



Progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

Analisi delle competenze

profilo professionale:

CAMERIERE DI SALA

Analisi a cura di

Stefania Fossieret

Data Agosto 2006

Azienda:

HOTEL "LA GENZIANELLA"
Colle S. Carlo
Morgex – (Aosta)

Persona intervistata:

Sig. Salvatore Tortorelli

- *Ruolo: proprietario*
- *Indirizzo mail: info@hotelgenzianella.net*
- *Telefono: 0165-84.16.89*

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 DELLA SALA DA PRANZO	C	T	M	I
Stabilire le attrezzature e utensilerie necessarie e le materie prime necessarie al servizio			X	
Controllare la disponibilità delle stoviglie			X	
Controllare la disponibilità e l'adeguatezza dei tessuti per i tavoli da pranzo (tovaglie, tovaglioli, coprimacchia, ecc)			X	
Dare indicazioni per l'organizzazione della disposizione dei tavoli e sedie	X			
Organizzare l'office e predisporre il tavolo di servizio o guéridon			X	
Curare la funzionalità e l'estetica dello spazio pranzo			X	
Pianificare l'attività del personale di sala in base alle richieste del servizio	X			

ACCOGLIENZA CLIENTI	C	T	M	I
Accogliere e far accomodare ad un "buon tavolo" (prescelto o prenotato) il cliente		X		
Disporre sul tavolo bottiglie di acqua fresca		X		
Verificare la presenza di bimbi per i quali è necessario predisporre -al tavolo- appositi seggiolini		X		
Proporre attività ricreative da tavolo per i bimbi (es. cartoncini e matite colorate)		X		

SERVIZIO AL TAVOLO	C	T	M	I
Realizzare servizi e preparazioni utilizzando i diversi tipi di servizio "à la carte", "à la table d'hôte"		X		
Consigliare nella scelta dei piatti		X		
Consigliare la scelta dei vini in abbinamento alle pietanze scelte		X		
Descrivere la composizione di particolari piatti (<i>cos'è il filetto alla Rossini? Perché si chiama così?</i>)		X		
Prendere le comande		X		
Predisporre e servire piatti freddi (prelevare dal banco buffet dove le pietanze sono già pronte per essere servite).		X		

Realizzare davanti al cliente le principali ricette della cucina di sala.		X		
Predisporre piatti che necessitano di rifiniture visibili ai clienti		X		
Rispondere alle varie esigenze dei clienti verificandone il gradimento, cercando di intervenire e sanare gli eventuali inconvenienti			X	
Ottimizzare, i flussi di entrata delle ordinazioni nella cucina e la loro uscita in modo che il servizio ai tavoli sia il più possibile fluido e scorrevole.	X			
Avere comportamenti adeguati durante il servizio (posate cadute – tovaglioli - cambio di biancheria - servizio delle posate e dei bicchieri dall'antipasto al dolce con loro relativa variazione)			X	

SERVIZIO BAR	C	T	M	I
organizzare il servizio a buffet per le prime colazioni (croissants, torte, salumi affettati, uova, cereali vari, caffè, caffè d'orzo, thé, latte, succhi di frutta, frutta, yogurt, marmellate, miele, pane, ecc.)			X	
preparare e servire le colazioni al bancone-bar		X		
preparare e servire in sala da pranzo prodotti di caffetteria e after dinner		X		

MANUTENZIONE	C	T	M	I
Sovrintendere la pulizia delle stoviglie, delle attrezzature e la piccola manutenzione			X	
Mantenere pulito, ordinato e attrezzato lo spazio office			X	
Sovrintendere la pulizia generale dello spazio pranzo (pavimenti, arredamento, vetreria, suppellettili vari, argenteria, ecc)			X	
Sovrintendere l'approvvigionamento dello spazio-bar			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
- logico-matematiche
- tecniche
- teoriche
- 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	Cameriere di sala
definizione del profilo	Il Cameriere di sala opera nelle strutture ristorative di ogni livello (mense, pizzerie, bar, ristoranti, hotel). Organizza la predisposizione della sala da pranzo e dei tavoli curandone la funzionalità e l'estetica, accoglie il cliente accompagnandolo al tavolo, dà informazioni e consigli presentando il menù e la carta dei vini, gestisce il servizio al tavolo, consegna il conto e riscuote il dovuto corrispettivo. Propone e serve le diverse bevande anche di bar e caffetteria, realizza davanti al cliente le principali ricette della cucina di sala: trincia le "pieces" di carne, dilisca il pesce, cucina alla lampada, ecc., partecipa all'allestimento di buffet e rinfreschi e al loro servizio, serve i vini, cura il servizio bar.
CAPACITÀ	<p>manutenzione</p> <ul style="list-style-type: none"> - saper applicare tecniche di pulizia e di controllo della pulizia - saper controllare le necessità di approvvigionamento <p>produzione / prestazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere applicare tecniche di allestimento della sala - sapere applicare tecniche di accoglienza dei clienti - sapere applicare tecniche di servizio ai tavoli - sapere come abbinare, descrivere e consigliare cibi e bevande - sapere come preparare piatti ai tavoli e servire vini - sapere come preparare e servire le colazioni al bancone-bar - sapere come mantenere pulito, ordinato e attrezzato lo spazio sala e bar <p>controllo</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere come rispettare ed applicare gli standard di qualità - sapere come assicurare l'auto-verifica e il 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"> - comunicazione non verbale
CONOSCENZE	<p>lingua locale</p> <p>lingue straniere</p> <p>logico-matematiche</p> <ul style="list-style-type: none"> - aritmetica, per presentare, ripartire e riscuotere il conto <p>tecniche</p> <ul style="list-style-type: none"> - tecniche di <i>mise en place</i> di un ristorante alla carta e quella della banchettistica; schema per i tavoli e l'apparecchiatura per il tovagliato - tecnica di sala-bar - elementi di enologia

