



Progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

Analisi delle competenze

profilo professionale:

ADDETTO/A BAR

Analisi a cura di Stefania Fossieret

Data LUGLIO 2006

Azienda: BAR GELATERIA "PILIER CENTRAL"

Persona intervistata:

Fabienne Chanoine

- *Ruolo: Responsabile servizio bar*
- *e-mail:*
- *telefono : 349-56.69.077*

Processi, Attività e Compiti CHIAVE / Funzioni

Tutte le attività/ compiti lavorativi possono essere riassunte in quattro classi o funzioni fondamentali: coordinamento, trasformazione, mantenimento e innovazione.

Il numero dei processi da governare e l'estensione delle funzioni ricoperte determinano l'ampiezza e la complessità del ruolo professionale.

FUNZIONI:

C = coordinamento

programmazione delle attività, organizzazione, integrazione operativa, relazioni formali e informali, verifica, controllo, gestione

T = trasformazione

esecuzione dei compiti, conduzione, manipolazione, modificazione, elaborazione degli input

M = mantenimento

garantire il funzionamento del sistema o del processo, dal punto di vista sia tecnico che sociale; es. riorganizzare, riprodurre, ripristinare, mantenere il rapporto con terzi, regolare variazioni, comprendere, interpretare, definire procedure

I = innovazione

migliorare l'efficacia del sistema, attraverso la tecnologia, la produzione e l'organizzazione interna; es. ricerca

MISE EN PLACE DELLO SPAZIO-BAR	C	T	M	I
Predisporre apparecchi refrigeranti, macchinari di caffetteria, cioccolatiera		X		
Attivare lavastoviglie		X		
Predisporre lo spazio/ambito di lavoro		X		
Allestire la sala bar e il dehors (tavoli e tovaglie)		X		
Provvedere al cambio dei giornali (principali quotidiani e riviste nazionali e esteri)		X		

APPROVVIGIONAMENTO SPAZIO-BAR	C	T	M	I
Controllare le scorte (quantità, varietà, date di scadenza, qualità)	X			
Segnalare il materiale prelevato dal magazzino per successiva fornitura	X			
Rifornire il bar (bibite, acqua minerale, liquori, ecc.)			X	
Rifornire le vetrine a self-service (croissants, torte porzionate, ecc.)			X	
Confezionare i cesti di frutta fresca		X		

SERVIZIO AI TAVOLI	C	T	M	I
Accogliere i clienti e presentare il menù della casa	X			
Raccogliere le ordinazioni		X		
Provvedere al servizio al tavolo		X		
Sparecchiare, pulire e riordinare tavoli e sedie dopo le consumazioni			X	

PULIZIA E MANUTENZIONE	C	T	M	I
Provvedere al cambio delle tovaglie nella sala-bar e dehors			X	
Eliminare eventuali residui e sciacquare coppe			X	
Caricare la lavastoviglie			X	
Asciugare stoviglie e posate e riporle negli appositi spazi			X	
Lavare le attrezzature (cioccolatiera, macchina per frappé, frullatori, spremi-agrumi,			X	

piastra per crepes, ecc)				
Riposizionare le attrezzature negli appositi contenitori e spazi			X	
Provvedere alla piccola manutenzione delle attrezzature			X	
Mantenere pulito, ordinato e attrezzato lo spazio di lavoro (bancone bar, vetrine espositive a self-service, frigoriferi, ecc)			X	

Competenze CHIAVE

Capacità

Per svolgere le attività, quali capacità operative occorrono ?

- manutenzione
- produzione / prestazione
- controllo
- organizzazione
- comunicazione scritta
- comunicazione orale

Conoscenze

Per svolgere le attività, quali conoscenze teoriche servono ?

- lingua locale
- lingue straniere
- tecniche
 - di servizio clienti
 - di pulizia e manutenzione
- normative-legislative
- qualità
- sicurezza

Comportamenti

Quali attitudini e comportamenti sono richiesti ?

- caratteristiche personali
- relazione
- adattamento
- autonomia e senso di responsabilità

