



progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

scheda colloquio di preselezione

profilo professionale:

DIRETTORE D'ALBERGO

Il Direttore d'albergo è la figura professionale che nella struttura ricettiva ricopre il livello gerarchico più alto. Coordina e controlla il lavoro dei collaboratori e dei dipendenti. Garantisce il raggiungimento degli obiettivi strategici e lo sviluppo di tutte le attività ricettive. Pianifica la politica commerciale ed è responsabile del budget aziendale preventivo e consuntivo. Gestisce e coordina l'insieme dei servizi (ricevimento, piani, sala, cucina...) ed è responsabile del reclutamento, della formazione e del coordinamento del personale. Può essere rappresentante legale dell'azienda e la rappresenta di fatto in tutti i momenti pubblici.

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

controllo raggiungimento obiettivi: analizzare il mercato, elaborare le strategie aziendali, programmare il lavoro, definire gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi, controllare i costi, redigere report

gestione del bilancio e controllo dei costi e ricavi: preventivare i costi, monitorare costi e ricavi, analizzare il bilancio, analizzare gli scostamenti, predisporre report periodici su ricavi e andamento dei servizi

gestione del personale: effettuare ricerca, selezione e inserimento del personale, programmare lo sviluppo professionale dei collaboratori, definire i turni e gli orari di servizio, redigere il regolamento interno, valutare le prestazioni del personale, creare clima collaborativo

gestione e controllo dei servizi erogati: supervisionare l'attività del personale, organizzare il lavoro, garantire la qualità dei servizi, controllare l'applicazione della normativa relativa a prevenzione infortuni, incendi e igiene, controllare l'applicazione delle procedure amministrative e fiscali, sovrintendere alle ordinazioni degli approvvigionamenti, coordinare i diversi reparti

comunicazione/marketing/fidelizzazione dei clienti: frequentare eventi importanti per rendersi visibile, curare l'immagine e la promozione dell'azienda, collaborare alla definizione delle strategie di marketing, sviluppare iniziative promozionali, raccogliere ed analizzare i feedback dei clienti

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*")

produzione / prestazione: stabilire e intrattenere relazioni commerciali, anticipare i gusti e le richieste dei clienti

controllo: problem solving

organizzazione: motivare il personale, gestire gruppi di lavoro, delegare

gestione: previsioni su dati di bilancio e fatturato, organizzare e gestire le attività e i servizi

comunicazione scritta, comunicazione orale: saper parlare in lingua straniera, essere accessibili, mediare

formazione: individuare e definire le necessità formative del personale

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")

lingua locale; lingue straniere: più di una, almeno francese ed inglese

logico-matematiche: statistica

informatiche: informatica di base, navigazione in internet

tecniche: marketing e analisi dei dati, tecniche di comunicazione, valutazione dei servizi, negoziazione e mediazione, programmazione e coordinamento del lavoro

teoriche: elementi di economia alberghiera, attività culturali e turistiche regionali e/o locali

normative-legislative: sicurezza del lavoro e norme specifiche di settore

qualità: mediazione e gestione dei conflitti, problem setting e problem solving

gestionali: amministrazione e contabilità industriale, metodi di pianificazione delle attività

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: creatività, rigore, autorevolezza

relazione: leadership, cortesia, gentilezza

adattamento: sicurezza, ascolto e comunicazione

autonomia e responsabilità: spirito di iniziativa, intraprendenza

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 esistono requisiti formativi indispensabili.

Diploma dell'Istituto per i servizi alberghieri e della ristorazione, indirizzo tecnico dei servizi turistici; o laurea in economia, con specializzazione in amministrazione, marketing d'azienda e in gestione dei servizi turistici.

L'esperienza professionale ha più importanza dei requisiti formativi. Generalmente si arriva a direttore dopo anni di esperienza nel settore, iniziando come addetto o responsabile di singoli reparti (solitamente il ricevimento), per poi passare a ruoli di responsabilità come assistente alla direzione o vicedirettore.

Indispensabili le esperienze di formazione e/o lavoro all'estero.

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 lavoro si svolge in gran parte in ufficio, all'interno dell'hotel. Nelle grandi strutture ricettive o di alta categoria il direttore d'albergo coincide con la figura del direttore generale o del general manager. Nella piccola realtà alberghiera il titolare è l'unico responsabile. Non è vincolato contrattualmente da orari regolari ma è necessaria una presenza continua e regolare dal mattino presto alla sera tardi. La domenica e i giorni festivi non costituiscono giornate di riposo. Alta responsabilità e autonomia. Solitamente il contratto è di II livello, il livello di partenza retributivo di 22.000 euro lordi annui, può arrivare a 50.000 - 100.000 euro con premi produttivi

si relaziona con: direttore commerciale, direttore generale, responsabile del personale, capireparto

risponde a: al Capo d'Area nel caso delle grandi catene internazionali, nei grandi alberghi al Consiglio di Amministrazione o direttamente alla proprietà (che negli alberghi a conduzione familiare coincide con se stesso)

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				
stabilire e intrattenere relazioni commerciali			x	
stabilire ed intrattenere relazioni con il personale			x	
anticipare i gusti e le richieste dei clienti				x
rendersi visibili		x		
04 conduzione				
05 controllo				
avere capacità di problem solving			x	
06 organizzazione				
motivare il personale			x	
gestire un gruppo di lavoro			x	
creare un clima collaborativo			x	
delegare			x	
07 gestione				
effettuare previsioni rigorose su elementi di bilancio e di fatturato			x	
organizzare e gestire le attività e i servizi				x
08 comunicazione scritta				
09 comunicazione orale				
saper parlare in lingua straniera			x	
essere accessibili		x		
saper mediare			x	
10 formazione				
Conoscenze ("sapere")				
01 lingua locale				
02 lingue straniere				
lingue straniere (più di una, almeno francese ed inglese)			x	
03 logico-matematiche				
statistica		x		
04 informatiche				
informatica di base (pacchetto office e applicazioni)		x		
navigazione in internet e reti telematiche			x	

05	tecniche				
	tecniche di marketing e analisi dei dati			x	
	tecniche di comunicazione efficace				x
	metodi di valutazione dei servizi				x
	tecniche e strumenti di conduzione e motivazione dei gruppi di lavoro			x	
	tecniche di negoziazione e mediazione			x	
	strumenti di programmazione e coordinamento del lavoro				x
06	teoriche				
	elementi di economia alberghiera				x
	mercato alberghiero				x
	attività culturali e turistiche regionali e/o locali		x		
07	normative-legislative				
	normative di sicurezza del lavoro generali e specifiche di settore				x
08	qualità				
	mediazione e gestione dei conflitti			x	
	metodi e tecniche di problem setting e problem solving			x	
09	sicurezza				
10	gestionali				
	amministrazione e contabilità industriale			x	
	metodi di pianificazione delle attività			x	
	tecniche di gestione dei servizi				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