



progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

scheda colloquio di preselezione

profilo professionale:

CAMERIERA AI PIANI

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.

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

allestimento / preparazione degli strumenti di lavoro: caricare il carrello (kit del bagno, lenzuola, detersivi), attingere rifornimento dal magazzino, segnalare necessità di prodotti di pulizia

pulizia delle camere e delle parti comuni: controllare tabulato fermate/partenze, organizzare il lavoro di pulizia camere, controllo generale, necessità di manutenzione, cambiare biancheria, effettuare la pulizia della stanza e delle parti comuni

rifornimento kit accoglienza e frigo bar: controllare scadenze, necessità rifornimento, ripristinare dotazioni

servizi aggiuntivi / richieste clienti: ritirare indumenti/biancheria sporca, compilare bolla di carico lavanderia, consegnare la colazione in camera se richiesto

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: controllare liste di arrivo-partenza e presenza di clienti, compilare report di lavoro e bolle di carico lavanderia

organizzazione del proprio lavoro: mantenere la dotazione dei materiali di consumo e di ricambio, applicare tecniche di organizzazione del lavoro di pulizia stabilendo priorità e tempi

produzione / prestazione: distinguere e utilizzare correttamente i prodotti e gli strumenti di pulizia, riordinare e pulire camere e parti comuni, cambio lenzuola e biancheria da bagno, saper eseguire interventi di piccola manutenzione (es. cambio lampadine, filtro aspirapolvere)

manutenzione: controllare, valutare e riconoscere le necessità di pulizia, igiene e intervento richieste dagli standard di qualità della struttura e in funzione delle richieste dei clienti, controllare le necessità di rifornimento (kit accoglienza, prodotti da bagno, frigobar)

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: 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

normative: avere cognizione di regole di igiene e norme sanitarie, conoscere le elementari regole di sicurezza

tecniche: 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

qualità e sicurezza: riconoscere e segnalare guasti e necessità di interventi, conoscere gli standard di qualità della struttura

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: puntualità, cura e ordine della propria persona

relazione: discrezione, riservatezza, propensione al lavoro in gruppo

adattamento: autocontrollo (non lasciarsi "impressionare")

autonomia e responsabilità: precisione

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 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.

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

La cameriera ai piani lavora generalmente presso strutture alberghiere sotto la responsabilità della governante, come dipendente a tempo indeterminato, con contratto part time di circa 6 ore giornaliere, oppure in società cooperative di pulizia. Professione prevalentemente femminile e generalmente conciliabile con gli impegni di carico familiare. Lavoro in piedi, con occasionale spostamento di letti, materassi o carichi di biancheria.

si relaziona con: lavora in team con il facchino e in costante dialogo con la reception

risponde a: la cameriera ai piani dipende gerarchicamente dalla governante

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 | | | | |
| 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 | | |

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 |