

# Esperimento di selezione di personale femminile alberghiero

Considerata la necessità di procedere alla selezione psico-

tecnica del personale di albergo è illustrata l'iniziativa sorta a Roma per corsi formativi e selettivi iniziati a cura dell'Istituto di Orientamento Professionale del Governatorato di Roma

Maria Diez Gasca

Lavoratrice caratteristica, a fisionomia sua propria, e che illumina o intristisce l'ambiente di lavoro, è la cameriera d'albergo.

Fin'ora, anche dai maggiori alberghi delle grandi città e dei centri sportivo-balneari, il personale femminile veniva tratto alla spicciolata o dagli uffici di collocamento, a seconda del bisogno, o dalla massa amorfa delle donne addette ai lavori domestici, o dalla piccola cucitura: spesso proveniva dall'estero, soprattutto dall'Austria, dalla Svizzera e dalla Germania.

L'Ente Nazionale Fascista di Addestramento per i Lavoratori d'Albergo (E.N.F.A.L.A.), verde paggine, testè emanata dalle Federazioni « Albergo e Turismo » e « Lavoratori Turismo e Ospitalità », cioè i maggiori esponenti dei datori di lavoro e dei lavoratori alberghieri, ha voluto iniziare una vera e propria *qualifica* delle lavoratrici d'albergo, istituendo un primo, speciale « Corso » al quale potessero accedere giovani donne passate sotto il vaglio dell'Istituto di Orientamento Professionale del Governatorato di Roma.

L'iniziativa, pur rientrando nei grandi preparativi del Regime per l'ospitalità che Roma dovrà offrire ntl 1941 (Mostra Internazionale), non è men lodevole frutto della intesa collaborativa fra gli Organismi Corporativi e gli Enti culturali-tecnici: fra politica, scienza e lavoro.

Mentre tutti gli alberghi romani offrono di accogliere a turno, con rotazione settimanale, le giovani candidate al « Corso », per addestrarle direttamente e in modo esemplarmente pratico, nelle diverse mansioni che dovranno svolgere, l'E.N.F.A.L.A. si preoccupò di ottenere, attraverso una rapida e oculata selezione, alcune poche e buone allieve, che potessero giustificare non solo l'esistenza e il valore del 1° Corso del genere; ma dessero inoltre affidamento di poter salire, a corso ultimato e in avvenire, a quella perfezione tecnico-spirituale che il Fascismo persegue in tutti i campi del lavoro. Perfezionamento tanto più indispensabile negli alberghi italiani dove convengono folle di ospiti da tutte le parti del mondo e di ogni rango sociale, e, dove, allorchè le condizioni alberghiere si mostreranno ancora migliori, converranno continuamente correnti più ampie di stranieri, sia per turismo artistico o commerciale, sia per svernamento, soggiorno di cura, o di riposo, o di studio, o di svago.

Il compito, ma soprattutto la responsabilità che l'Istituto di Orientamento Professionale del Governatorato si assunse fu notevole. Soltanto fra qualche anno, allorchè il personale prescelto avrà dato durevole prova della propria valentia; e i « Corsi

per cameriere d'albergo » si saranno moltiplicati e susseguiti; e le allieve saranno state riosservate nelle loro varie mansioni e nel loro rendimento pratico, si potrà affermare che, una selezione ante-addestramento, anche per tale categoria di lavoratrici, ha enorme importanza.

Gli immediati risultati d'oggi, a corso ultimato, sono in verità assai lusinghieri e danno bene a sperare sia nel metodo adottato, sia nell'effetto ultimo di quell'orientamento alle professioni e ai mestieri che dovrà diventare, fra breve, in ogni ordine di scuola e per tutte le gerarchie del lavoro, il battesimo selettivo prima dell'entrata in qualsiasi campo di attività.

Il problema, per chi doveva scegliere esclusivamente 10 allieve, (le migliori per attitudini alla professione), fra una massa di aspiranti di età diversa, di diversa condizione sociale e culturale, di aspetto fisico differentissimo e di costituzione morale d'ogni risma, apparve sotto molti aspetti difficile, ma non insolubile.

La cameriera d'albergo (si sottintende di albergo di categoria) è una lavoratrice qualificata, addetta a lavoro specializzato, con tutti i doveri e tutti i diritti dell'operaia sindacata; obbligata dalla stessa natura delle proprie incombenze a possedere alcune particolari abilità, *sui generis*.

