



Progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

Scheda di intervista

profilo professionale:

BARMAN

Rilevazione a cura di Stefania Fossieret

Data

Azienda: ****Hotel Turin Palace
Via Sacchi, 8 Torino

Persona intervistata: Sig. Celestino Scagliola
Capo Barman

Note:

-1-

Come si svolge la giornata / la settimana TIPO di lavoro

- *ruolo*
- *definizione dell'occupazione*

Il profilo del barman può essere molto specialistico e indirizzato alla gestione delle richieste relative ai servizi bar. Se opera in strutture di grandi dimensioni il barman può svolgere compiti molto vari, orientati ad una più complessiva soddisfazione del cliente/ospite, molto dipende dal tipo di struttura e dalla maggiore o minore formalità dell'ambiente.

Va sottolineato che, attualmente, sono di moda bar a tema, dove vengono richieste caratteristiche e competenze particolari, anche molto specifiche in alcuni campi.

Svolge la sua attività a contatto con il cliente, preparando e servendo le bevande. In particolare si occupa della preparazione di cocktail internazionali e long drink, curandone la presentazione e proponendo proprie ricette.

Ad inizio e fine giornata deve eseguire il controllo generale dei servizi di apertura (pulizia, preparazione delle spremute, snack, ecc.) e chiusura del bar.

Deve anche occuparsi di alcuni aspetti amministrativi come la gestione del magazzino e degli acquisti per il settore che lo compete, fornendo all'amministrazione il prospetto della merce in uscita in modo da predisporre gli eventuali nuovi ordini.

Se impiegato presso un albergo può chiedere al servizio ricevimento informazioni sulle prenotazioni alberghiere e sui clienti in arrivo, per assicurare scorte sufficienti o bevande particolari secondo le tipologie di clienti, così come potrà avere contatti con la cucina dell'hotel per ordinare tartine, canapés, rustici e particolari piatti per l'ospite.

Ultimo, ma non meno importante, compito è l'attività di comunicazione con i clienti, spesso non solo limitata alla ordinazione delle bevande, ma incentrata su conversazioni più generali, richiesta di informazioni, ecc.. Questo aspetto di comunicazione/relazione con i clienti è forse uno dei tratti più caratterizzanti di questa professione.

Il Barman ha una grande responsabilità nei confronti del consumatore in termini di qualità dei prodotti utilizzati, di abbinamento tra prodotti e strutturazione del "bicchiere" e di qualità del servizio. La deontologia di un barman è fattore importantissimo e comprende l'accoglienza, il saper ascoltare i bisogni più o meno espliciti, espressi dall'ospite. Naturalmente, il contesto e la tipologia di consumatore determinano il tipo di servizio e di bevanda consumata.

"L'arte del Barman è quella di essere il padrone di casa, nel senso più nobile della parola. Al Bar non si va perché si ha sete, il bar è un luogo di incontro. E lo diventa se il barman, i suoi "secondi" fanno il possibile perché lo diventi: tutti devono sentirsi impegnati. E' la cosa più difficile da imparare, molto più difficile che imparare tutti i cocktails, con le relative variazioni!"

-2-

Processi di lavoro e attività CHIAVE

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

Processo: Mise en place del servizio

Input
<ul style="list-style-type: none"> • Preparazioni per il servizio aperitivi forniti dalla cucina dell'hotel
Attività
<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre apparecchi refrigeranti e macchinari di caffetteria • Controllare le temperature dei frigoriferi • Attivare lavastoviglie/lavabicchieri • Predisporre lo spazio/ambito di lavoro • Preparazione snack-stuzzicchini-tartine-rustici e alzatine (nel caso in cui la cucina dell'hotel non le fornisca) • Provvedere all'estetica del bancone bar e sala bar • Sovrintendere l'allestimento della sala bar (Tavoli e tovaglie) • Sovrintendere il cambio dei giornali (principali quotidiani e riviste nazionali e esteri)
Output
<ul style="list-style-type: none"> • spazio bar organizzato e predisposto per l'accoglienza dell'ospite • spazio sala bar allestita <p>Controllo a cura del Capo Barman se presente</p>

