INAPP
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ANALISI DELLE POLITICHE PUBBLICHE

ADA.24.01.13 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PORTINERIA

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Eseguire attività di accoglienza, fornendo informazioni e indirizzando il pubblico verso il servizio o ufficio richiesto

1 - ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA DEI VISITATORI

Grado di complessità 3

1.3 GESTIONE CRITICITÀ

Mediare momenti conflittuali o operatività non gestite (es. visitatore in attesa per troppo tempo), nel rispetto delle indicazioni ricevute

Grado di complessità 2

1.2 ACCOGLIENZA DEI VISITATORI

Accogliere il visitatore, prendendo in carico eventuali materiali o beni e fornendo informazioni sulla base delle richieste del visitatore (es. parcheggio auto, accesso ascensore), supportandolo in maniera positiva negli spostamenti in sicurezza, aiutando le persone in difficoltà (es. diversamente abili, anziani, donne in gravidanza) nel rispetto delle indicazioni ricevute

Grado di complessità 1

1.1 RILASCIO INFORMAZIONI

Rispondere in presenza o a distanza (es. centralino), alle richieste informative (es. presenza di persone o cose o uffici) nel rispetto delle indicazioni ricevute

1.1 RILASCIO INDICAZIONI

Fornire in presenza o a distanza (es. telefono), indicazioni logistiche (es. parcheggio auto, servizi igienici, accesso ufficio) o inerenti l'organizzazione del luogo (es. percorso per accedere ad un ufficio o stanza), a fronte di richieste dei visitatori, accertandosi preventivamente, nel rispetto delle indicazioni ricevute

INAPP
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ANALISI DELLE POLITICHE PUBBLICHE

ADA.24.01.13 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PORTINERIA

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologie di luoghi (aperti/chiusi al pubblico)
- Tipologie di visitatori (es. diversamente abili, anziani, donne in gravidanza, ecc.)
- Tipologie di richieste
- Tipologie di comunicazione (in presenza/a distanza)
- Caratteristiche di spazi, attrezzature, postazioni, servizi e modello organizzativo
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Segnaletica, mappe informative

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche ed operatività di accoglienza
- Tecniche ed operatività di assistenza ai visitatori
- Tecniche di mediazione e gestione di conflitti

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Persone informate, accolte e indirizzate
- Conflitto risolto

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tipologie di luoghi, visitatori, richieste e contesti di comunicazione
2. L'insieme delle tecniche di accoglienza e di assistenza ai visitatori

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di luoghi e due tipologie di visitatori, sulla base di un insieme di richieste tipo, realizzazione simulata, anche attraverso role playing, dell'accoglienza di un visitatore
2. Colloquio tecnico relativo alla gestione delle criticità organizzative e relazionali

ADA.24.01.13 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PORTINERIA

FONTI

- CCNL del 12/11/2012 e accordo di rinnovo del 26/11/2019
- Legge 15 luglio 2009 n. 94 - Disposizioni in materia di sicurezza pubblica
- Nereo Latilla e Fabio Lulli, 2008, Il portierato, editore Buffetti
- CCNL dipendenti da proprietari di fabbricati-portieri, 2013, editore CieRre