



Progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

Scheda di intervista

profilo professionale:

**CAMERIERE di sala
COMMIS di sala**

Rilevazione 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:

-1-

Come si svolge la giornata / la settimana TIPO di lavoro

Punti di attenzione:

- *ruolo*
- *definizione dell'occupazione*

Partiamo dalla Brigata di sala. Ne fanno parte il **maître**, gli **chef de rang** i **camerieri di sala** e i **commis**.

Il *maître* sovrintende a tutte le attività della sala e le coordina.

Nei ristoranti e negli hotel di grandi dimensioni è possibile trovare, accanto al 1° maître, il 2° e il 3° maître.

Si tratta di figure con minore esperienza, che collaborano con il maître principale.

Il maître è affiancato dal **sommelier**, l'esperto di vini che propone l'abbinamento cibo-vino al cliente e ne cura il servizio.

Nelle grandi strutture la sala è divisa in più parti, dette ranghi (**rang**) composte da 5-7 tavoli (15-20 clienti). Il numero dei tavoli varia in funzione della qualità del servizio che si vuole dare.

Nei banchetti la divisione in ranghi è predeterminata, visto che si conosce in anticipo il numero dei commensali.

La gestione di ogni rango è affidata allo chef de rang, che ha a sua disposizione un numero variabile di camerieri e *commis*.

Il Cameriere di sala :

- organizza la predisposizione della sala da pranzo e dei tavoli curandone la funzionalità e l'estetica
- accoglie il cliente accompagnandolo al tavolo prescelto o prenotato
- 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.

In particolare:

- propone e serve le diverse bevande anche di bar e caffetteria;
 - realizza davanti al cliente le principali ricette della cucina di sala.
 - trancia le principali "pieces" di carne, dilisca il pesce, cucina alla lampada, ecc. il tutto davanti al cliente.
 - partecipa all'allestimento di buffet e rinfreschi e al loro servizio.
 - serve i principali tipi di vino
 - cura il servizio bar, applicando le corrette tecniche.
- adottando un proprio stile professionale elegante e discreto.

Nei locali di piccola dimensione il cameriere ha principalmente contatti con il titolare dell'impresa che organizza tutti i servizi, con il cuoco che cerca di rispondere correttamente alle richieste dei clienti e con gli altri camerieri e commis che collaborano al buon andamento generale.

Nelle strutture più grandi, oltre ai rapporti già illustrati, interagisce con il maître, con il responsabile dei servizi di ristorazione, con il direttore del ristorante o albergo.

Il cameriere dà l'immagine e la qualità del ristorante o della sala pranzo di un albergo o di un hotel.

Deve saper accogliere il cliente facendolo accomodare ad un "buon tavolo" ed esaurirne le richieste; sa cosa offre la cucina e cosa è opportuno suggerire, è pronto cioè a consigliare l'ospite nella scelta del menù e delle bevande, offrendo all'occasione spiegazioni esaurienti riguardo alle pietanze o alla lista dei vini.

Un buon cameriere deve essere sempre gentile e cordiale anche con i clienti più esigenti e "difficili" dovendo essere interprete attento delle sue esigenze; deve prendere le ordinazioni e trasmetterle alla cucina o ai reparti competenti, servire in tavola ed essere sempre a disposizione dei clienti.

E' importante per il cameriere conoscere più lingue straniere, possedere una buona memoria per i nomi, le cifre e i concetti tanto quanto avere una buona manualità. Occorre avere conoscenza tecnica dei prodotti, delle attrezzature e dei reparti dell'albergo o del ristorante. Deve essere in grado di preparare la

tavola, decorare ed ornare i tavoli con precisione ed eleganza in modo da offrire un'immagine della sala accogliente e piacevole.

Requisiti fondamentali sono sicuramente gentilezza e cortesia, affabilità, precisione, capacità organizzativa, competenze tecniche e capacità di stabilire rapporti comunicativi adeguati all'interlocutore e al contesto.

E' il responsabile del primo approccio: un cameriere che si accascia sulla spalliera della sedia del cliente lamentando stanchezza non potrà che far "scendere a zero" il punteggio del ristorante. Purtroppo il personale esperto è obbligato a portare una maschera che serve a nascondere qualsiasi disagio e aiuta a mostrarsi freschi, pazienti e cordiali anche quando lo stato d'animo è ben diverso. Sulla maschera in particolare si sono spese parole importanti, per insegnare ai giovani ad indossarla e per ricordare ai clienti che se la troveranno sempre di fronte.