Processo: Approvvigionamento spazio Bar

input
<ul style="list-style-type: none"> • Servizio bar da approvvigionare
attività
<ul style="list-style-type: none"> • Controllare le scorte (quantità, varietà, date di scadenza, qualità) • Provvedere a compilare una scheda d'ordine per la fornitura • Approvvigionare il bar
Output
<ul style="list-style-type: none"> • Magazzino dedicato o dispensa provvista di materie prime • Prodotti e materie prime controllati • Spazio bar completo e pronto per il servizio <p>Controllo a cura del Capo Barman se presente</p>

Processo: Accoglienza dell'ospite e servizio

input
<ul style="list-style-type: none"> • Spazio bar allestito, approvvigionato e qualitativamente/quantitativamente controllato
Attività
<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza dell'ospite e su richiesta offrire: <ul style="list-style-type: none"> - Caffetteria - Aperitivi con relativi canapés, snack, rustici caldi e freddi - Pre-dinner - After dinner - Long drink – • Room service (servizio in camera) ordinando alla cucina dell'hotel le preparazioni desiderate e provvedere al servizio.
Output
<ul style="list-style-type: none"> • Ospite soddisfatto dell'accoglienza <p>Controllo a cura del Capo Barman</p>

Processo: Amministrazione/cassa

input
<ul style="list-style-type: none"> • Prodotti serviti/venduti
attività
<ul style="list-style-type: none"> • Amministrazione degli stock

<ul style="list-style-type: none"> • Amministrazione delle vendite e contabilità del bar • Cassa (apertura e chiusura) • Consegna dell'incasso al portiere di notte (nel caso di Alberghi) • Carico-scarico magazzino dedicato (su cartaceo o su programma informatizzato)
<p>Output</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esatta quadratura della cassa • Esatta compilazione del programma informatico per la gestione delle ordinazioni e relative modalità di pagamento (cash, carte di credito, pagamento caricato sulla camera-nel caso di alberghi) • Eseguito carico/scarico magazzino dedicato <p>Controllo a cura del Capo Barman</p>

Processo: Pulizia e manutenzione

<p>input</p> <ul style="list-style-type: none"> • bicchieri e strumenti vari da lavare e riordinare • bancone bar da riordinare dopo ogni preparazione • spazio retro-bar
<p>attività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sovrintendere la pulizia delle stoviglie, delle attrezzature e la piccola manutenzione • Mantenere pulito, ordinato e attrezzato lo spazio di lavoro (bancone bar e spazio retro-bar)
<p>Output</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bicchieri e strumenti puliti e riposti ordinatamente • Bancone bar e spazio retro-bar pulito e ordinato <p>Controllo a cura del Capo Barman</p>

Processo : Aggiornamento professionale

<p>input</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esperienza professionale da arricchire e ampliare
<p>attività</p> <ul style="list-style-type: none"> • aggiornare le proprie competenze in campo linguistico • partecipare a corsi di aggiornamento organizzati da Associazioni di categoria • inventare nuove ricette e rielaborare-variare le preparazioni
<p>Output</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esperienza professionale ampliata e arricchita

-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*

La giornata di lavoro del barman è spesso soggetta ad una certa discontinuità con un'alternanza di fasi di minore o maggiore afflusso di clientela.

I momenti più intensi sono generalmente il tardo pomeriggio e la sera per i bar degli alberghi – American bar - e dei ristoranti ed i giorni festivi e prefestivi, con punte massime in orari notturni, per i bar delle discoteche o all'interno di alcuni tipi di locale.

Quando le persone addette al servizio bar sono più di una esiste una divisione gerarchica delle responsabilità e dei compiti. Lo staff del Servizio Bar – American Bar- (soprattutto per gli alberghi di alto livello) è composto da:

- Capo barman o 1° barman (responsabile)
- 2° barman (con responsabilità in assenza del Capo Barman)
- Commis (aiuto)

E' centrale il concetto di "ospitalità" piuttosto che di servizio al cliente poiché *"soddisfa il desiderio di essere accolti ma anche quello di dare e ricevere"*.

La divisa da lavoro: giacca bianca o crema, camicia bianca, cravatta, 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, escluso la fede nuziale e orologio.

I rischi possibili, oltre a quelli tipicamente professionali (tagli, bruciature, ecc.) sono connessi all'accoglienza e alla relazione con gli ospiti.

Una mancata capacità relazionale e una qualità del servizio poco professionale incide pesantemente sull'immagine complessiva del contesto in cui si opera.

