



Progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

Analisi delle competenze

profilo professionale:

BARMAN

Analisi a cura di Stefania Fossieret

Data aprile 2006

a seguito dell'intervista:

Azienda: TURIN PALACE HOTEL – Via Sacchi, 8 - TORINO

Persona intervistata: Sig Celestino SCAGLIOLA – Capo Barman

Note:

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 del servizio	C	T	M	I
Predisporre apparecchi refrigeranti e macchinari di caffetteria			X	
Controllare le temperature dei frigoriferi			X	
Attivare lavastoviglie/lavabicchieri			X	
Predisporre lo spazio/ambito di lavoro			X	
Preparazione snack-stuzzicchini-tartine-rustici e alzatine		X		
Provvedere all'estetica del bancone bar e sala bar			X	
Sovrintendere l'allestimento della sala bar (Tavoli e tovaglie)			X	
Sovrintendere 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	
Provvedere a compilare una scheda d'ordine per la fornitura			X	
Approvvigionare il bar			X	

Accoglienza dell'ospite e servizio	C	T	M	I
Accoglienza dell'ospite e soddisfacimento richieste:				
Caffetteria / Aperitivi con relativi canapés, snack, rustici caldi e freddi / Pre-dinner - After dinner - Long drink		X		
Room service (servizio in camera) ordinando alla cucina dell'hotel le preparazioni desiderate e provvedere al servizio		X		

Amministrazione/cassa	C	T	M	I
Amministrazione degli stock			X	
Amministrazione delle vendite e contabilità del bar			X	
Cassa (apertura e chiusura)			X	

Consegna dell'incasso al portiere di notte (nel caso di Alberghi)			X	
Carico-scarico magazzino dedicato (su cartaceo o su programma informatico)			X	

Pulizia e Manutenzione	C	T	M	I
Sovrintendere la pulizia delle stoviglie, delle attrezzature e la piccola manutenzione			X	
Mantenere pulito, ordinato e attrezzato lo spazio di lavoro (bancone bar e spazio retro-bar)			X	

Aggiornamento professionale	C	T	M	I
aggiornare le proprie competenze in campo linguistico				X
partecipare a corsi di aggiornamento organizzati da Associazioni di categoria				X
inventare nuove ricette e rielaborare-variare le preparazioni				X

Competenze CHIAVE

Capacità

Per svolgere le attività, quali capacità operative occorrono ?

- comunicazione
- organizzazione
- controllo
- produzione / prestazione
- gestione

Conoscenze

Per svolgere le attività, quali conoscenze teoriche servono ?

- linguistiche
- tecniche
 - merceologiche
 - organizzazione del lavoro
 - preparazione e servizio bar
 - igiene degli alimenti
- gestionali

Comportamenti

Quali caratteristiche personali, attitudini, comportamenti sono richiesti ?

- caratteristiche personali:
 - organizzazione e spirito d'iniziativa
 - passione professionale
 - eleganza, diplomazia e discrezione
 - buona memoria
- relazione
- adattamento
- autonomia e responsabilità

