



Projet

TRANSALP – Travail sans frontière

Analyses des compétences

Profil professionnel:

BARMAN

Analyse réalisée par Stefania Fossieret

Date Avril 2006

A la suite de l'entretien:

Société: TURIN PALACE HOTEL – Via Sacchi, 8 - TORINO

Personne interviewée: Sig Celestino SCAGLIOLA – Capo Barman

Notes:

Activités et Tâches principales / Fonctions

Toutes les activités/tâches peuvent être résumées en quatre catégories ou fonctions fondamentales :
Coordination, transformation, maintien et innovation.

La quantité des procès à gérer et l'ampleur des fonctions remplies déterminent la complexité du rôle professionnel.

FONCTIONS:

C = coordination

Planification des activités, organisation, intégration opérationnelle, relations formelles et informelles, vérification, contrôle, gestion.

T = transformation

Exécution des tâches, gestion, emploi, modification, élaboration des inputs.

M = maintien

Gérer le fonctionnement du système et du procès du point de vue technique et social ; ex. réorganiser, reproduire, maintenir le rapport avec tierces, régler les variances, comprendre, interpréter, définir des procédures.

I = innovation

Perfectionner l'efficacité du système par la technologie, la production et l'organisation interne ; ex. la recherche.

Mise en place du service	C	T	M	I
Préparer les appareils réfrigérants et l'outillage de la cafeteria			x	
Contrôler les températures des réfrigérateurs			x	
Activer le lave vaisselle / lave-verre			x	
Préparer l'espace/environnement de travail			x	
Préparation de snack – sandwiches		x		
Pourvoir à l'esthétique du comptoir bar et la salle bar			x	
Veiller à l'esthétisme de la salle bar (tables et nappes)			x	
Veiller au changement des journaux (principaux quotidiens et revus nationaux et étrangers)			x	

Approvisionnement de l'espace bar	C	T	M	I
Contrôler les stocks (quantité, variété, dates de péremption, qualité)			x	
Pourvoir à remplir un tableau de commande pour l'approvisionnement			x	
Approvisionner le bar			x	

Accueil de l'hôte et le service	C	T	M	I
Accueillir l'hôte et sur demande offrir : La cafétéria; Apéritifs avec canapés, snack ou sandwiches chauds ou froids; Pre-dinner - After dinner - Long drink		x		
Room service (service en chambre) en passant commande auprès de la cuisine de l'hôtel les préparations désirées et pourvoir au service		x		

Administration/ caisse	C	T	M	I
Administration des stocks			x	
Administration des ventes et comptabilité du bar			x	
Caisse (ouverture et fermeture)			x	
Remise de la recette au concierge de nuit (dans le cas d'hôtel)			x	
Chargement et déchargement du magasin dédié (sur papier ou sur programme informatique)			x	

Propreté et Entretien	C	T	M	I
Veiller à la propreté de la vaisselle, des équipements et aux petits entretiens			x	
Maintenir propre, ordonné et équipé l'espace de travail (comptoir bar et espace derrière le bar)			x	

Compétences professionnelles	C	T	M	I
Approfondir les propres compétences en matière linguistique				x
Participer aux cours de perfectionnement organisés par les associations de branches de métiers				x
Inventer de nouvelles recettes et réélaborer –varier les préparations				x

Compétences CLES

Savoir faire

Pour exercer les activités, quels sont les capacités opératives nécessaires ?

- communication
- production/prestation
- gestion
- organisation
- contrôle

Savoir

Pour exercer les activités, quels sont les connaissances théoriques nécessaires ?

- linguistiques
- techniques
 - denréesologie
 - organisation de l'activité
 - de préparation et de service bar
 - hygiène des aliments
- gestionnaire

Savoir être

Quels sont les aptitudes, comportements demandés ?

- caractéristiques personnelles
 - capacités d'organisation et esprit d'initiative
 - passion professionnelle
 - élégance, diplomatie et discrétion
 - bonne mémoire
- relation
- adaptation
- autonomie et attitude à la responsabilité

Fiche descriptive de l'emploi et des compétences

intitulé de l'emploi	BARMAN
définition	<p>Le Barman (féminin Barmaid) travaille au contact du consommateur client du bar ou de l'hôtel, en préparant et en servant boissons tel que apéritif, liqueur, cocktail, long drink, vin et cafétéria.</p> <p>Il accueille les clients, établit une bonne relation, maintient une ambiance amicale et discrète d'écoute, de dialogue, d'hospitalité. Il gère la facturation et la recette, le stock du matériel de consommation, maintient l'ordre et la propreté de l'équipement et du matériel de service.</p>
SAVOIR-FAIRE Etre capable de	<p>communication</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir s'exprimer correctement en italien - savoir souvenir une conversation dans une langue étrangère - savoir communiquer clairement verbalement et non verbalement - savoir composer avec des personnes des plus diverses et être en mesure de tenir une conversation de quelques ordres avec les hôtes <p>production / prestation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir appliquer les techniques de préparation et service de cafétéria - savoir appliquer techniques de présentation et service des vins, bières, boissons sans alcool - savoir appliquer les techniques de préparation et de présentation des apéritifs, cocktails, long drinks <p>contrôle</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir travailler tout en gardant les standards de qualité requis - savoir travailler tout en gardant les standards de sécurité requis <p>gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir gérer la comptabilité du service et des fournitures <p>organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir prédisposer les équipements et organiser l'espace de travail - savoir appliquer les techniques et les critères pour le ravitaillement et approvisionnement des stocks
SAVOIR Connaissances	<p>linguistiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - langue italienne (écrite et orale) - langues étrangères (français, anglais, allemand) - langage spécifique au secteur - techniques de communication <p>techniques</p> <p>denréologie</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaissance des produits et des boissons - <p>d'organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - techniques d'optimisation de l'organisation du travail et encouragement des ventes - caractéristiques et techniques d'usage de l'équipement spécifique

