



progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

scheda colloquio di preselezione

profilo professionale:

ADDETTO/A BAR

L'addetto/a bar opera all'interno di strutture ristorative, bar di grandi e piccole dimensioni, gelaterie. Deve accogliere il cliente, farlo accomodare al tavolo; conosce ciò che propone la casa e cosa è opportuno suggerire; consiglia l'ospite nella scelta offrendo all'occasione spiegazioni sulle preparazioni. In caso di necessità provvede a servire i clienti al bancone del bar. Sempre gentile e cordiale anche con i clienti "difficili", 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; deve provvedere al lavaggio, asciugatura e riordino delle stoviglie.

N° PROT.

intervista con:

(nome cognome intervistato/a)

luogo e data dell'intervista:

condotta da:

(nome operatore / trice)

organizzazione responsabile:

(CPI, ANPE, OLYJOB...)

NOTE:

SEZ. 1

esperienze della persona in relazione al profilo professionale

Processi / Attività chiave

mise en place dello spazio-bar: predisporre i macchinari di caffetteria e lo spazio di lavoro, allestire la sala bar e il déhors

approvvigionamento spazio-bar: controllare le scorte, rifornire il bar e le vetrine

servizio ai tavoli: accogliere i clienti e presentare il menù, raccogliere le ordinazioni, provvedere al servizio al tavolo, sparecchiare, pulire e riordinare

pulizia e manutenzione: provvedere al cambio delle tovaglie, caricare la lavastoviglie, lavare le attrezzature, provvedere alla piccola manutenzione, mantenere pulito, ordinato e attrezzato lo spazio di lavoro

Nota per l'operatore/operatrice

Rilevare nelle dichiarazioni della persona: esperienze, ambienti di lavoro, punti di forza dell'esperienza, eventuali difficoltà incontrate; testimonianze a supporto, motivazione al ruolo...

Distinguere:

a) dati oggettivi

b) giudizi della persona sul proprio vissuto professionale

c) osservazioni dell'operatore/trice

dichiarazioni della persona:

segue: **esperienze della persona**

SEZ. 2

competenze della persona in relazione al profilo professionale

Capacità ("*saper fare*")

manutenzione: provvedere alla pulizia e manutenzione ordinaria delle attrezzature, mantenere pulito, ordinato e attrezzato lo spazio di lavoro e lo spazio laboratorio, controllare le scorte, rifornire il bar e le vetrine

produzione / prestazione: allestire la sala bar e il déhors, servire i clienti, applicare gli standard di qualità del locale

controllo: assicurare l'auto-verifica e controllo degli standard

organizzazione: applicare tecniche di organizzazione del proprio lavoro

comunicazione scritta, comunicazione orale: sapersi rapportare con tutti i clienti in modo cordiale e professionale

Nota per l'operatore/operatrice

Distinguere:

a) dati oggettivi

b) giudizi della persona sulle proprie capacità

c) osservazioni dell'operatore/trice

dichiarazioni della persona e osservazioni:

Conoscenze ("sapere")

lingua locale: lingua italiana parlata e scritta, comunicazione in ambito professionale

lingue straniere: lingua inglese e francese

tecniche: tecniche di caffetteria

normative-legislative: normativa igienico-sanitaria e applicazione del sistema HACCP

qualità: livello standard di qualità richiesto dalla struttura

sicurezza: norme di sicurezza

Nota per l'operatore/operatrice

Distinguere:

a) dati oggettivi

b) giudizi della persona sulle proprie conoscenze

c) osservazioni dell'operatore/trice

dichiarazioni della persona e osservazioni:

Comportamenti ("saper essere")

caratteristiche personali: ordine e pulizia della persona, rapidità

relazione: gentilezza, lavoro in team, disponibilità

adattamento: adattamento a ritmi di lavoro diversi, flessibilità

autonomia e responsabilità: attitudine all'autovalutazione

Nota per l'operatore/operatrice

Distinguere:

a) dati oggettivi

b) giudizi della persona sui propri comportamenti

c) osservazioni dell'operatore/trice

dichiarazioni della persona e osservazioni:

SEZ. 3

qualificazioni

Requisiti

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; utile aver lavorato in altre strutture ristorative similari.