	<ul style="list-style-type: none"> - galateo - comunicazione e relazioni umane <p>teoriche</p> <ul style="list-style-type: none"> - storia della cucina - nozioni di scienza dell'alimentazione, di principi di merceologia e di igiene. - principi fondamentali di psicologia della clientela. <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"> - standard della struttura <p>sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> - sicurezza sul lavoro
COMPORAMENTI	<p>caratteristiche personali</p> <ul style="list-style-type: none"> - resistenza allo stress - buona manualità - senso pratico - buona memoria uditiva - senso estetico - concentrazione - ordine e pulizia della persona <p>relazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - orientamento al cliente - affabilità e cortesia - disponibilità - lavoro di équipe <p>adattamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - costanza, tenacia e pazienza - autocontrollo - rapidità ed efficacia <p>autonomia e responsabilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - autovalutazione (riconosce criticamente i punti di forza e i punti di debolezza del proprio agire professionale) - tensione all'autoaggiornamento - problem solving - responsabilità ed affidabilità
in relazione con	Il cameriere si rapporta con le altre unità organizzative del ristorante o dell'albergo, quali il ricevimento, la cucina e talvolta l'amministrazione.
risponde a	Gerarchicamente dipende dal Gestore del Ristorante; nelle grandi strutture alberghiere può dipendere dal Maitre e dallo Chef de Rang .
elementi del contesto	Svolge la sua attività come lavoratore dipendente sia nell'ambito della ristorazione sia nel settore alberghiero. L'orario di lavoro è soggetto a molte variabili; aumenta nelle ore serali, nei giorni festivi e anche, nei luoghi di vacanza, a seconda delle stagioni.

	<p>Il livello di responsabilità richiesto è piuttosto elevato, in quanto dalla qualità del lavoro dipende il livello di soddisfazione dei clienti. Durante l'orario di lavoro deve indossare sempre la divisa (giacca bianca, camicia bianca, cravatta o papillon, pantaloni neri, scarpe nere e calze scure). Per le donne, i pantaloni possono essere sostituiti con gonna e la cravatta con foulard. Non sono ammessi braccialetti, piercing e gioielli in genere. Di particolare importanza è la cura e l'igiene personale; vivamente sconsigliato l'utilizzo di profumi.</p> <p>Contrattualmente si posiziona al 5 livello. Alla retribuzione mensile contribuiscono le mance che permettono in molti casi di raddoppiare lo stipendio.</p>
mezzi e strumenti	<p>tovagliolo di servizio, accendino o fiammiferi, cavatappi professionale, blocco per comande e penna; tovaglie, tovaglioli, posate, bicchieri, stoviglie, scaldavivande, vassoi, carte dei vini e menù</p>
prerequisiti	<p>Qualifica professionale di istituto tecnico ad indirizzo alberghiero; il consolidamento delle competenze avviene sul luogo di lavoro e l'abilità si acquisisce con l'esperienza. Utile l'esperienza in contesti diversi, soprattutto in Alberghi e ristoranti di alto livello e all'estero. In piccole aziende ristorative non è richiesta formazione di base, la professionalità si basa su caratteristiche personali e sull'esperienza acquisita sul campo. Importante per lo sviluppo di carriera è frequentare brevi corsi di aggiornamento. La conoscenza delle principali lingue straniere è un requisito fondamentale.</p>

Livelli di competenza richiesti

Competenze CHIAVE	livello A	livello B	livello C	livello D
Capacità ("saper fare")				
01 manutenzione				
sovrintendere alla pulizia		X		
verificare le necessità di approvvigionamento		X		
02 regolazione				
03 produzione / prestazione				
tecniche di servizio		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 ("sapere")				
01 lingua locale				
02 lingue straniere		X		
03 logico-matematiche				
04 informatiche				
05 tecniche				
tecniche di <i>mise en place</i> di un ristorante alla carta e quella della banchettistica; schema per i tavoli e l' apparecchiatura per il tovagliato		X		
tecnica di sala-bar		X		
elementi di enologia		X		
galateo	X			
comunicazione e relazioni umane		X		
06 teoriche				
nozioni di scienza dell'alimentazione, di principi di merceologia e di igiene.		X		
principi fondamentali di psicologia della clientela.		X		
storia della cucina	X			
07 normative-legislative				
normativa igienico-sanitaria e applicazione del sistema HACCP	X			
08 qualità				
09 sicurezza				
sicurezza sul lavoro	X			

10	gestionali			
Comportamenti ("saper essere")				
01	caratteristiche personali		X	
02	relazione			X
03	adattamento			X
04	autonomia e senso di responsabilità		X	