



## **Progetto**

### **TRANSALP – Lavoro senza frontiere**

## **Scheda di intervista**

**profilo professionale:**

**ADDETTO/A BAR**



Rilevazione 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*

**Note:**

**-1-**

## **Come si svolge la giornata / la settimana TIPO di lavoro**

---

- *ruolo*
- *definizione dell'occupazione*

E' una figura professionale che contribuisce a dare l'immagine e la qualità dell'ambiente in cui opera. Deve accogliere il cliente, farlo accomodare al tavolo ed esaudirne le richieste; conosce ciò che propone la casa (svariate coppe di gelato, granite, crepes dolci e salate, torte e semifreddi, panini e crostoni caldi e freddi, bevande e liquori, ecc) e cosa è opportuno suggerire; è pronto cioè a consigliare l'ospite nella scelta offrendo all'occasione spiegazioni esaurienti riguardo alla composizione delle preparazioni. Deve essere sempre gentile e cordiale anche con i clienti "difficili" dovendo essere interprete attento delle sue esigenze, 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. Per sparecchiare occorre saper organizzare bene la disposizione di coppe di vetro, piattini, bicchieri sul vassoio; ciò per ottimizzare i tempi ma soprattutto per agire in sicurezza.

La fase di lavaggio, asciugatura e riordino delle stoviglie utilizzate è importante, occorre controllare che la lavastoviglie funzioni correttamente e cambiare –dopo un certo numero di lavaggi - il detergente. Asciugare con cura coppe, bicchieri e posate per evitare la presenza -così antiestetica- di macchie e gocce.

Inoltre, in caso di necessità, provvede a servire i clienti al bancone del bar. Essendo a contatto con la clientela, la competenza comunicativa è determinante come il controllo della comunicazione non-verbale.

La giornata tipo inizia alle 7.00 con la caffetteria e il servizio colazioni e termina alle 24.00.

**-2-**

## **Processi di lavoro e attività CHIAVE**

---

- *chi dà le indicazioni, chi controlla*
- *criteri di qualità dell'output*

### **Processo 1: MISE EN PLACE DELLO SPAZIO-BAR**

Input Indicazioni fornite dalla responsabile
Attività: <ul style="list-style-type: none"><li>• Predisporre apparecchi refrigeranti, macchinari di caffetteria, cioccolatiera</li><li>• Attivare lavastoviglie</li><li>• Predisporre lo spazio/ambito di lavoro</li><li>• Allestire la sala bar e il dehors (Tavoli e tovaglie)</li><li>• Provvedere al cambio dei giornali (principali quotidiani e riviste nazionali e esteri)</li></ul>
Output Area di lavoro attrezzata per il servizio

## Processo 2: APPROVVIGIONAMENTO SPAZIO-BAR

<b>input</b> Indicazioni fornite dalla responsabile <ul style="list-style-type: none"><li>• Servizio bar da approvvigionare</li></ul>
<b>attività</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Controllare le scorte (quantità, varietà, date di scadenza, qualità)</li><li>• Segnalare il materiale prelevato dal magazzino per successiva fornitura</li><li>• Rifornire il bar (bibite, acqua minerale, liquori, ecc.)</li><li>• Rifornire le vetrine a self-service (croissants, torte porzionate, ecc.)</li><li>• Confezionare i cestini di frutta fresca</li></ul>
<b>Output</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Magazzino provvisto di materie prime</li><li>• Prodotti e materie prime controllati</li><li>• Spazio bar completo e pronto per il servizio</li></ul> Controllo a cura della responsabile

## Processo 3: SERVIZIO AI TAVOLI

<b>Input</b> Cliente da accogliere e servire
<b>Attività:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accoglienza del cliente e presentazione del menù</li><li>• Raccolta delle ordinazioni</li><li>• Servizio al tavolo</li><li>• Sparecchiare, pulire e riordinare tavoli e sedie dopo le consumazioni</li></ul>
<b>Output</b> Clienti serviti Controllo a cura della responsabile

## Processo 4: PULIZIA E MANUTENZIONE

<b>input</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tazze, tazzine, bicchieri, coppe e strumenti vari da lavare e riordinare</li><li>• bancone bar da riordinare dopo ogni servizio/preparazione</li><li>• spazio laboratorio da riordinare</li></ul>
<b>attività</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Provvedere al cambio delle tovaglie nella sala-bar e déhor</li><li>• Eliminare eventuali residui e sciacquare coppe</li><li>• Caricare la lavastoviglie</li><li>• Asciugare stoviglie e posate e riporle negli appositi spazi</li><li>• Lavare le attrezzature (cioccolatiera, macchina per frappé, frullatori, spremi-agrumi, piastra per crepes, ecc)</li><li>• Riposizionare le attrezzature negli appositi contenitori e spazi</li><li>• Provvedere alla piccola manutenzione delle attrezzature</li><li>• Mantenere pulito, ordinato e attrezzato lo spazio di lavoro (bancone bar e vetrine espositive, frigoriferi, ecc)</li><li>• Pulire e riordinare lo spazio laboratorio</li></ul>
<b>Output</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Stoviglie, posateria e strumenti puliti e riposti ordinatamente</li><li>• Bancone bar e spazio retro-bar pulito e ordinato</li></ul> Controllo a cura della responsabile

