggettivi

b) giudizi della persona sulle proprie capacità

c) osservazioni dell'operatore/trice

dichiarazioni della persona e osservazioni:

Conoscenze ("sapere")

linguistiche: lingua italiana (scritta e orale), lingue straniere (almeno due, di cui inglese), tecniche di comunicazione

tecniche: principi e metodi di problem solving, tecniche di booking, tecniche di organizzazione del lavoro, customer satisfaction e gestione del reclamo

normative e legislative: nozioni amministrativo-fiscali per la contabilità e la registrazione dei clienti, legislazione d'ambito turistico alberghiero

informatiche: tecniche di utilizzo di applicativi per testo, contabilità, specifici di settore, tecniche di ricerca e selezione di informazioni

qualità e sicurezza: conoscere gli standard di qualità richiesti dalla struttura, conoscere le regole e gli adempimenti di sicurezza

Nota per l'operatore/operatrice

Distinguere:

a) dati oggettivi

b) giudizi della persona sulle proprie conoscenze

c) osservazioni dell'operatore/trice

dichiarazioni della persona e osservazioni:

Comportamenti ("saper essere")

caratteristiche personali: cura della propria persona, educazione, pazienza, buona memoria

relazione: propensione al lavorare in gruppo, organizzazione, propensione all'ascolto, rispetto delle "diversità", gentilezza

adattamento: tolleranza dello stress, decisione, prontezza

autonomia e responsabilità: attitudine alla soluzione di problemi operativi, precisione e scrupolosità

Nota per l'operatore/operatrice

Distinguere:

a) dati oggettivi

b) giudizi della persona sui propri comportamenti

c) osservazioni dell'operatore/trice

dichiarazioni della persona e osservazioni:

SEZ. 3

qualificazioni

Requisiti

Non sono necessarie abilitazioni specifiche.

Diploma in lingue o in ragioneria, o un attestato di operatore turistico e/o il diploma PACLE.

Indispensabile la conoscenza delle lingue (almeno due), scritte e parlate in modo fluente.

Utili le esperienze di soggiorno all'estero, aver lavorato a contatto con il pubblico.

Buona conoscenza delle tecniche di fatturazione e di amministrazione.

Nota per l'operatore/operatrice

Rilevare: titoli, licenze, abilitazioni; risorse personali aggiuntive da segnalare

Distinguere:

a) dati oggettivi

b) giudizi della persona sulle proprie qualificazioni

c) osservazioni dell'operatore/trice

dichiarazioni della persona e osservazioni:

SEZ.4 disponibilità

Condizioni di esercizio e collocazione organizzativa

L'addetto/a al ricevimento è di solito un dipendente interno, con contratto a tempo indeterminato o determinato rinnovabile. Il contratto nazionale applicato è quello del settore alberghiero, con uno stipendio medio di Euro 1.000,00/ 1.100.00 e 40 ore lavorative settimanali, con 2 gg riposo e un'attività impostata su due turni: dalle 7 alle 15,00; dalle 15,00 alle 23,00. Si lavora, alternativamente in base ai turni, nel fine settimana e nelle festività, in quanto la copertura della reception va garantita sempre. Il lavoro si svolge tanto in piedi (quando si accoglie il cliente), quanto seduti, in ambienti confortevoli.

si relaziona con: le altre figure che operano all'interno della struttura ricettiva. Fornisce le indicazioni al settore della pulizia e manutenzione dei piani (e quindi si relaziona con governante, facchini e cameriere), con cui si rapporta non solo a inizio turno ma sempre per ogni tipo di aggiornamento, con i responsabili del magazzino (dai detersivi ai kit accoglienza), con la caffetteria, con il portiere di notte

risponde a: L'addetto al ricevimento dipende gerarchicamente dal Capo Ricevimento.

Nota per l'operatore/operatrice

Rilevare nelle dichiarazioni della persona: preferenze, esigenze, aspettative, eventuali preclusioni rispetto al possibile inserimento lavorativo.

Tipo di azienda

Orientamento preferenziale: azienda piccola, media, grande, cooperativa...

Tipo di contratto

Orientamento preferenziale: part-time, tempo determinato, tempo indeterminato, stagionale...