Deve anzitutto presentare notevole robustezza e una non comune resistenza alla fatica, poichè, pur nelle stabilite ore lavorative, ha necessità di presenziare in albergo non meno di dodici ore: in albergo si alimenta e riposa, soggiorna e vive.

Prestanza fisica e agilità sono indispensabili per ottemperare a mansioni non gravosissime, ma di grado diverso, richiedenti un'agilità neuromuscolare costantemente equilibrata e distribuita, concentrabile all'occorrenza, nei periodi di sovraffollamento degli ospiti o dei rinnovamenti stagionali o delle periodiche grandi pulizie.

Con l'aspetto fisico sano e simpatico è da considerare necessario l'equilibrio psichico, l'uniformità dell'umore, l'assenza di atti impulsivi d'ira e d'impazienza o di depressione; la costante padronanza di sè, la fermezza del contegno per qualsiasi evenienza.

L'intelligenza di una cameriera d'albergo deve soprattutto essere pronta. Il tempo di reazione, oltre che rapido, deve essere educabile; non presentare brusche cadute, nè esaurimenti di lunga durata.

Fra le doti fisico-morali: la nettezza corporale e la decorosa proprietà dell'abbigliamento e del comportamento sono pregi rilevanti.

La cameriera d'albergo, anche se robusta, non

deve soffrire di iperidrosi, di gelosi, di forme qualsiasi eczematose, di forme infiammatorie oculari ancorchè non contagiose; anche l'ipertricosi è una controindicazione per lo meno estetica.

L'eccessiva emotività è incompatibile con le professioni d'albergo, in perpetuo contatto con persone diverse, diversamente esigenti, di educazione e di temperamento variabili.

Fra le controindicazioni caratterologiche vi sono: oltre la banale disonestà che si può manifestare sotto varie gradazioni, ad es. dal non consegnare un oggetto dimenticato o smarrito, alla non resistenza alla seduzione degli oggetti preziosi; l'indisciplina ai dirigenti, la suscettibilità verso i clienti, la scontroosità contro i compagni d'occupazione.

Particolarmente insopportabile, nel personale di albergo, è l'immoralità sessuale, la facilità di subire il fascino altrui, il soverchio servilismo e l'*habitus* della civetteria.

Fra le doti migliori: la gentilezza d'animo, il tatto, la distinzione dei modi, la cortesia nel trattare, senza unzione ma con dignità; l'affabilità autentica e il desiderio di rendere servizio altrui.

Perchè le allieve potessero seguire il « Corso » tanto nella parte tecnica quanto nella teoria, si era dimostrata indispensabile una istruzione scolastica preliminare non inferiore alla quarta classe elementare, mentre apparve piuttosto dannosa una cultura superiore.

Particolarmente preziose si rivelarono le facoltà: di prestare attenzione; di riconoscere anche a distanza di tempo le fisionomie; di avere facile adattamento alle circostanze variabili e alle persone diverse, e cioè alla mentalità, alle pretese, al grado sociale, all'età, alla nazionalità, compresa la lingua parlata, degli ospiti. Per questo motivo, infatti, nel « Corso » furono introdotte semplici nozioni di francese e di tedesco, che le stesse giovani dovranno perseguire se avranno in animo di continuare ad evolversi.

Ma la cameriera d'albergo non ha soltanto da svolgere incombenze psichiche, essa ha buona parte del tempo occupato in lavoro manuale-domestico, *sui generis*, per il quale, deve mettere a profitto un'agilità acquistata fin dall'infanzia, tutta femminile, e per la quale vi è, nelle varie ragazze, maggiore o minore attitudine, maggiore o minore amore.

Il compito delicato e fondamentale di addestramento su questi lati fu assunto dalla intelligente abilità e dalla larga esperienza della figliuola di un grande albergatore romano, la quale, nel proprio albergo, fece eseguire con tecnica inappuntabile tutti i servizi di camera in tutte le combinazioni possibili, ripetutamente a tutte le allieve, prima di inviarle a tutti gli altri alberghi della capitale: insegnando, correggendo, notando, incitando, formando l'ossatura della vera professionale.

L'E.N.F.A.L.A. nell'onere del « Corso » non indietreggiò dinanzi al sacrificio di alloggiare e nutrire per due mesi, in Istituto apposito, le 10 allieve prescelte, onde averle sotto perenne osservazione, e poterle plasmare uniformemente ai compiti della futura professione, concedendo a donne, che

non avrebbero altrimenti potuto sobbarcarsi il peso di una così lunga assenza dal lavoro, il mezzo di imparare un mestiere eminentemente femminile, ancora troppo poco considerato in Italia.

