



progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

scheda colloquio di preselezione

profilo professionale:

CAMERIERE DI SALA

Il Cameriere di sala opera nelle strutture ristorative di ogni livello (mense, pizzerie, bar, ristoranti, hotel). Organizza la predisposizione della sala da pranzo e dei tavoli curandone la funzionalità e l'estetica, accoglie il cliente accompagnandolo al tavolo, 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. Propone e serve le diverse bevande anche di bar e caffetteria, realizza davanti al cliente le principali ricette della cucina di sala: trincia le "pieces" di carne, dilisca il pesce, cucina alla lampada, ecc., partecipa all'allestimento di buffet e rinfreschi e al loro servizio, serve i vini, cura il servizio bar.

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 della sala da pranzo: stabilire le attrezzature e le materie prime necessarie, dare indicazioni per la disposizione di tavoli e sedie, pianificare l'attività del personale di sala

accoglienza clienti: accogliere e far accomodare il cliente, disporre sul tavolo bottiglie di acqua fresca, verificare la presenza di bimbi, proporre attività ricreative da tavolo per i bimbi

servizio al tavolo: consigliare nella scelta dei piatti e dei vini, descrivere i piatti, prendere le comande, realizzare davanti al cliente le ricette della cucina di sala, rispondere alle esigenze dei clienti verificando il gradimento, ottimizzare i flussi di entrata e uscita delle ordinazioni

servizio bar: organizzare il servizio a buffet per le prime colazioni, preparare e servire prodotti di caffetteria e after dinner

manutenzione: sovrintendere la pulizia delle stoviglie, delle attrezzature e degli spazi, sovrintendere l'approvvigionamento dello spazio-bar

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: pulizia e controllo della pulizia, controllare le necessità di approvvigionamento

produzione / prestazione: allestimento della sala, accoglienza dei clienti e servizio ai tavoli, consigliare cibi e bevande, preparare piatti ai tavoli e servire vini, preparare e servire al bar, mantenere pulito, ordinato e attrezzato lo spazio sala e bar

controllo: applicare gli standard di qualità, auto-verifica e il controllo degli standard

organizzazione: tecniche di organizzazione del proprio lavoro

comunicazione scritta, comunicazione orale, comunicazione non verbale

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, lingue straniere

logico-matematiche: aritmetica, per presentare, ripartire e riscuotere il conto

tecniche: *mise en place* di un ristorante alla carta e della banchettistica; tecnica di sala-bar, elementi di enologia, galateo

teoriche: storia della cucina, nozioni di scienza dell'alimentazione, merceologia e igiene, principi di psicologia

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

qualità: standard della struttura

sicurezza: sicurezza sul lavoro

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: resistenza allo stress, buona manualità, buona memoria, senso estetico, ordine e pulizia della persona

relazione: affabilità e cortesia, disponibilità, lavoro di équipe

adattamento: costanza, autocontrollo, rapidità ed efficacia

autonomia e responsabilità: autovalutazione, tensione all'autoaggiornamento, problem solving

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

Qualifica professionale di istituto tecnico ad indirizzo alberghiero; l'abilità si acquisisce con l'esperienza.

In piccole aziende ristorative non è richiesta formazione di base, la professionalità si basa su caratteristiche personali e sull'esperienza acquisita sul campo.

Utile l'esperienza in contesti diversi, soprattutto in Alberghi e ristoranti di alto livello e all'estero.

Importante per lo sviluppo di carriera è frequentare brevi corsi di aggiornamento.

La conoscenza delle principali lingue straniere è un requisito fondamentale.

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 cameriere svolge la sua attività come lavoratore dipendente sia nell'ambito della ristorazione sia nel settore alberghiero.

L'orario di lavoro è soggetto a molte variabili; aumenta nelle ore serali, nei giorni festivi e, nei luoghi di vacanza, a seconda delle stagioni. Il livello di responsabilità richiesto è elevato, dalla qualità del lavoro dipende il livello di soddisfazione dei clienti.

Durante l'orario di lavoro deve indossare sempre la divisa. Non sono ammessi braccialetti, piercing e gioielli in genere. Di particolare importanza è la cura e l'igiene personale; sconsigliato l'utilizzo di profumi.

Contrattualmente si posiziona al 5 livello. Alla retribuzione mensile contribuiscono le mance che permettono in molti casi di raddoppiare lo stipendio.

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

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

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				
sovrintendere alla pulizia		x		
verificare le necessità di approvvigionamento		x		
02 regolazione				
03 produzione / prestazione				
tecniche di servizio		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				
02 lingue straniere		x		
03 logico-matematiche				
04 informatiche				
05 tecniche				
tecniche di <i>mise en place</i> di un ristorante alla carta e quella della banchettistica; schema per i tavoli e l' apparecchiatura per il tovagliato		x		
tecnica di sala-bar		x		
elementi di enologia		x		
galateo	x			
comunicazione e relazioni umane		x		
06 teoriche				
nozioni di scienza dell'alimentazione, di principi di merceologia e di igiene.		x		
principi fondamentali di psicologia della clientela.		x		
storia della cucina	x			

07	normative-legislative				
	normativa igienico-sanitaria e applicazione del sistema HACCP	x			
08	qualità				
09	sicurezza				
	sicurezza sul lavoro	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