

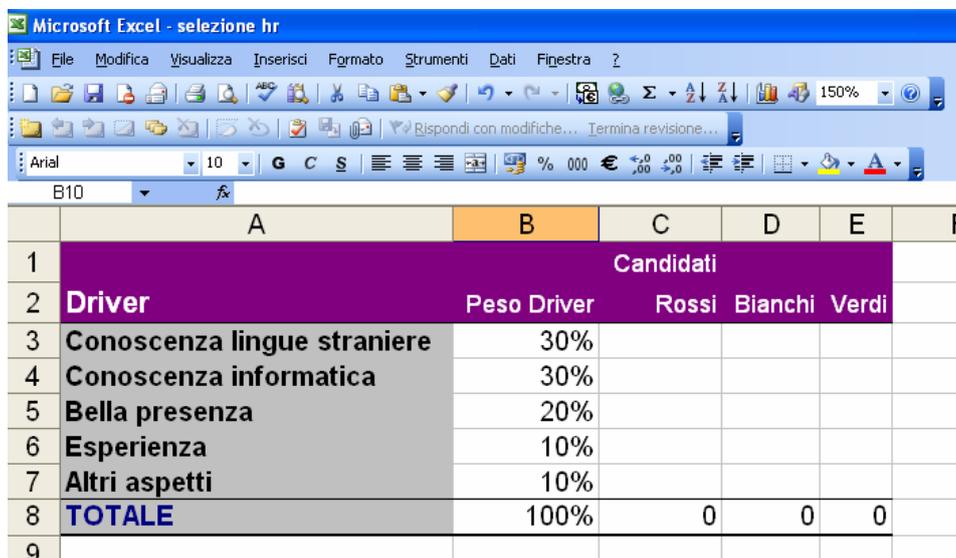
VALUTAZIONE OGGETTIVA DEL CANDIDATO NEL COLLOQUIO DI LAVORO

Una recente indagine pubblicata su riviste di settore ha evidenziato che la maggior parte delle aziende (in particolare le PMI) quando assumono si limitano a svolgere un colloquio conoscitivo che molte volte si limita a una chiacchierata della durata media di mezz'ora (cfr. Robert Half Finance&Accounting, Economy nr 27). In particolare le selezioni avvengono molte volte senza un'effettiva progettazione e ciò comporta che frequentemente risultano assunte persone le cui qualifiche e capacità non sono coerenti con le richieste aziendali. Per ovviare a tale inconveniente si presenta in questo articolo una modalità di selezione con progettazione che è realizzabile anche con un semplice foglio di calcolo. Si farà riferimento a un ipotetico caso di un hotel.

La nostra selezione si divide in 3 parti:

1. Progettazione Pre-Colloquio
 - i. Definizione dei driver
 - ii. Definizione dei pesi dei driver
 - iii. Creazione di un questionario base
2. Colloquio
 - i. Il colloquio con questionario
 - ii. La valutazione del colloquio
3. Analisi Con Media Pesata Post-Colloquio

Prima del colloquio è necessario definire i driver delle richieste aziendali, cioè quali sono gli elementi essenziali per lo svolgimento delle mansioni (ad esempio nel nostro caso la conoscenza di una o più lingue straniere, di eventuali supporti informatici, la bella presenza, l'esperienza nel settore e altri). Tale attività deve essere svolta con la persona che all'interno dell'azienda meglio conosce le mansioni e le capacità necessarie per svolgere correttamente il lavoro richiesto. A ogni driver viene assegnato un peso espresso in percentuale così che la somma dei pesi di tutti i driver dia 100% (ad esempio nel nostro caso si è ottenuto il seguente risultato: 100%=30% conoscenza delle lingue + 30% conoscenza degli strumenti informatici +20% bella presenza+10% precedenti esperienze+10% altre valutazioni da parte dell'intervistatore).



	A	B	C	D	E	F
1	Candidati					
2	Driver	Peso Driver	Rossi	Bianchi	Verdi	
3	Conoscenza lingue straniere	30%				
4	Conoscenza informatica	30%				
5	Bella presenza	20%				
6	Esperienza	10%				
7	Altri aspetti	10%				
8	TOTALE	100%	0	0	0	
9						

Figura 1: La definizione dei driver e dei relativi pesi

Definiti i driver, è preferibile creare una lista di domande da proporre al candidato relative ai driver precedentemente definiti, predisponendo un foglio quesiti con la possibilità di prendere appunti per l'intervistatore. È così possibile avere una traccia delle domande che identificano gli elementi importanti nella selezione, lasciando al tempo stesso spazio all'intervistatore per procedere con ulteriori quesiti che possono chiarire meglio la situazione del candidato.