Furono visitate psicotecnicamente, vale a dire dal lato antropometrico e clinico e dal lato psicometrico nonchè da quello morale, ben 28 donne.

Soltanto delle 10 reputate idonee al Corso, e perciò stesso alla professione, interessa qui riportare i dati antropometrici e clinici (vedi tab. I) i quali ribadiscono i concetti che la scienza ha emessi nei rapporti della statura, del peso, dei perimetri toracico e addominale e della dinamometria con lo stato di buona salute per età e per sesso. Riguardo il *visus* si è voluto tener conto che la correzione di alcuni difetti di refrazione con le lenti, per una cameriera d'albergo, pur non essendo l'*optimum*, è tuttavia tollerabile.

L'esame clinico ha fatto escludere una donna permanentemente e gravemente deturpata nel viso (lussazione mandibola), un'altra epatopaziente; un'altra ancora sospetta di tubercolosi.

Lo stesso Ente alberghiero che in primo tempo aveva lasciato limiti di età piuttosto elastici suggerì, e per ovvie ragioni, di escludere le candidate oltre i 29 anni e quelle al disotto dei 20.

Mercè l'offerta gratuita di medicinali ricostituenti per benevolenza dell'Istituto Nazionale Medico Farmacologico « Serono », durante il « Corso » si poterono praticare iniezioni di bioplastina e somministrare soluzione di glicerofosfato policomposto ed ovarasi come preparato opoterapico alle donne che all'esame clinico erano apparse denutrite o leggermente anemiche (otto su dieci). Si ottenne in tal modo a due mesi di distanza un miglioramento sorprendente nelle giovani donne, le quali, alcune pur durante l'intensa preparazione scolastico-pratica, crebbero di uno o due chilogrammi, altre ripresero nuova entità e ottimo aspetto, nonchè vivo interesse al lavoro. Tutto il gruppo assunse un aspetto per così dire professionalmente omogeneo che sarebbe molto interessante studiare ai fini della psicologia applicata: (*le physique du rôle*).

L'esame psicotecnico più specificamente si rivolse all'*attenzione, concentrata e distratta*; alla *comprensione degli ordini*; alla *memoria immediata e ritardata, uditiva e visiva verbale*; delle *fisionomie e degli oggetti*; al *ragionamento logico concreto ed astratto*; alla *rapidità e all'esattezza dei movimenti volontari*, alla *loro educabilità*; alla *emotività dei singoli soggetti*.

Come dalla tabella n. 2 le 10 prescelte, classificate idonee, non si possono considerare tra soggetti eccezionalmente dotati e cioè ottimi sotto ogni aspetto, tuttavia fra il gruppo delle donne presentatesi, risultano buoni elementi, suscettibili di educazione e di perfezionamento ulteriore.

L'esperimento, sia per gli Enti tanto benevolmente interessati al miglioramento tecnico-culturale e morale del personale alberghiero, sia per chi segua l'evoluzione sindacale corporativa negli interessi del lavoro e dei lavoratori, è opportuno venga ulteriormente perseguito e generalizzato.

DATI ANTROPOMETRICI DI ESAME CLINICO DELLE 10 ALLIEVE PRECELTE

TABELLA I

N. d'ordine	N. d'ordine in elenco	Nome	Età	Peso	Statura	Periferia collo	Perimetro toracico		Circonf. addom.	Dinamometria		Visus		Esame clinico riassuntivo
							Bsp.	Insp.		d.	s.	d.	s.	
1	11	O. U.	23	47,1	152	32	84,5	88	68	28	26	9	9	denutrita
2	14	O. G.	21	52,5	154,5	32	81	85	67	30	30	10	10	robusta
3	18	N. N.	21	45,2	149,5	32	80	83	71	27	22	10	10	sana - lieve anemia turbe o ariche
4	20	E. E.	25	57,9	152	33	74	76	75	30	30	4	4	sana - linfatismo lieve
5	21	I. O.	20	46,7	156,5	32	76	80	67	30	20	9	9	denutrita
6	22	A. I.	23	63,3	165	30	88	93	80	25	25	9	8	sana - lieve anemia turbe ovariche
7	23	E. I.	24	56,5	166,5	33	85	90	78	25	24	10	10	denutrita
8	25	A. R.	19	44	159,5	33	78	82	68	29	29	10	10	robusta
9	26	L. A.	23	57,9	152,5	35	76	80	84	21	21	10	10	sana - lieve linfatismo
10	27	R. M.	29	51,1	155	34	82	84	73	20	18	8	9	sana - turbe ovariche

