



**progetto**

**TRANSALP – Lavoro senza frontiere**

**scheda colloquio di preselezione**

**profilo professionale:**

**CAPO RICEVIMENTO**

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.



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

**programmazione affluenza:** mantenere e ampliare contatti con intermediari (agenzie viaggi, tour operator, aziende ecc), verificare lista arrivi e prenotazioni, intervenire per problemi

**approvvigionamento:** gestire il rapporto con fornitori e aziende manutentrici, autorizzare ordinativi, controllare che la qualità del servizio esterno (lavanderia, pulizia)

**procedure amministrative:** verificare check out, chiusura di cassa, emissione fatture, recupero crediti, gestire rapporti con istituti bancari

**gestione risorse umane:** organizzare il lavoro, definire i turni, concorrere alla selezione e formare il personale, coordinare le aree/funzioni

**monitoraggio del servizio:** esercitare il controllo del corretto andamento del ricevimento e dei diversi reparti, effettuare verifiche, valutare la soddisfazione degli ospiti e le necessità di intervento

**problem solving, gestione imprevisti e reclami:** relazionarsi con le persone coinvolte, definire azioni per la risoluzione, pianificare attività di prevenzione

**analisi dei dati:** redigere report di andamento del servizio e di andamento economico, analizzare andamenti

#### *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:** adeguare il proprio stile di comunicazione all'interlocutore , creare e mantenere rapporti cordiali e professionali con la clientela e il personale

**organizzazione:** creare, armonizzare e coordinare gruppi di lavoro, applicare criteri e tecniche di organizzazione del lavoro,

**gestione:** sapere come utilizzare software dedicati

**regolazione:** applicare tecniche di problem solving, identificare snodi problematici e valutare criticità, sapere come attuare azioni correttive e preventive

**controllo:** analizzare il feedback dei clienti, definire, aggiornare e applicare strumenti per la verifica del servizio

*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:** almeno due lingue straniere, di cui inglese, parlate/scritte, terminologia tecnica e legislativo/contrattualistica di settore nelle diverse lingue, tecniche di comunicazione

**normative/legislative:** 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

**tecniche:** marketing turistico, conoscenza delle strutture turistiche, territorio e offerte in termini culturali, folcloristici, turistici in generale;  
tecniche di organizzazione del lavoro e di gestione di gruppi di lavoro

**gestionali:** lettura del bilancio d'esercizio, contabilità di base, tenuta rapporti con istituti bancari, recupero crediti, stipula convenzioni

**informatiche:** pacchetto office, internet, gestori posta elettronica, gestionali prenotazioni e contabilità, data base specifici settore turistico

**qualità:** politica e obiettivi per la qualità definiti dalla direzione, manuale e procedure

**sicurezza:** norme di sicurezza sul posto di lavoro, prevenzione incendi, misure minime di primo soccorso, piano di evacuazione 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:** prontezza, tolleranza dello stress, buona visione di insieme

**relazione:** capacità comunicative, gentilezza e cortesia, disponibilità

**adattamento:** flessibilità, propensione alla gestione di imprevisti

**autonomia e responsabilità:** leadership, decisione, problem solving

*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 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.

#### *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

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. Difficile conciliazione con la vita familiare. 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.

**si relaziona 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

#### 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.*

<b>Competenze CHIAVE</b>	livello <b>A</b>	livello <b>B</b>	livello <b>C</b>	livello <b>D</b>
<b>Capacità ("saper fare")</b>				
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				
<b>Conoscenze ("sapere")</b>				
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	
<b>Comportamenti ("saper essere")</b>				
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
<b>A</b>	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>B</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
<b>C</b>	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
<b>D</b>	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