	<p>de préparation et de service bar</p> <ul style="list-style-type: none"> - techniques de cafétéria - techniques de préparation et présentation des apéritifs - vins liquoreux et aromatisés: techniques de service - vins et bières : techniques de service - boissons sans alcool : techniques de service - techniques de versage, préparation et construction drink <p>hygiène des aliments</p> <ul style="list-style-type: none"> - techniques de conservations des aliments - éléments d'hygiène des aliments (altérations des aliments, principes du système HACCP, pratiques de travail, propreté et assainissement) <p>théorique</p> <ul style="list-style-type: none"> - éléments d'histoire et de technologie concernant vins, bières, liqueurs - <p>normatif - législatif</p> <ul style="list-style-type: none"> - normes relatives au secteur alimentaire et de la restauration <p>gestionnaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - mathématique, calcul sortie/avoir (pour la gestion de caisse et facturation)
<p>SAVOIR ETRE Capacité à être ou avoir l'aptitude de:</p>	<p>caractéristiques personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - passion professionnelle - capacités d'organisation et esprit d'initiative - aspect soigné - bonne mémoire <p>relationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - sympathie et empathie - fiabilité - discrétion - bons capacités d'écoute et distraction des clients - élégance, diplomatie et discrétion <p>adaptation</p> <ul style="list-style-type: none"> - rapidité - fermeté - capacités de travail en situation de stress <p>autonomie, prise de responsabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> - capacités autoévaluation - tension à la remise à niveau
<p>en relation avec</p>	<p>Les clients</p>
<p>lien hiérarchique</p>	<p>Chef Barman le cas échéant</p>
<p>éléments du contexte</p>	<p>Le travail se déroule en bar et structures restauratrices (hôtels ,</p>

	restaurants), bar à vins, piano-bar, night-club, discothèques, villages vacances. La plus grande charge de travail est du soir à l'heure, tardif du soir et de nuit, en vieilles de jour fériés et fériés; habituellement en uniforme de travail formel, élégant (veste, chemise blanche, cravate).
moyens et outils	Machines à café, mixer, shaker, verres etc
expérience préalable	diplôme d'école hôtelière ou attestation de qualification professionnelle; l'expérience pratique est très importante, spécialement s'il a été obtenu à l'étranger et dans des structures de haut niveau. La participation aux cours de perfectionnement des organisations de branche de métier avec l'obtention des examens relatifs est utile. La bonne maîtrise de deux langues ou plus (ex : anglais, allemand, français) et l'attention constante à la qualité du service et à la satisfaction du client est nécessaire.

Niveau des compétences requises

Compétences CLES (principales)	niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
SAVOIR-FAIRE				
01	maintenance			
02	réglage			
03	production / prestation			
	service aux clients		X	
	techniques de préparation		X	
05	contrôle			
06	organisation d'activité		X	
07	gestion			
	ravitaillement et approvisionnement des stocks	X		
	administration et caisse	X		
08	communication écrite	X		
09	communication verbale	X		
10	formation			
SAVOIR				
01	langue italienne (écrit et oral)		X	
	langage spécifique au secteur		X	
02	langues étrangères (français, anglais, allemand)		X	
03	logicomathématique			
	mathématique, calcul sortie/avoir (pour la gestion de caisse)	X		
04	informatique			
05	technique			
	connaissance des produits et des boissons (denrées)		X	
	techniques d'optimisation de l'organisation du travail et encouragement des ventes		X	
	techniques de cafétéria		X	
	techniques de préparation, présentation et service		X	
	techniques de conservations des aliments	X		
	éléments d'hygiène des aliments (altérations des aliments, principes du système HACCP, pratiques de travail, propreté et assainissement)		X	
	techniques de communication		X	
06	théorique			
	Eléments d'histoire et technologie concernant vins, bières et liqueurs	X		
07	normatif - législatif	X		
08	qualité		X	
09	sécurité	X		
10	gestionnaire		X	

SAVOIR ETRE				
01	caractéristiques personnelles		X	
02	relationnel			X
03	adaptation		X	
04	autonomie, prise de responsabilité		X	