Scheda descrittiva del profilo e delle competenze

denominazione	Addetto/a bar
definizione del profilo	L'addetto/a bar opera all'interno di strutture ristorative, bar di grandi e piccole dimensioni, gelaterie. Deve accogliere il cliente, farlo accomodare al tavolo; conosce ciò che propone la casa e cosa è opportuno suggerire; consiglia l'ospite nella scelta offrendo all'occasione spiegazioni sulle preparazioni. In caso di necessità provvede a servire i clienti al bancone del bar. Sempre gentile e cordiale anche con i clienti "difficili", deve prendere le ordinazioni e trasmetterle a chi è preposto alle preparazioni, servire ed essere a disposizione dei clienti. A servizio-cliente ultimato provvede a sparecchiare, pulire e riordinare tavoli e sedie; deve provvedere al lavaggio, asciugatura e riordino delle stoviglie.
CAPACITÀ	<p>manutenzione</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere applicare tecniche di pulizia manuale e con lavastoviglie - saper provvedere alla pulizia e manutenzione ordinaria delle attrezzature (cioccolatiera, macchina per frappé, frullatori, spremi-agrumi, piastra per crepes, ecc) - sapere come mantenere pulito, ordinato e attrezzato lo spazio di lavoro e lo spazio laboratorio - sapere come controllare le scorte, rifornire il bar e le vetrine a self-service - sapere come provvedere al cambio delle tovaglie, eliminare eventuali residui, caricare la lavastoviglie, asciugare e riporre stoviglie e posate <p>produzione / prestazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere come predisporre lo spazio di lavoro, allestire la sala bar e il dehors - sapere applicare tecniche di servizio (accoglienza del cliente e presentazione del menù, raccolta delle ordinazioni, servizio al tavolo, sparecchiare, pulire e riordinare tavoli e sedie dopo le consumazioni) - sapere come rispettare ed applicare gli standard di qualità del locale <p>controllo</p> <ul style="list-style-type: none"> - assicurare l'auto-verifica e controllo degli standard <p>organizzazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere applicare tecniche di organizzazione del proprio lavoro <p>comunicazione scritta</p> <p>comunicazione orale</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapersi rapportare con tutti i clienti in modo cordiale e professionale - sapere usare e controllare la comunicazione non verbale
CONOSCENZE	<p>lingua locale</p> <ul style="list-style-type: none"> - lingua italiana parlata e scritta - tecniche di comunicazione in ambito professionale <p>lingue straniere</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - lingua inglese e francese <p>tecniche</p> <ul style="list-style-type: none"> - tecniche di caffetteria <p>normative-legislative</p> <ul style="list-style-type: none"> - normativa igienico-sanitaria e applicazione del sistema HACCP <p>qualità</p> <ul style="list-style-type: none"> - livello standard di qualità richiesto dalla struttura <p>sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> - norme di sicurezza
COMPORAMENTI	<p>caratteristiche personali</p> <ul style="list-style-type: none"> - ordine e pulizia della persona - rapidità - dinamismo <p>relazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - gentilezza - lavoro in team - disponibilità <p>adattamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - adattamento a ritmi di lavoro molto diversi - flessibilità <p>autonomia e responsabilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - attitudine all'autovalutazione (riconosce criticamente i punti di forza e i punti di debolezza del proprio agire professionale)
in relazione con	proprietario o gestore; responsabile servizio bar; cassiera; e naturalmente con i clienti
risponde a	direttamente al proprietario o gestore della struttura
elementi del contesto	<p>L'orario di lavoro è spesso soggetto a molte variabili; aumenta nelle ore pomeridiane e serali, nei giorni festivi e a seconda delle stagioni. E' un'attività che implica lo stare in piedi in modo prolungato.</p> <p>In occasione di momenti "caldi", occorre essere "scattanti" sia per quanto riguarda l'attività di servizio ai tavoli compreso il liberare i tavoli di sala e déhor dopo le consumazioni, che di lavaggio e riordino delle stoviglie.</p> <p>L'attività "clou" si sviluppa durante la stagione estiva (giugno-settembre) e invernale (dicembre-marzo). Una giornata tipo inizia alle 7 e termina alle 24. L'attività è suddivisa in turni comprensivi di pausa pranzo-cena.</p> <p>Contrattualmente è inserito al 6° livello. Sono frequenti i contratti stagionali.</p>
mezzi e strumenti	elettrodomestici per la pulizia: lavastoviglie, asciugatori, lavapavimenti, ecc. prodotti detersivi e detergenti; macchinari di caffetteria; cioccolatiera; elettrodomestici vari: spremi-agrumi, frullatori, frappé, ecc.
prerequisiti	Non è richiesto un titolo di studio specifico e la formazione avviene perlopiù sul luogo di lavoro. E' in ogni caso benvenuta la formazione acquisita presso centri di formazione professionale; utile aver lavorato in altre strutture ristorative similari. La conoscenza delle principali lingue straniere è importante nel rapporto con la clientela.

Livelli di competenza richiesti

Competenze CHIAVE	livello A	livello B	livello C	livello D
Capacità ("saper fare")				
01 manutenzione		X		
02 regolazione				
03 produzione / prestazione				
tecniche di servizio		X		
tecniche di pulizia		X		
04 conduzione				
05 controllo				
rispetto ed applicazione degli standard di qualità		X		
auto-verifica e controllo degli standard		X		
06 organizzazione				
organizzazione del proprio lavoro		X		
07 gestione				
08 comunicazione scritta		X		
09 comunicazione orale		X		
comunicazione non verbale		X		
10 formazione				
Conoscenze ("saper essere")				
01 lingua locale		X		
02 lingue straniere (inglese e francese)		X		
03 logico-matematiche				
04 informatiche				
05 tecniche				
tecniche di comunicazione in ambito professionale		X		
tecniche di caffetteria		X		
06 teoriche				
07 normative-legislative				
normativa igienico-sanitaria e applicazione del sistema HACCP	X			
08 qualità				
livello standard di qualità richiesto dalla struttura		X		
09 sicurezza				
norme di sicurezza	X			
10 gestionali				
Comportamenti ("saper essere")				
01 caratteristiche personali		X		
02 relazione			X	

03	adattamento		X		
04	autonomia e senso di responsabilità		X		