



progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

scheda colloquio di preselezione

profilo professionale:

BARMAN

Il Barman (femm. Barmaid) opera a contatto col consumatore cliente del bar o dell'albergo, preparando e servendo bevande quali aperitivi, liquori, cocktail, long drink, vini e caffetteria. Accoglie i clienti, stabilisce una buona relazione, mantiene un ambiente amichevole e discreto di ascolto, di dialogo, di ospitalità. Gestisce la fatturazione e l'incasso, la scorta del materiale di consumo, mantiene l'ordine e la pulizia dell'attrezzatura e del materiale di servizio.

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 del servizio: predisporre lo spazio/ambito di lavoro, apparecchi refrigeranti e macchinari di caffetteria, preparazione snack-stuzzicchini-tartine, sovrintendere l'allestimento della sala bar

approvvigionamento spazio bar: controllare le scorte, approvvigionare il bar

accoglienza dell'ospite e servizio: accoglienza dell'ospite e soddisfacimento richieste: caffetteria / aperitivi con relativi canapés, snack, rustici caldi e freddi / pre-dinner - after dinner - long drink

amministrazione/cassa: amministrazione delle vendite e contabilità del bar, apertura e chiusura di cassa, carico-scarico magazzino

pulizia e manutenzione: sovrintendere la pulizia delle stoviglie, delle attrezzature e la piccola manutenzione, mantenere pulito, ordinato e attrezzato lo spazio di lavoro

aggiornamento professionale: aggiornare le proprie competenze in campo linguistico, partecipare a corsi di aggiornamento, inventare nuove ricette

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*")

comunicazione: sapersi esprimere correttamente in lingua italiana, sostenere una conversazione agile in lingua straniera, saper interagire con le persone più diverse

organizzazione: predisporre la strumentazione e organizzare lo spazio di lavoro, applicare tecniche e criteri per la gestione delle scorte e degli approvvigionamenti

controllo: saper operare nel mantenimento degli standard di qualità e sicurezza previsti

produzione / prestazione: preparazione e servizio di caffetteria, presentazione e servizio di vini, birre, liquori e bevande non alcoliche, preparazione e servizio di aperitivi, cocktails, long drinks

gestione: saper gestire la contabilità del servizio e delle forniture

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")

linguistiche: lingua italiana (scritta e orale), lingue straniere (francese, inglese, tedesco), microlingua di settore, tecniche di comunicazione

tecniche: caratteristiche dei prodotti e delle bevande, tecniche di organizzazione del lavoro e incentivazione delle vendite, tecniche di caffetteria, preparazione e presentazione degli aperitivi, tecniche di servizio di vini, birre, bevande analcoliche; tecniche di conservazione e igiene degli alimenti

gestionali: calcolo dare/avere (per gestione cassa e fatturazione)

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: passione professionale, organizzazione e spirito d'iniziativa, buona memoria

relazione: simpatia, riservatezza, attitudine all'ascolto e all'intrattenimento dei clienti

adattamento: rapidità, attitudine a lavorare in situazione di stress

autonomia e responsabilità: abitudine all'autovalutazione, tensione all'auto-aggiornamento

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

Generalmente è richiesto un diploma di scuola alberghiera o un attestato di qualificazione professionale

E' ritenuta molto importante l'esperienza pratica, specialmente se maturata all'estero e in strutture di alto livello.

Utile la partecipazione a corsi di perfezionamento delle organizzazioni di categoria con il superamento dei relativi esami.

Oltre alle conoscenze tecniche, è necessaria la buona padronanza di due o più lingue (es. inglese, tedesco, francese) e la costante attenzione alla qualità del servizio e alla soddisfazione del cliente.

La maturità professionale richiede alcuni anni di esperienza.

In alcuni ambienti (es. discoteche) è apprezzata la padronanza di tecniche "flair" (spettacolari) di preparazione e servizio.

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

Il lavoro si svolge in bar e strutture ristorative (alberghi, ristoranti), vinerie, piano-bar, night-club, discoteche, villaggi vacanze. Il maggior carico di lavoro è in orario serale, tardo serale e notturno, in giornate prefestive e festive; solitamente in divisa da lavoro formale, elegante (giacca, camicia bianca, cravatta). Lo staff nelle strutture di alto livello generalmente comprende capo barman responsabile, secondo barman e commis (aiuto) con contratti di 3° e di 2° livello.

si relaziona con: la clientela

risponde a: Capo Barman se presente

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				
servizio clienti			x	
tecniche di preparazione			x	
04 conduzione				
05 controllo				
06 organizzazione				
organizzazione dell'attività			x	
07 gestione				
rifornimento e approvvigionamento scorte		x		
amministrazione e cassa	x			
08 comunicazione scritta	x			
09 comunicazione verbale		x		
10 formazione				
Conoscenze ("sapere")				
01 lingua italiana (scritta e orale)		x		
microlingua di settore		x		
02 lingue straniere (francese, inglese, tedesco)		x		
03 logico-matematiche				
matematica, calcolo dare/avere (per gestione cassa)	x			
04 informatica				
05 tecniche				
merceologia dei prodotti e delle bevande		x		
tecniche di ottimizzazione dell'organizzazione del lavoro e incentivazione delle vendite		x		
tecniche di caffetteria		x		
tecniche di preparazione e servizio		x		
tecniche di conservazione degli alimenti	x			
elementi di igiene degli alimenti (alterazioni degli alimenti, principi del sistema HACCP pulizia e sanificazione)		x		
tecniche di comunicazione		x		

06	teoriche				
07	normative-legislative	x			
08	qualità			x	
09	sicurezza	x			
10	gestionali		x		
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