- solo in relazione alla specifica professione

- anche in ruoli professionali di prossimità (quali)

Tempo

*Orientamento preferenziale: per quanto tempo è disposto a lavorare all'estero
(1 mese / 6 mesi / 1 anno / 2 anni / tempo indeterminato....)*

Spazio

Orientamento preferenziale:

- *fino a quale distanza dal luogo di residenza potrebbe lavorare*
- *disponibilità a cambio residenza / fino a tot km.../ area geografica*
- *eventuali punti di riferimento (es .parenti residenti a ...)*
- *eventuale trasferimento della famiglia*

Formazione

Interesse / disponibilità per corsi di aggiornamento e perfezionamento

Non disponibilità

Eventuali, in relazione alle costrittività del profilo professionale; es. :pressione/stress per ritmi o particolari situazioni di lavoro, problemi fisici ecc.

NOTE

Osservazioni conclusive: eventuali criticità / motivazioni / aspettative / necessità particolari ecc.

SEZ.5

livelli di competenza attesi / rilevati

Nota per l'operatore/operatrice:

Contrassegnare i livelli rilevati attraverso l'intervista, a conferma o correzione dei valori attesi dal ruolo professionale (prestampati nella tabella).

Per il significato dei livelli fare riferimento alla tabella in allegato.

Competenze CHIAVE	livello A	livello B	livello C	livello D
Capacità ("saper fare")				
01 manutenzione				
02 regolazione				
03 produzione / prestazione				
accogliere ed assistere gli ospiti durante la loro permanenza			X	
sviluppo di relazioni professionali con clienti, fornitori e colleghi/e		X		
04 conduzione				
05 controllo				
06 organizzazione				
organizzazione del proprio lavoro e coordinamento con colleghi nei turni		X		
organizzazione e condivisione delle informazioni			X	
identificazione delle priorità		X		
07 gestione				
08 comunicazione scritta			X	
09 comunicazione verbale			X	
comunicazione non verbale			X	
10 formazione				
Conoscenze ("sapere")				
01 lingua italiana (scritta e orale)			X	
02 lingue straniere (almeno due, di cui inglese)			X	
03 logico-matematiche				
04 informatica				
internet, posta elettronica; ambiente Windows: word, excel; gestionali settore alberghiero			X	
05 tecniche				
problem solving		X		
tecniche di comunicazione		X		
tecniche di booking			X	
tecniche di organizzazione del lavoro		X		
tecniche di customer satisfaction e gestione del reclamo			X	
06 teoriche				
07 normative-legislative				
legislazione d'ambito turistico alberghiero		X		

08	qualità			
09	sicurezza			
	standard di qualità e sicurezza		X	
10	gestionali			
	nozioni amministrativo-fiscali		X	
	Comportamenti ("saper essere")			
01	caratteristiche personali		X	
02	relazione			X
03	adattamento		X	
04	autonomia e senso di responsabilità		X	

allegato

TAVOLA DI RIFERIMENTO PER L'ATTRIBUZIONE DEI LIVELLI

livello	ruolo	prestazione	responsabilità	complessità	relazioni	autonomia organizzativa	comportamenti attesi
A	esecutivo	operativa	sui compiti	semplice (prevalenza di variabili note)	semplici, legate al compito, occasionali	soggetta a supervisione e controllo esterno	in situazione abituale, ripetitiva; riconoscimento e segnalazione di scostamenti dagli standard di esecuzione, di anomalie/imprevisti
B	qualificato	tecnica	sui risultati di una attività	limitata ampiezza delle soluzioni (presenza di alcune variabili ignote)	multiple, legate all'attività, frequenti	limitata, controllo sull'attività	in situazione abituale, ripetitiva; diagnosi e occasionali interventi di regolazione su scostamenti dagli standard di esecuzione, anomalie/imprevisti semplici
C	specialistico	professionale	sui risultati di un insieme di attività o di una fase	significativa ampiezza delle soluzioni (prevalenza di variabili sconosciute)	negoziali, di programmazione e coordinamento, sistematiche	ampia, controllo sulla programmazione e coordinamento di attività o gruppo di lavoro	in situazione non abituale di media complessità; diagnosi e occasionali interventi di regolazione su anomalie/imprevisti anche importanti
D	pluri-specialistico	professionale con elevata specialità	sul processo o prodotto	elevata ampiezza delle soluzioni (molte e complesse variabili sconosciute)	ampie e complesse, decisionali, sistematiche	totale autonomia - nell'ambito delle deleghe - sul processo o unità organizzativa	in situazione di elevata complessità con forte esigenza di adattabilità; diagnosi e sistematici interventi di regolazione su anomalie/imprevisti complessi