Altro elemento centrale è il servizio vero e proprio: il buon cameriere capisce quando è giunto il momento di togliere il piatto: mai è poi mai è concesso che sia rivolta una domanda del tipo: *"mangia ancora o posso portar via?"*

L'obiettivo è di offrire un servizio impeccabile, cortese ma non troppo confidenziale, preciso ma non invadente.

-2-

Processi di lavoro e attività CHIAVE

Punti di attenzione:

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

Nei grandi ristoranti il **commis di sala** fornisce il supporto diretto al cameriere e allo Chef de rang se presente.

Si occupa della "mise en place", cioè predispone lo spazio sala da pranzo allestendo i tavoli; a fine pranzo sparcchia e riordina, provvede al lavaggio di bicchieri, tazze, brocche, ecc. Partecipa all'accoglienza dei clienti e provvede a riporre nel guardaroba l'abbigliamento (cappotti, giacche, ecc).

Il suo lavoro esclude il servizio al tavolo.

Inoltre, a servizio terminato, provvede al riordino e pulizia dei locali (sala da pranzo, office, locale bar).

Processo 1: Mise en place della sala pranzo

Con l'espressione "mise en place" si indica la preparazione di tutto il materiale necessario per un corretto servizio. Viene svolta prima dell'arrivo dei clienti e se eseguita con cura, garantisce un servizio scorrevole: "una buona mise en place è metà lavoro".

input in assenza del maitre e dello chef de rang coadiuvato – se presente- dal commis di sala Livello di qualità del servizio stabilito dalla direzione
attività <ul style="list-style-type: none">• Pianificare l'attività delle risorse umane di sala in base alle richieste del servizio• Stabilire le attrezzature e utensilerie necessarie e le materie prime necessarie al servizio• Controllare la disponibilità delle stoviglie• Controllare la disponibilità e l'adeguatezza dei tessuti per i tavoli da pranzo (tovaglie, tovaglioli, coprimacchia, ecc)• Dare indicazioni per l'organizzazione della disposizione dei tavoli e sedie• Organizzare l'office e predisporre il tavolo di servizio o guéridon

<ul style="list-style-type: none"> • Curare la funzionalità e l'estetica dello spazio pranzo <p style="text-align: right;"><i>Commis di sala</i> <i>Organizzare la disposizione di tavoli e sedie</i> <i>Provvedere al tovagliato ed allestire i tavoli</i></p>
<p>output spazio sala organizzato per il servizio controllo a cura del proprietario/direzione</p>

Processo 2: Accoglienza clienti

<p>input Clienti in arrivo coadiuvato – se presente- dal commis di sala livello di qualità del servizio stabilito dalla direzione</p>
<p>attività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accogliere e far accomodare ad un "buon tavolo" (prescelto o prenotato) il cliente • Disporre sul tavolo bottiglie di acqua fresca • Verificare la presenza di bimbi per i quali è necessario predisporre -al tavolo- appositi seggiolini • Proporre attività ricreative da tavolo per i bimbi (es. cartoncini e matite colorate) <p style="text-align: right;"><i>Commis di sala</i> <i>Partecipare all'accoglienza del cliente</i> <i>Provvedere al guardaroba clienti</i></p>
<p>output clienti accolti e accomodati controllo a cura del proprietario/direzione</p>

Processo 3: Servizio al tavolo

<p>input in assenza del maitre e dello chef de rang coadiuvato – se presente- dal commis di sala clienti accolti e accomodati ai tavoli livello di qualità del servizio stabilito dalla direzione</p>
<p>attività</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizzare servizi e preparazioni utilizzando i diversi tipi di servizio "à la carte", "à la table d'hôte" • Consigliare nella scelta dei piatti • Consigliare la scelta dei vini in abbinamento alle pietanze scelte • Descrivere la composizione di particolari piatti (<i>cos'è il filetto alla Rossini? Perché si chiama così?</i>) • Prendere le comande • Predisporre e servire piatti freddi (prelevare dal banco buffet dove le pietanze sono già pronte per essere servite). • Realizzare davanti al cliente le principali ricette della cucina di sala. • Predisporre piatti che necessitano di rifiniture visibili ai clienti • Rispondere alle varie esigenze dei clienti verificandone il gradimento, cercando di intervenire e sanare gli eventuali inconvenienti • 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. • 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) <p style="text-align: right;"><i>Commis di sala</i> <i>Affiancare il cameriere durante le fasi del servizio</i></p>

Sparecchiare i tavoli e rimpiazzare i coperti

output

- clienti serviti e soddisfatti
- controllo a cura del proprietario/direzione

Processo 4: Servizio Bar

input

servizio prima colazione da predisporre
richieste di sala durante il servizio pranzo-cena
coadiuvato – se presente- dal commis di sala
livello di qualità del servizio stabilito dalla direzione

attività

- 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.)
- preparare e servire le colazioni al bancone-bar
- preparare e servire in sala da pranzo prodotti di caffetteria e after dinner

