



Carta delle Abilità

Addetto/a pulizie camere hotel (cameriere/a ai piani)

Istruzioni preliminari:

La scheda va **costruita ed adattata** in base alla **mansione e tipologia di lavoro**. È uno strumento per misurare *ex-ante*, *in itinere* ed *ex-post* le competenze del tirocinante o del lavoratore in prova. La scheda può essere usata anche come strumento di intervista per spiegare in modo chiaro quali sono le mansioni e cosa l'azienda si attende.

La scheda è suddivisa in due sezioni:

- 1) **Checklist** preliminare su pre-condizioni di lavoro
- 2) **Competenze**: abilità **personali** e abilità **professionali**

Suggerimenti:

Utilizzare la **Check-list** durante il **colloquio di selezione** o di **orientamento** per spiegare bene la tipologia di compiti e le aspettative dell'azienda e poi di nuovo il primo giorno dello stage per riverificare le reciproche aspettative.

Utilizzare la **seconda sezione** durante il **tirocinio** o la **prova mestiere** per individuare i punti di forza e le abilità da migliorare, per monitorare il percorso di apprendimento del lavoro e per far capire al tirocinante/apprendista quanto sia lontano o vicino dal qualificarsi a pieno per la mansione e per l'impiego.

È bene che la scheda sia compilata **insieme dal tirocinante e dal suo supervisore**. Prima del colloquio di valutazione con il tirocinante il supervisore può scegliere le domande che ritiene più rilevanti per l'attuale livello di qualifica del tirocinante.

Addetto/a pulizie camere hotel

È anche chiamato "cameriere ai piani" e lavora per l'industria alberghiera. Il suo compito è occuparsi della pulizia dei corridoi, degli uffici e delle stanze di alberghi. Svolge un compito importante perché deve garantire ai clienti un servizio adeguato agli standard di qualità dell'albergo. Quindi la reputazione dell'hotel dipende anche dal suo lavoro.

La pulizia delle stanze richiede anche il cambio della biancheria e la sostituzione dei prodotti da bagno. In periodo di covid-19 deve prestare particolare attenzione alle norme di igienizzazione previste dall'hotel e dalla recente normativa.

Comunica con la clientela fornendo informazioni quando richieste. Suo compito è anche controllare che la stanza sia in ordine, riferire se vi sono problemi di manutenzione e conservare eventuali oggetti smarriti al fine di restituirli al cliente in maniera tempestiva. Tra le principali qualità che un cameriere a piani deve possedere vi sono: discrezione, onestà e cortesia

CHECKLIST PRELIMINARE SU PRE-CONDIZIONI DI LAVORO

	Pre-condizioni	NO	SI
1	So che è importante che mi presenti al lavoro quando mi è stato indicato e resto fino alla fine del mio turno		
2	So che ho una sola pausa (e 1 sola) durante il mio turno di lavoro		

	Pre-condizioni	NO	SI
3	So che se mi sento male e non riesco a lavorare chiamo il mio supervisore prima dell'inizio del mio turno e comunque appena possibile. Se richiesto, devo inviare al datore di lavoro il mio congedo per malattia.		
4	So che dopo che sono stato male quando incomincio a sentirmi meglio devo avvisare il mio supervisore per dirgli/dirle che sono pronto/a a tornare a lavorare.		
5	So che devo lavorare con l'uniforme pulita e stirata, con le scarpe scure, pulito/a e profumato/a (non devo avere cattivo odore)		
6	So che la mansione di addetto alle pulizie in un hotel è abbastanza faticoso e richiede attenzione e precisione		
7	So che è molto importante che pratici l'italiano durante il tirocinio		

ABILITÀ PERSONALI E PROFESSIONALI

ABILITA' PERSONALI						
	Ambito di formazione	Ci devo ancora lavorare	Ho iniziato!	Sono a metà strada	Vicino alla meta	Meta raggiunta
1	Sono estroverso e ho una mentalità di servizio.					
2	Posso dialogare e capire i bisogni degli ospiti e dei miei colleghi.					
3	Sono organizzato e mi tengo in ordine					
4	Sono flessibile e aiuto i miei colleghi quando hanno bisogno					
ABILITA' PROFESSIONALI						
	Ambito di formazione	Ci devo ancora lavorare	Ho iniziato!	Sono a metà strada	Vicino alla meta	Meta raggiunta
1	So che non mi è permesso aprire porte chiuse per gli ospiti in nessun momento					
2	So cosa fare quando suona un allarme					
3	So come accogliere gli ospiti e gestire le richieste					
4	So come rimuovere la spazzatura, la biancheria sporca e i prodotti di servizio in camera					
5	So rifare i letti					
6	So come pulire i bagni e rifornire i prodotti di cortesia e gli asciugamani.					



	Ambito di formazione	Ci devo ancora lavorare	Ho iniziato!	Sono a metà strada	Vicino alla meta	Meta raggiunta
7	So come pulire i mobili					
8	So come passare l'aspirapolvere sui tappeti, spolverare la stanza e sistemare tutti gli oggetti					
9	Conosco la differenza tra una camera "in attesa di check-out" e una camera dove il "pernottamento prosegue"					
10	Conosco le diverse insegne sulle porte (specificare)					
11	So come riempire il mio carrello e come lasciarlo alla fine del turno					
12	So cosa devo fare se rilevo insetti nei letti o nella stanza					
13	So che devo interrompermi subito e contattare il mio supervisore se trovo segni di attività illegali in una stanza.					
14	So cosa fare in caso di oggetti persi o dimenticati					
15	So come e a chi segnalare problemi di manutenzione					
16	Conosco bene l'hotel e le sue caratteristiche di base					
17	Capisco la routine quotidiana dell'hotel e ciò che mi viene richiesto ogni giorno					

Le abilità pratiche descritte sono state conseguite durante un tirocinio presso l'azienda:

Data _____ tirocinante (nome e firma)

Data _____ responsabile (nome, firma e timbro)


**FORENINGEN
NYDANSKER**
ERHVERVSLIVETS FORETRUKNE
MANGFOLDIGHEDSPARTNER
<https://www.foreningen-nydanske.dk>