**-3-**

## **Ambiente di lavoro e condizioni di svolgimento**

---

- *orari, stagionalità, condizioni climatiche*
- *spostamenti, costrittività, richieste fisiche e psichiche, conciliabilità dei tempi*
- *rischi possibili e danni eventuali*
- *complessità, livelli di controllo, autonomia, responsabilità*
- *tipo e frequenza delle relazioni*
- *dimensione media aziende, livelli di retribuzione, tipi di contratto*
- *elementi di sicurezza e normative di settore, requisiti di qualità*

### Orari, Stagionalità,:

L'orario di lavoro è spesso soggetto a molte variabili; aumenta nelle ore pomeridiane e serali, nei giorni festivi e a seconda delle stagioni.

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.

### spostamenti, costrittività, richieste fisiche e psichiche, conciliabilità dei tempi

E' un'attività che implica lo stare in piedi in modo prolungato.

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.

### rischi possibili e danni eventuali a cui si va incontro

La velocità richiesta non deve andare a discapito dell'attenzione: scivolare e cadere con in mano un vassoio carico non è uno scenario auspicabile.

Le criticità possibili possono verificarsi nel rapporto con i clienti : "dimenticare" un tavolo da servire o non rispondere adeguatamente alle richieste dei clienti crea quella sorta di disagio spiacevole che si dovrebbe evitare.

### complessità, livelli di controllo, autonomia, responsabilità

La consapevolezza di essere inserito/a in un gruppo di lavoro dove l'attività di ognuno è fortemente connessa a quella degli altri, fa sì che autonomia operativa e auto-verifica del proprio lavoro siano comportamenti auspicabili. In ogni caso l'addetto/a bar, soprattutto nella fase di inserimento, viene affiancato/a da colleghi con più esperienza; il controllo e la supervisione è a cura del proprietario.

### tipo e frequenza delle relazioni

Si relaziona con:

- proprietario o gestore
- responsabile servizio bar
- cassiera
- e naturalmente con i clienti

### dimensione media aziende, livelli di retribuzione, tipi di contratto

Opera all'interno di strutture ristorative e bar di grandi e piccole dimensioni. Contrattualmente è inserito al 6° livello. Sono frequenti i contratti stagionali.

#### elementi di sicurezza e normative di settore, requisiti di qualità

La sicurezza nell'ambiente di lavoro è regolata dalla L. 626/94 a cui tutto il personale deve attenersi; il sistema HACCP determina invece le pratiche di lavorazione, pulizia e sanificazione del contesto in cui si agisce.

Durante l'orario di lavoro deve indossare la divisa fornita dall'azienda ( giacca o blusa con grembiule e cappellino ).

Di particolare importanza è la cura e l'igiene personale.

**-4-**

#### **Mezzi e strumenti**

---

- *conoscenze per l'uso degli strumenti*

- Elettrodomestici per la pulizia: lavastoviglie, asciugatori, lavapavimenti, ecc.
- Prodotti detersivi e detergenti

La conoscenza che è richiesta è quella necessaria per un utilizzo corretto e appropriato.

- Macchinari di caffetteria; cioccolatiera
- Elettrodomestici vari: spremi-agrumi, frullatori, frappé, ecc.

**-5-**

#### **Pre-requisiti**

---

- *abilitazioni, qualifiche*
- *livelli di istruzione, eventuale formazione interna*
- *caratteristiche e doti personali preferibili*
- *esperienze pregresse utili*
- *quali conoscenze minime*
- *tempo occorrente per raggiungere una maturità professionale*

#### Abilitazioni e qualifiche; livelli di istruzione

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.

La conoscenza delle principali lingue straniere è importante nel rapporto con la clientela.

#### esperienze pregresse utili

Può essere utile aver lavorato in altre strutture ristorative similari.

#### conoscenze minime

- lingua italiana parlata e scritta
- lingua inglese e francese
- tecniche di comunicazione in ambito professionale
- Tecniche di caffetteria
- Normativa igienico-sanitaria e applicazione del sistema HACCP
- Norme di sicurezza

### Caratteristiche e doti personali

- Gentilezza
- Rapidità
- Dinamismo
- Disponibilità
- Flessibilità
- Adattamento a ritmi di lavoro molto diversi
- Lavoro in team
- Attitudine all'autovalutazione (riconosce criticamente i punti di forza e i punti di debolezza del proprio agire professionale)
- Ordine e pulizia della persona

**-6-**

### **Prospettive**

---

*Punti di attenzione:*

- *tendenze del mercato*
- *evoluzione e prospettive di carriera*

#### tendenze del mercato

Si registra una difficoltà nel reperire sul MdL figure di questo tipo. L'impegno serale risulta l'elemento critico e molti giovani tendono a non volerlo "sacrificare" con il lavoro. La domanda da parte di personale straniero è ampia, ma la difficoltà di lingua è vincolante (non sempre l'italiano è fluente); parallelamente l'autonomia nei trasporti (la mancanza della patente di guida) rende critica la strutturazione dei turni di lavoro.