



Projet

TRANSALP – Travail sans frontière

Analyses des compétences

Profil professionnel:

SERVEUR

Analyse réalisée par Stefania Fossaret

Date Août 2006

A la suite de l'entretien:

Société: **HOTEL "LA GENZIANELLA"**
Colle S. Carlo
Morgex – (Aosta)

Personne interviewée: **M. Salvatore Tortorelli**

- *Rôle: propriétaire*
- *Courrier: info@hotelgenzianella.net*
- *Tel.: 0165-84.16.89*

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 DE LA SALLE A MANGER	C	T	M	I
Etablir les outils et les matières premières nécessaire au service			X	
Contrôler la disponibilité des couverts			X	
Contrôler la disponibilité des tissus pour les tables de la salle à manger (nappes, serviettes etc.)			X	
Donner des indications pour l'organisation des tables et des chaises	X			
Organiser et disposer la table de service et le guéridon			X	
Soigner la fonctionnalité et l'esthétique de la salle à manger			X	
Planifier l'activité du personnel de la salle selon les requêtes	X			

ACCUEIL DES CLIENTS	C	T	M	I
Accueillir et accompagner le client à sa table (choisi ou réservé)		X		
Mettre sur la table les bouteilles d'eau		X		
Vérifier la présence d'enfants pour la prédisposition de fauteuil d'enfants		X		
Prédisposer le matériel pour les activités destinées aux enfants (crayons, feuilles etc.)		X		

SERVICE AUX TABLES	C	T	M	I
Réaliser des services et des préparations "à la carte", "à la table d'hôte"		X		
Conseiller dans le choix des plats		X		
Conseiller dans le choix des vins selon les plats choisis		X		
Décrire la composition des plats		X		
Prendre le commande		X		
Prédisposer et servir les plats froids		X		
Réaliser pour le client les principales recettes		X		
Prédisposer les plats qui nécessitent de garnitures visibles aux clients		X		

Répondre aux différentes requêtes des clients en évaluant la satisfaction en cherchant d'intervenir et résoudre les inconvénients éventuels			X	
Optimiser les fluxes des commandes (leur entrée et sortie de la cuisine) de façon à ce que le service aux tables soit fluide	X			
Tenir une aptitude appropriée pendant le service (remplacement de couverts tombés, verres pour les vins et l'eau)			X	

SERVICE AU BAR	C	T	M	I
Organiser le service au buffet pour les petits déjeuner (croissants, tartes, gâteaux. Œufs, café, the, lait, jus de fruit, yaourts, miel, pain etc.)			X	
Préparer et servir les petits déjeuner au bar		X		
Préparer et servir dans la salle à manger les produits de cafeteria et after dinner		X		

MAINTIEN	C	T	M	I
Surveiller au nettoyage des couverts et des outils			X	
Garder propre et rangé l'espace de travail			X	
Surveiller à la propreté de la salle à manger (plancher, mobilier, verres etc.)			X	
Surveiller à l'approvisionnement du bar			X	

Compétences CLES

Savoir faire

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

- maintenance
- production / prestation
- contrôle
- organisation
- communication écrite
- communication verbale

Savoir

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

- langue locale
- langues étrangères
- logicomathématique
- technique
- théorique
- normatif - législatif
- qualité
- sécurité

Savoir être

Quels sont les aptitudes, comportements demandés ?

- caractéristiques personnelles
- relation
- adaptation
- autonomie et attitude à la responsabilité

Fiche descriptive de l'emploi et des compétences

intitulé de l'emploi	Serveur
définition	Il opère dans les hôtels de tout niveau (cantines, pizzerias, bar, restaurants, hôtels). Il organise la prédisposition de la salle à manger et des tables tout en soignant la fonctionnalité et l'esthétique, accueille le client et l'accompagne à la table, donne informations et conseils en présentant le menu et la carte des vins, gère le service aux tables, consigne l'addition et reçoit l'argent. Propose et sers les boissons, prépare les aliments, participe à la préparation du buffet et fait le service au bar
SAVOIR-FAIRE Etre capable de	<p>maintien</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir appliquer les techniques de nettoyage et de contrôle de la propreté - savoir contrôler les approvisionnements - <p>production / prestation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir appliquer les techniques de préparation de la salle - savoir appliquer les techniques d'accueil des clients - savoir appliquer les techniques de préparation des tables - savoir comment accoupler, décrire et conseiller les plats et les boissons - savoir comment préparer les plats aux tables et servir les vins - savoir comment préparer et servir les petits déjeuners - savoir comment garder propre et rangé la salle à manger et le bar <p>contrôle</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir comment respecter et appliquer les standards de qualité - savoir comment assurer l'auto vérification et le contrôle des standards <p>organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir appliquer les techniques d'organisation de son propre travail <p>communication écrite</p> <p>communication orale</p> <ul style="list-style-type: none"> - communication non verbale
SAVOIR Connaissances	<p>Langue locale</p> <p>Langues étrangères</p> <p>logicomathématiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - arithmétique pour présenter, partager et recevoir l'argent <p>techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> - techniques de mise en place d'un restaurant, organisation des tables - technique de salle-bar - éléments d'hénologie - bon ton - communication et relations humaines