Commis di sala

Affiancare il cameriere durante le fasi del servizio

Output

Prima colazione servita
Richieste di sala soddisfatte

Processo 5: Manutenzione e pulizia spazio sala-bar

input

sala e bar da riordinare e pulire
coadiuvato – se presente- dal commis di sala
livello di qualità del servizio di pulizia stabilito dalla direzione

attività

- Sovrintendere la pulizia delle stoviglie, delle attrezzature e la piccola manutenzione
- Mantenere pulito, ordinato e attrezzato lo spazio office
- Sovrintendere la pulizia generale dello spazio pranzo (pavimenti, arredamento, vetreria, suppellettili vari, argenteria, ecc)
- Sovrintendere l'approvvigionamento dello spazio-bar

Commis di sala

Pulire gli strumenti e le attrezzature utilizzati durante il servizio

Lavare utilizzando la lavastoviglie bicchieri, tazze e tazzine

Asciugare e riposizionare le attrezzature nelle apposite postazioni

Provvedere alla piccola manutenzione

Provvedere al cambio della biancheria di sala e bar

Provvedere alla pulizia generale dello spazio pranzo utilizzando detersivi e detergenti adeguati

Approvvigionare il bar

Output

Ambiente sala e bar pulito e ordinato
Attrezzature pulite e riposte
Spazio bar ben rifornito

-3-

Ambiente di lavoro e condizioni di svolgimento

Punti di attenzione:

- *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, condizioni climatiche

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

rischi possibili e danni eventuali a cui si va incontro

Rischio di scottature con le portate calde, tagli e rischi durante il lavaggio di bicchieri e altro materiale fragile.

Un danno per l'organizzazione sta nell'incapacità di instaurare una comunicazione positiva con il cliente: l'obiettivo è di offrire un servizio impeccabile, cortese ma non troppo confidenziale, preciso ma non invadente.

La gestione della riscossione del dovuto corrispettivo da parte del cliente può costituire un rischio a cui si va incontro.

complessità, livelli di controllo, autonomia, responsabilità

Il livello di responsabilità richiesto è piuttosto elevato, in quanto dalla qualità del lavoro stesso dipende il livello di soddisfazione dei clienti.

tipo e frequenza delle relazioni

Il cameriere si rapporta con le altre unità organizzative del ristorante o dell'albergo, quali il ricevimento, la cucina e talvolta l'amministrazione.

Gerarchicamente dipende dal Gestore del Ristorante; nelle grandi strutture alberghiere può dipendere dal Maitre e dallo Chef de Rang .

dimensione media aziende, livelli di retribuzione, tipi di contratto

Svolge la sua attività come lavoratore dipendente sia nell'ambito della ristorazione (ristoranti, mense, pizzerie, bar) sia nel settore alberghiero.

I livelli in cui opera sono i più disparati; si va dalla piccola trattoria o pizzeria ai ristoranti o alberghi di livello nazionale o internazionale. Ciò naturalmente dipende dal livello professionale raggiunto e acquisito. Contrattualmente si posiziona al 5 livello. Normalmente alla retribuzione mensile contribuiscono le mance che permettono in molti casi di raddoppiare lo stipendio!

elementi di sicurezza e normative di settore, requisiti di qualità

L'attività è regolata dalla L. 626/94 (sicurezza nell'ambiente di lavoro) a cui tutta la brigata di sala deve attenersi e dal sistema HACCP che determina le pratiche di lavorazione, pulizia e sanificazione del contesto in cui si opera.

Durante l'orario di lavoro, sia il cameriere che il commis devono indossare sempre la divisa, fornita dall'azienda o personale – ma comunque conforme ai requisiti richiesti (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, escluso la fede nuziale e orologio.

Di particolare importanza è la cura e l'igiene personale. A questo riguardo è vivamente sconsigliato l'utilizzo di profumi.

-4-

Mezzi e strumenti

Punti di attenzione:

- *conoscenze necessarie per l'uso degli strumenti*

Gli strumenti di lavoro che il cameriere deve tenere sempre vicino a sé sono essenzialmente:

- tovagliolo di servizio, che assolve soprattutto la funzione di proteggere le mani e i polsi da eventuali scottature con le portate calde;
- accendino o fiammiferi, per accendere candele e scaldavivande;
- cavatappi professionale, completo di apri-bottiglia e di una lametta per togliere la capsula di stagno o di plastica che ricopre le bottiglie di vino;
- blocco per le comande e la penna;

Nelle grandi realtà organizzative il cameriere può avvalersi, per la gestione degli ordini, del computer o di altri strumenti tecnologici (es. il lettore ottico di codici a barre).