Questionario colloqui hotel - Versione L1

NR	QUESTITO	RISPOSTA
1	Conoscenza delle lingue in giese	<input type="checkbox"/> Madrelingua <input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Non conosciuta
2	Conoscenza delle lingue tedesca	<input type="checkbox"/> Madrelingua <input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Non conosciuta
3	Conoscenza delle lingue francese	<input type="checkbox"/> Madrelingua <input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Non conosciuta
4	Conoscenza di Windows (95/98/2000/Xp/Vista)	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Non conosciuta
5	Conoscenza pacchetto Office (97/2000/Xp/2003/2007)	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Non conosciuta
6	Conoscenza software gestione hotel	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Non conosciuta
7	Conoscenza normativa privacy	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Non conosciuta
8	Conoscenza diritto del turismo	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Non conosciuta
9	Esperienza nel customer care	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Niente

1

10	Esperienza in hotel	esperienza <input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Niente
11	Esperienza front office	esperienza <input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Niente
12	Esperienza call center	esperienza <input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Niente
13	Estetica	esperienza <input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
14	Abbigliamento	<input type="checkbox"/> Ottimo <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
15	Presenza di tatuaggi, piercing o altri segni visibili	Se si quali <input type="checkbox"/> Piercing Se si quali <input type="checkbox"/> Altri segni visibili Se si quali
16	Distanza dal luogo di lavoro	Se si quali <input type="checkbox"/> 0-5km <input type="checkbox"/> 5-10km <input type="checkbox"/> 10-25km <input type="checkbox"/> 25-50km <input type="checkbox"/> > 50km
17	Disponibilità a turni straordinari o festivi	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Dipende <input type="checkbox"/> Non di notte <input type="checkbox"/> Altre voci Se si quali
18	Capacità di risoluzione di situazioni impreviste (proporre questo pratico)	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Discreta <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente

2

Figura 2: Il questionario per il colloquio

Nella fase di svolgimento dei colloqui l'intervistatore riporta tutte le risposte ottenute nel foglio predisposto con le domande così da poterle consultare a posteriori. Appena terminato un colloquio è bene compilare un foglio con valutazioni di ogni driver relative all'intervistato. Nel nostro caso, vengono valutati i driver precedentemente definiti (si è scelta una scala da 1 a 10). Viene, pertanto, assegnato un voto per la conoscenza delle lingue straniere, uno per le capacità con supporti informatici, un altro per la bella presenza e infine un ulteriore voto per l'esperienza nel settore. Vale la raccomandazione di essere più oggettivi possibile. Si procede con tale comportamento per tutti i colloqui. È bene procedere a un confronto dopo ogni colloquio con i precedenti così da apportare eventuali correzioni onde evitare distorsioni nelle valutazioni.

Driver	Nome candidato
Conoscenza lingue straniere
Conoscenza informatica
Bella presenza
Esperienza
Altri aspetti

Figura 3: La valutazione del colloquio

Terminati tutti i colloqui si procede al calcolo della media pesata delle valutazioni dei driver dei singoli intervistati in base ai pesi precedentemente definiti. Eventualmente si procede a una correzione dei pesi dei driver.

	A	B	C	D	E	F
1	Candidati					
2	Driver	Peso Driver	Rossi	Bianchi	Verdi	
3	Conoscenza lingue straniere	30%	7	9	8	
4	Conoscenza informatica	30%	8	8	5	
5	Bella presenza	20%	6	7	7	
6	Esperienza	10%	9	5	6	
7	Altri aspetti	10%	7	6	5	
8	TOTALE	100%	7,3	7,6	6,4	
9						

Figura 4: La valutazione con media pesata

Infine viene effettuata la somma delle medie pesate di ogni driver che ci permette di ottenere una valutazione definitiva del candidato. Ciò permette di ottenere una valutazione più oggettiva del candidato in funzione delle mansioni che deve ricoprire all'interno dell'azienda.

Sicuramente la fase pre-colloquio richiede delle tempistiche di progettazione più lunghe rispetto alla consuetudine. A fronte di ciò è possibile standardizzare lo svolgimento dei colloqui con conseguente risparmio dei tempi e soprattutto ridurre sensibilmente il tempo di Selezione.

Risultano avvantaggiate in tale attività le aziende che dispongono di una certificazione di Qualità di processo che già hanno familiarizzato con la codifica delle procedure aziendali e quindi ritrovano le caratteristiche note anche nell'attività di Selezione. Ma al tempo stesso il meccanismo proposto risulta essere facilmente applicabile anche da aziende che non dispongono di certificazione grazie alla semplicità d'utilizzo.

L'utilizzo di strumenti informatici, quali ad esempio un foglio di calcolo, semplifica ulteriormente l'esecuzione di tale compito, come viene dimostrato dalle immagini a corredo dell'articolo.

In sintesi l'obiettivo della progettazione è ovviamente *“selezionare il candidato giusto per la mansione giusta”*.

Brescia, 2 lug. 07

LUCA BAZZANI