Altro elemento di rischio è legato alla gestione della cassa.

L'uso e l'abuso di alcool sono naturalmente sconsigliati.

-4-

Mezzi e strumenti

conoscenze per l'uso degli strumenti

- Macchina per caffè
- Macina caffè con dosatore
- Sbattitore, frullatore, tritaggiaccio
- Apparecchio per la produzione di cubetti di ghiaccio
- Spremi agrumi
- Tostapane – Forni
- Diversi tipi di bicchiere (coppetta e doppia coppetta a cocktail, flutes, coppa ad Asti spumante, tumbler basso, tumbler alto, copita, ballon, tulipe, punch, bicchieri a birra, a vino bianco e nero, ecc.)
- Shaker
- Mixing glass
- Strainer
- Cucchiaini lunghi (Spoon) per mescolare le bevande nel Mixing-glass
- Programmi informatici per la gestione delle ordinazioni
- Cassa

-5-

Pre-requisiti

- *abilitazioni, qualifiche*
- *livelli di istruzione, eventuale formazione interna*
- *esperienze pregresse utili*
- *quali conoscenze minime*

- *tempo occorrente per raggiungere una maturità professionale*

Conoscenza/qualifiche base:

Generalmente è richiesto il diploma acquisito presso la "Scuola Alberghiera" o l'attestato di un corso regionale di Formazione Professionale.

E' comunque richiesta una certa esperienza pratica maturata sul campo.

Altrettanto importanti sono i corsi di aggiornamento e di perfezionamento organizzati dalla Confcommercio e della Confesercenti . Inoltre l'AIBES, per esempio, (Associazione Italiana Barman e Sponsor) organizza percorsi formativi dove l'aspirante barman attraverso una serie di esami acquisisce la professionalità di capo barman.

Può essere molto utile effettuare esperienze di formazione-lavoro in Italia o all'estero, presso strutture di alto livello, per completare il proprio bagaglio professionale, acquisire sensibilità ed apertura mentale ed affinare le proprie competenze linguistiche.

E' comunque una professione che si impara "guardando".

Il Barman ha una conoscenza approfondita dei distillati e liquori, competenza nella preparazione di cocktails nazionali e internazionali, ottime capacità di leadership e gestione dei propri collaboratori, perfetta padronanza della lingua italiana, conoscenza di due o più lingue straniere, tra cui l'Inglese e il tedesco. In alcuni contesti (discoteche e bar a tema) è richiesta la conoscenza delle tecniche "flair" di base e avanzate (movimenti e versaggi particolari e spettacolari).

Contrattualmente il Primo barman o barman unico è inquadrato al 3° livello (nel caso in cui svolga funzioni di Capo Barman- Capo dei Servizi di bar viene inquadrato al secondo livello)

Caratteristiche personali ed esperienze utili

- Passione professionale
- Capacità di organizzazione e spirito d'iniziativa
- Simpatia ed Empatia
- Buona predisposizione alla comunicazione.
- Dimestichezza con le tecniche di pubbliche relazioni
- Buone capacità di ascolto e d'intrattenimento dei clienti.
- Saper interagire con le persone più diverse ed essere in grado di portare avanti qualsiasi tipo di conversazione con gli ospiti.
- Affidabilità
- Aspetto curato
- Eleganza, diplomazia e discrezione
- Riservatezza
- Rapidità
- Fermezza
- Capacità di lavorare in situazione di stress
- Buona memoria
- Capacità autovalutativa
- Tensione all'auto-aggiornamento

Formazione interna:

Sono possibili corsi di aggiornamento professionale indetti da Associazioni di categoria. Oppure corsi di approfondimento professionale organizzati dalla struttura di appartenenza.

Maturità professionale:

Si raggiunge mediamente dopo qualche anno di attività nell'ambiente.

-6-

Prospettive

Punti di attenzione:

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

Nonostante la crisi che attraversa il settore alberghiero la figura del Barman registra un interesse occupazionale discreto. Le aziende tendono ad assumere personale con una competenza/esperienza specifica abbastanza consolidata. D'altra parte si rileva la difficoltà a reperire sul mercato profili professionali sufficientemente strutturati: la formazione ulteriore che necessita può essere fornita e acquisita attraverso l'affiancamento in situazione e con la partecipazione ad aggiornamenti organizzati dalle strutture di appartenenza.