La preparazione del tavolo di servizio o consolle: Questa operazione consente al cameriere di avere a portata di mano il materiale che occorre durante il servizio, senza doversi allontanare dal posto di lavoro. Sul tavolo di servizio o consolle il cameriere disporrà in ordine, dopo averli prelevati dall'office, i seguenti materiali:

- Biancheria di riserva (tovaglie, tovagliette o coprimacchia, tovaglioli, salviette di servizio);
- Posate (disporre forchette e cucchiari con le parti concave l'una nell'altra);
- Bicchieri per l'acqua, per il vino rosso, per il vino bianco;
- Ménages o accessori da tavola (saliera e pepaiola, oliera e acetiera, zuccheriera, bottigliette per le salse, formaggiera, ecc);
- Stoviglie (piatti per vivande fredde -accatastati secondo la loro misura- ; piatti e tazze per vivande calde – riposti negli appositi scaldapiatti o sugli scaldavivande)
- Scaldavivande e scaldapiatti (o réchaud)
- Vassoi di servizio (di diverse grandezze)
- Carte dei vini e menù del giorno (in quantità sufficiente)
- Portacenere (per la sala fumatori)
- Varie (sciacqua-dita e caraffe per l'acqua, fiammiferi o accendino blocco per comande, ecc)

-5-

Pre-requisiti

Punti di attenzione:

- *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, qualifiche - livelli di istruzione

Il titolo di studio richiesto per svolgere questa professione è la qualifica professionale conseguita presso un istituto tecnico ad indirizzo alberghiero, mentre il consolidamento delle competenze avviene perlopiù sul luogo di lavoro e l'abilità si acquisisce con l'esperienza.

In piccole aziende ristorative non è richiesta formazione di base per cui tutto lo spessore professionale è basato su caratteristiche personali e sull'esperienza acquisita sul campo. E' auspicabile -nel tempo- frequentare brevi corsi di aggiornamento per perfezionare le abilità e le conoscenze, in vista di uno sviluppo di carriera.

La conoscenza delle principali lingue straniere è un requisito fondamentale.

esperienze pregresse utili

L'esperienza in contesti diversi, soprattutto in Alberghi e ristoranti di alto livello, premette di acquisire e consolidare gli ambiti di competenza - sia trasversale che specifica- (approfondimento su particolari *mise en place*; differenti tipi di servizio all'italiana, all'inglese, alla francese, alla russa). Utile anche l'esperienza all'estero.

conoscenze minime

- lingue straniere
- nozioni di scienza dell'alimentazione, di principi di merceologia e di igiene.
- principi fondamentali di psicologia della clientela.
- Tecniche di *mise en place* 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
- Storia della cucina
- Galateo
- Comunicazione e relazioni umane
- Normativa igienico-sanitaria e applicazione del sistema HACCP
- Sicurezza sul lavoro

tempo occorrente per raggiungere una maturità professionale

Per un continuo perfezionamento della proprie abilità e capacità è importante la partecipazione a stages e a seminari tematici proposti dall'azienda o su base volontaria.

Caratteristiche e doti personali

- Orientamento al cliente
- Affabilità e cortesia nel gestire la relazione con il cliente
- Senso dell'accoglienza
- Rapidità
- Efficacia
- Dinamismo
- Buona memoria uditiva
- Capacità di osservazione
- Disponibilità
- Flessibilità
- Senso estetico
- Capacità di lavorare in team
- Ordine e pulizia della persona.
- Ottima manualità
- Autovalutazione
- Adattamento a ritmi di lavoro molto diversi e a situazioni spesso non impreviste.

-6-

Prospettive

Punti di attenzione:

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

tendenze del mercato

E' una figura professionale che appartiene all'area critica del fabbisogno del settore.

La ricerca di alti standard qualitativi e le nuove esigenze della clientela hanno determinato dei cambiamenti per quanto riguarda il settore della ristorazione in generale e del servizio specifico, che deve essere sempre più professionale e accurato.

evoluzione e prospettive di carriera

Normalmente si inizia l'attività come commis-aiuto cameriere. In seguito, acquisita una discreta esperienza pratica, si passa ad essere cameriere, poi, nel tempo, con i perfezionamenti, si può arrivare ad essere chef de rang e maitre con importanti responsabilità organizzative.

Inoltre è una professione particolarmente adatta per chi ama viaggiare: a seconda delle stagioni ci si può trasferire in montagna o al mare e, per chi è poliglotta, anche all'estero.