	<ul style="list-style-type: none"> - notions de sciences de l'alimentation, hygiène - principes fondamentaux de psychologie de la clientèle <p>normes, lois</p> <ul style="list-style-type: none"> - normes hygiéniques et sanitaires, application du système HACCP <p>qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> - standards <p>sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> - sécurité au travail
<p>SAVOIR ETRE Capacité à être ou avoir l'aptitude de:</p>	<p>Caractéristiques personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - résistance aux situations de stress - bonne manualité - sens pratique - bonne mémoire auditive - sens esthétique - concentration <p>relation</p> <ul style="list-style-type: none"> - orientation au client - courtoisie - disponibilité - travail d'équipe <p>adaptation</p> <ul style="list-style-type: none"> - persévérance et patience - autocontrôle - efficacité et vitesse <p>autonomie et responsables</p> <ul style="list-style-type: none"> - autoévaluation - capacité à se perfectionner - problem solving - responsabilité et fiabilité
en relation avec	Le serveur travaille en relation avec les autres unités organisationnelles du restaurant ou de l'hôtel (réception, cuisine et parfois l'administration).
lien hiérarchique	Il dépend de l'exploitant du restaurant. Dans de grandes structures, il peut dépendre du Maître et du Chef de Rang.
éléments du contexte	Il est un salarié dans un hôtel soit dans un restaurant. Son horaire de travail dépend de beaucoup de variables, il augmente dans les heures du soir, les jours de fête, les saisons et les lieux. Le niveau de disponibilité est très élevé, Pendant les heures de travail il doit endosser la livrée (veste blanche, chemise blanche, papillon, pantalon, chaussures noires). Pour les femmes le pantalon peut être remplacé par une jupe et la cravate avec un foulard. Ni bracelet, ni piercing sont admis. Le soin de sa propre personne est très important, déconseillée l'utilisation de parfums. Il a un contrat de cinquième niveau. La rétribution mensuelle est intégrée par les pourboires qui, dans plusieurs cas, contribuent à doubler le salaire
moyens et outils	Serviette de service, briquets, tire-bouchon professionnel, outils pour la commande, nappes, serviettes, couverts, verres, cabarets, carte des vins etc.

expérience préalable	Qualification professionnelle du secteur hôtelier. Les compétences se renforcent sur le lieu de travail, avec l'expérience. Très utile une expérience dans des hôtels et restaurants de haut niveau et à l'étranger. Dans les petites structures de restaurations aucune formation de base n'est requise, le professionnalisme se base sur les caractéristiques personnelles et sur l'expérience acquise. Pour la carrière est important participer à des cours de perfectionnement. La connaissance des langues étrangères principales est fondamentale.
-----------------------------	---

Niveau des compétences requises

Compétences CLES (principales)	niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
SAVOIR-FAIRE				
01 maintenance				
surveiller à la propreté		X		
vérifier la nécessité d'approvisionnement		X		
02 réglage				
03 production / prestation				
techniques de service		X		
04 conduite				
05 contrôle				
respect et application des standards de qualité		X		
auto-verification et contrôle des standards		X		
06 organisation				
organisation de son travail		X		
07 gestion				
08 communication écrite		X		
09 communication verbale		X		
communication non verbale		X		
10 formation				
savoir				
01 langue locale				
02 langues étrangères		X		
03 logicomathématique				
04 informatique				
05 technique				
techniques de mise en place d'un restaurant		X		
techniques de salle-bar		X		
elements d'hénologie		X		
bon ton	X			
communication et relations humaines		X		
06 théorique				
notions de sciences de l'alimentation et d'hygiene		X		
principes fondamentaux de psychologie de la clientele		X		
histoire de la cuisine	X			
07 normatif - législatif				
normes hygiéniques et sanitaires et application du système HACCP	X			
08 qualité				
09 sécurité				
Sécurité au travail	X			
10 gestionnaire				
SAVOIR ETRE				

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