ESAME PSICOTECNICO

TABELLA II

N. d'ordine cronologico secondo la successione delle visite effettuate	Attenzione e comprensione ordine	Memoria		Ragionamento logico		Innovità	Rapidità ed esattezza movimenti volontari	Controindicazioni alla carriera alberghiera	Ai fini dell'accettazione giudizio psicotecnico e morale	
		Immediata	Ritardata	Fisonomic	Concreto				Astratto	non idonee
1. E. A. O.	buona	buona	scadente	scadente	ottima	+	lenta-educab.	Lentezza nei movimenti e nell'eloquio - supera limite età	non idonea	
2. U. L.	scadente	mediocre	insuffic.	insuffic.	insuffic.	+	scadente	Lentezza nella comprensione - presunzione morale	non idonea psichicamente	
3. G. A. A.	insuffic.	mediocre	insuffic.	insuffic.	insuffic.		stancabile-molti errori in dipendenza vista	Scarsa intelligenza - presunzione - statura bassissima	non idonea fisic. e intellet.	
4. V. A.	mediocre	mediocre	mediocre	insuffic.	insuffic.	+	educabile	Non dà affidamento di serietà - aspetto provocante - contengo indolente	non idonea	
5. I.	buona	scadente	ottima	mediocre	mediocre	+	buona	Carattere falso - in seguito ad inchiesta pessimi precedenti	non idonea moralmente	
6. F. I.	mediocre	buona	buona	insuffic.	insuffic.	+	mediocre	Soffre di forme gastroepatiche	non idonea fisicamente	

8. N. A.	buona	accettabile	mediocre	scadente	ottima	ottimo	educabile	Moralità dubbia - confermata da inchiesta	non idonea
9. E. L.	scadente	buona	mediocre	scadente	scadente	mediocre	+	Non dà suff. affidamento di serietà - t.b.c. polm?	non idonea
10. A. A.	scadente	mediocre	mediocre	scadente	buono	scadente	+	Scarsa pulizia - truccatura esagerata - scarso affid. morale	non idonea
11. O. U.	mediocre	insuffic.	scadente	buona	mediocre	scadente		educabile-stancabile	educab-idonea
12. R. U.	Non praticati esami perchè riscontrata effetta da								
13. A. A.	ottima	buona	mediocre	ottima	scadente	mediocre	+	emotiva-stancabile	non idonea fisicamente
14. O. G.	ottima	scadente	mediocre	buona	buono	scadente		med-educabile	non idonea
15. E. U.	mediocre	mediocre	ottima	scadente	mediocre	mediocre	+	ottima-stancabile	non idonea
16. E. E. I.	scadente	scadente	scadente	mediocre	insuffic.	buono	+	lenta-educabile	non idonea
17. I. I.	buona	scadente	insuffic.	mediocre	insuffic.	buono	+	buona	non idonea
18. N. N.	ottima	ottima	ottima	buona	mediocre	scadente		buona-educabile	idonea-volenter.
19. E. N.	buona	ottima	ottima	mediocre	ottimo	mediocre	+	lenta-educabile	non idonea
20. E. E.	mediocre	scadente	scadente	mediocre	scadente	scadente		buona-educabile	idonea-volenter.
21. I. O.	mediocre	buona	mediocre	mediocre	mediocre	scadente	+	mediocre	idonea
22. A. I.	scadente	mediocre	mediocre	mediocre	mediocre	buono		mediocre-educab.	idonea
23. E. I.	scadente	scadente	mediocre	mediocre	insuffic.	ottimo		buona-stancabile	idonea
24. A. I. A.	Non praticati esami perchè condizioni familiari non permettono l'iscrizione.								non idonea per ragioni fam.
25. A. R.	buona	buona	buona	mediocre	scadente	ottimo	+	mediocre-educab.	idonea
26. I. A.	buona	mediocre	mediocre	mediocre	buono	insuffic.	+	educabile	idonea
27. R. N.	ottima	scadente	scadente	buona	scadente	scadente		educabile	idonea
28. N. O.	Non praticati gli esami perchè dichiara non gradire il tipo di lavoro offerto.								non idonea