Scheda descrittiva del profilo e delle competenze

denominazione	BARMAN
definizione del profilo	Il Barman (femm. Barmaid) opera a contatto col consumatore cliente del bar o dell'albergo, preparando e servendo bevande quali aperitivi, liquori, cocktail, long drink, vini e caffetteria. Accoglie i clienti, stabilisce una buona relazione, mantiene un ambiente amichevole e discreto di ascolto, di dialogo, di ospitalità. Gestisce la fatturazione e l'incasso, la scorta del materiale di consumo, mantiene l'ordine e la pulizia dell'attrezzatura e del materiale di servizio.
CAPACITÀ	<p>comunicazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapersi esprimere correttamente in lingua italiana - saper sostenere una conversazione agile in lingua straniera - saper comunicare chiaramente in modo verbale e non verbale - saper interagire con le persone più diverse ed essere in grado di portare avanti qualsiasi tipo di conversazione con gli ospiti <p>organizzazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere come predisporre la strumentazione e organizzare lo spazio di lavoro - sapere applicare tecniche e criteri per la gestione delle scorte e degli approvvigionamenti <p>controllo</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere come operare nel mantenimento degli standard di qualità richiesti - sapere come operare nel mantenimento degli standard di sicurezza previsti <p>produzione / prestazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - saper applicare tecniche di preparazione e servizio di caffetteria - saper applicare tecniche di presentazione e servizio di vini, birre, liquori e bevande non alcoliche - saper applicare tecniche di preparazione e servizio di aperitivi, cocktails, long drinks <p>gestione</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere come gestire la contabilità del servizio e delle forniture
CONOSCENZE	<p>linguistiche</p> <ul style="list-style-type: none"> - lingua italiana (scritta e orale) - lingue straniere (francese, inglese, tedesco) - microlingua di settore - tecniche di comunicazione <p>tecniche merceologiche</p> <ul style="list-style-type: none"> - caratteristiche dei prodotti e delle bevande - elementi di storia e tecnologia relativi a vini, birre, liquori <p>di organizzazione del lavoro</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - tecniche di ottimizzazione dell'organizzazione del lavoro e incentivazione delle vendite - caratteristiche e tecniche di utilizzo dell' attrezzatura specifica <p>di preparazione e servizio bar</p> <ul style="list-style-type: none"> - tecniche di caffetteria - tecniche per la preparazione e presentazione degli aperitivi - vini liquorosi e aromatizzati: tecniche di servizio - vini e birre: tecniche di servizio - bevande analcoliche: tecniche di servizio - tecniche di versaggio, preparazione e costruzione drink <p>igiene degli alimenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - tecniche di conservazione degli alimenti - normative del settore alimentare e della ristorazione - elementi di igiene degli alimenti (alterazioni degli alimenti, principi del sistema HACCP, pratiche di lavorazione, pulizia e sanificazione) <p>gestionali</p> <p>contabilità di cassa</p> <ul style="list-style-type: none"> - matematica, calcolo dare/avere (per gestione cassa e fatturazione)
COMPORAMENTI	<p>caratteristiche personali</p> <ul style="list-style-type: none"> - passione professionale - organizzazione e spirito d'iniziativa - aspetto curato - buona memoria <p>relazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - simpatia ed empatia - affidabilità - riservatezza - attitudine all'ascolto e all'intrattenimento dei clienti - eleganza, diplomazia e discrezione <p>adattamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - rapidità - fermezza - attitudine a lavorare in situazione di stress <p>autonomia e responsabilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - abitudine all'autovalutazione - tensione all'auto-aggiornamento
in relazione con	la clientela
risponde a	Capo Barman se presente
elementi del contesto	Il lavoro si svolge in bar e strutture ristorative (alberghi, ristoranti), vinerie, piano-bar, night-club, discoteche, villaggi vacanze. Il maggior carico di lavoro è in orario serale, tardo serale e notturno, in giornate prefestive e festive; solitamente in divisa da lavoro formale, elegante (giacca, camicia bianca, cravatta).
mezzi e strumenti	macchine da caffè, spremitore, mixer, tritaggiaccio, shaker, bicchieri etc
prerequisiti	diploma di scuola alberghiera o attestato di qualificazione professionale;

	molto importante l'esperienza pratica e la partecipazione a corsi di perfezionamento; necessaria la buona padronanza di due o più lingue.
--	---

Livelli di competenza richiesti

Competenze CHIAVE	livello A	livello B	livello C	livello D
Capacità ("saper fare")				
01 manutenzione				
02 regolazione				
03 produzione / prestazione				
servizio clienti			X	
tecniche di preparazione			X	
04 conduzione				
05 controllo				
06 organizzazione				
organizzazione dell'attività			X	
07 gestione				
rifornimento e approvvigionamento scorte		X		
amministrazione e cassa	X			
08 comunicazione scritta	X			
09 comunicazione verbale		X		
10 formazione				
Conoscenze ("sapere")				
01 lingua italiana (scritta e orale)		X		
microlingua di settore		X		
02 lingue straniere (francese, inglese, tedesco)		X		
03 logico-matematiche				
matematica, calcolo dare/avere (per gestione cassa)	X			
04 informatica				
05 tecniche				
merceologia dei prodotti e delle bevande		X		
tecniche di ottimizzazione dell'organizzazione del lavoro e incentivazione delle vendite		X		
tecniche di caffetteria		X		
tecniche di preparazione e servizio		X		
tecniche di conservazione degli alimenti	X			
elementi di igiene degli alimenti (alterazioni degli alimenti, principi del sistema HACCP pulizia e sanificazione)		X		
tecniche di comunicazione		X		
06 teoriche				
07 normative-legislative	X			
08 qualità			X	
09 sicurezza	X			
10 gestionali		X		
Comportamenti ("saper essere")				
01 caratteristiche personali		X		

02	relazione			X	
03	adattamento		X		
04	autonomia e senso di responsabilità		X		