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

Nota per l'operatore/operatrice

Rilevare: titoli, licenze, abilitazioni; risorse personali aggiuntive da segnalare

Distinguere:

a) dati oggettivi

b) giudizi della persona sulle proprie qualificazioni

c) osservazioni dell'operatore/trice

dichiarazioni della persona e osservazioni:

SEZ. 4 disponibilità

Condizioni di esercizio e collocazione organizzativa

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

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 dehors dopo le consumazioni, che di lavaggio e riordino delle stoviglie. 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. Contrattualmente è inserito al 6° livello. Sono frequenti i contratti stagionali.

si relaziona con: proprietario o gestore; responsabile servizio bar; cassiera; e naturalmente con i clienti

risponde a: direttamente al proprietario o gestore della struttura

Nota per l'operatore/operatrice

Rilevare nelle dichiarazioni della persona: preferenze, esigenze, aspettative, eventuali preclusioni rispetto al possibile inserimento lavorativo.

Tipo di azienda

Orientamento preferenziale: azienda piccola, media, grande, cooperativa...

Tipo di contratto

Orientamento preferenziale: part-time, tempo determinato, tempo indeterminato, stagionale...

- solo in relazione alla specifica professione

- anche in ruoli professionali di prossimità (quali)

Tempo

*Orientamento preferenziale: per quanto tempo è disposto a lavorare all'estero
(1 mese / 6 mesi / 1 anno / 2 anni / tempo indeterminato....)*

Spazio

Orientamento preferenziale:

- *fino a quale distanza dal luogo di residenza potrebbe lavorare*
- *disponibilità a cambio residenza / fino a tot km.../ area geografica*
- *eventuali punti di riferimento (es .parenti residenti a ...)*
- *eventuale trasferimento della famiglia*

Formazione

Interesse / disponibilità per corsi di aggiornamento e perfezionamento

Non disponibilità

Eventuali, in relazione alle costrittività del profilo professionale; es. :pressione/stress per ritmi o particolari situazioni di lavoro, problemi fisici ecc.

NOTE

Osservazioni conclusive: eventuali criticità / motivazioni / aspettative / necessità particolari ecc.

SEZ. 5

livelli di competenza attesi / rilevati

Nota per l'operatore/operatrice:

Contrassegnare i livelli rilevati attraverso l'intervista, a conferma o correzione dei valori attesi dal ruolo professionale (prestampati nella tabella).

Per il significato dei livelli fare riferimento alla tabella in allegato.

Competenze CHIAVE	livello A	livello B	livello C	livello D
Capacità ("saper fare")				
01 manutenzione				
02 regolazione				
03 produzione / prestazione				
tecniche di servizio		x		
tecniche di pulizia		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		x		
02 lingue straniere (inglese e francese)		x		
03 logico-matematiche				
04 informatiche				
05 tecniche				
tecniche di comunicazione in ambito professionale		x		
tecniche di caffetteria		x		
06 teoriche				
07 normative-legislative				
normativa igienico-sanitaria e applicazione del sistema HACCP	x			
08 qualità				
livello standard di qualità richiesto dalla struttura		x		
09 sicurezza				

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

allegato

TAVOLA DI RIFERIMENTO PER L'ATTRIBUZIONE DEI LIVELLI

livello	ruolo	prestazione	responsabilità	complessità	relazioni	autonomia organizzativa	comportamenti attesi
A	esecutivo	operativa	sui compiti	semplice (prevalenza di variabili note)	semplici, legate al compito, occasionali	soggetta a supervisione e controllo esterno	in situazione abituale, ripetitiva; riconoscimento e segnalazione di scostamenti dagli standard di esecuzione, di anomalie/imprevisti
B	qualificato	tecnica	sui risultati di una attività	limitata ampiezza delle soluzioni (presenza di alcune variabili ignote)	multiple, legate all'attività, frequenti	limitata, controllo sull'attività	in situazione abituale, ripetitiva; diagnosi e occasionali interventi di regolazione su scostamenti dagli standard di esecuzione, anomalie/imprevisti semplici
C	specialistico	professionale	sui risultati di un insieme di attività o di una fase	significativa ampiezza delle soluzioni (prevalenza di variabili sconosciute)	negoziali, di programmazione e coordinamento, sistematiche	ampia, controllo sulla programmazione e coordinamento di attività o gruppo di lavoro	in situazione non abituale di media complessità; diagnosi e occasionali interventi di regolazione su anomalie/imprevisti anche importanti
D	pluri-specialistico	professionale con elevata specialità	sul processo o prodotto	elevata ampiezza delle soluzioni (molte e complesse variabili sconosciute)	ampie e complesse, decisionali, sistematiche	totale autonomia - nell'ambito delle deleghe - sul processo o unità organizzativa	in situazione di elevata complessità con forte esigenza di adattabilità; diagnosi e sistematici interventi di regolazione su anomalie/imprevisti complessi