SALA MENJADOR

En aquest document es presenta l'ocupació de *Sala menjador*. Per poder explicar com es configura aquesta ocupació al municipi i a la comarca s'han consultat diverses fonts, s'ha analitzat la morfologia del sector de l'hostaleria a l'àrea d'influència, i s'ha entrevistat a professionals i empreses. A continuació es presenten breument les dades i informació més significativa.

➜ L'HOSTALERIA AL TERRITORI. Bar/restaurant.

A la comarca hi ha més de 500 restaurants, i a Manlleu (entre bars, cafeteries i restaurants) hi ha prop de 100 establiments[1]. El territori és força ric en producte autòcton (embotit, carn, bolets, llegums, etc.) de manera que bona part de l'oferta gastronòmica es basa en plats tradicionals elaborats, entre altres, amb aquests productes[2].

El tipus i estil de restaurants predominant és també tradicional i de cuina catalana. Es pot parlar, generalment, de bars/restaurants petits i sovint familiars, amb cuina de mercat i un estil de servei força tradicional i senzill. Hi ha, però són poc freqüents, restaurants de cuina ràpida, d'altres regions (italians, asiàtics, àrabs, etc.) o amb un estil de servei més sofisticat.

Es pot distingir dos tipus de clientela dels restaurants típics de la comarca:

→ Clientela fidelitzada als serveis de migdia. Acostumen a ser treballadors/es de la zona que trien menú i que tenen un temps limitat per dinar. Necessiten un servei ràpid i poc assessorament (coneixen el restaurant, el tipus de cuina i els plats que es solen oferir). A aquí també hi entren les persones grans que acostumen a dinar fora de casa i que un cop fidelitzats, repeteixen.

→ Clientela més esporàdica que van al restaurant a sopar i/o el cap de setmana com a activitat d'oci. En aquest cas poden ser famílies, parelles o grups d'amics i amigues. Acostumen a optar per la carta i poden demanar vins, i en aquest cas sí que requereixen de més assessorament i suggeriments. L'estada al restaurant és més relaxada i el servei es pot allargar.

➜ L'OCUPACIÓ AL TERRITORI

L'ocupació de servei de sala i menjador a Manlleu i comarca està consolidada en tant que la presència de restaurants i altres establiments similars (cafeteries, bars/restaurants, etc.) és àmplia i estable. Tot i no ser una comarca on els serveis de restauració hagin incrementat massa en els darrers anys, l'oferta es manté estable.

La contractació de personal al llarg de l'any és sostinguda amb algun repunt d'oferta en temporada alta. Generalment, quan els restaurants contracten nous professionals, si aquests/es acompleixen amb la tasca de manera eficient, tenen moltes

[1] Manlleu empreses: http://www.manlleuempreses.com/cercador.php?cercador=1&idCategoria=8
[2] http://www.osonaturisme.cat/interior.php?idcanal=4&idcategory=35&idioma=CA

possibilitats de mantenir el lloc de feina a mig termini. Això fa que el nivell de rotació sigui moderat.

Cal tenir en compte també que en restaurants petits l'equip de cuina, menjador i barra poden compartir funcions. O sigui que és probable, per exemple, que el/la cambrer/a de sala també es faci càrrec de la barra entre serveis, o que col·labori en l'elaboració de plats senzills i que la neteja dels espais es dugui a terme de forma compartida.

Al territori, generalment el/la cambrer/a de sala-menjador no ha de tenir un coneixement tècnic exhaustiu ni massa sofisticat (o protocol·lari) dels serveis. No es demanen tant cambrers/es "d'escola" sinó professionals implicats amb la feina, capaços de tirar endavant els serveis amb eficiència i eficàcia, amb ganes d'aprendre i d'oferir un tracte proper a la clientela.

OCUPACIÓ
↳ Sala menjador

FAMÍLIA PROFESSIONAL
↳ Hostaleria i turisme

POSSIBLES LLOCS DE FEINA

⇉ Cambrer/a de sala-menjador*
⇉ Bàrman o cambrer/a de barra
⇉ Ajudant de cambrer/a
⇉ Cap de sala

NOTA

* A Manlleu i comarca el/la cambrer/a en moltes ocasions assumeix i combina funcions de sala-menjador i de barra. Això passa normalment en restaurants petits, familiars i/o amb una estructura poc jerarquitzada.

DESCRIPCIÓ DE L'OCUPACIÓ

El/la professional s'encarrega (sol/a o en equip) de preparar l'espai de barra i/o el menjador per als serveis, els du a terme aplicant les tècniques establertes d'atenció a la clientela i fa el tancament, deixant a punt els espais per als propers serveis. Participa també, en major o menor mesura, en el procés d'aprovisionament i emmagatzematge de productes.

PER SABER-NE MÉS

Es pot trobar més informació sobre l'ocupació i els diferents llocs de feina associats a:

↳ Porta 22 (Barcelona Activa)
http://w27.bcn.cat/porta22/cat/fitxes/C/fitxa6125/cambrer-a.do

↳ Conèixer les feines (Servei Ocupació Catalunya - SOC)
http://www.oficinadetreball.cat/socweb/export/sites/default/socweb_ca/ciutadans/orientacioTrobarFeina/detall_fitxa.html_1462511626.html

↳ Educastur (Consejería Educación, Cultura y Deporte) Astúries.
http://www.educastur.princast.es/fp/hola/pil_col/perfiles/descripcion.php?id_profesion=779

↳ Servicio Andaluz de Empleo (Junta de Andalucía)
http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/web/websae/portal/es/empleo/buscarTrabajo/eligeProfesion/galeriaPDFs/Detalle/001007Camare.pdf

NOTA

La majoria de restaurants del territori són de **cuina casolana, catalana o tradicional**, amb una clientela força fidelitzada.

Hi ha 2 tipus de clientela:
- la dels dinars d'entre setmana; acostumen a ser **treballadors/es i clientela fixa** (serveis ràpids).
- la de sopars i caps de setmana; amb una clientela més **familiar**, d'**amics i amigues** que van al restaurant a dinar o sopar tranquil·lament.

La **fidelització** i la **proximitat** són dos trets distintius del servei de restauració a la zona.

NOTA

! Les funcions i tasques del/de la cambrer/a de sala menjador s'inscriuen en tres moments:

↳ El pre servei ↳ El servei ↳ El post servei

En alguns bars/restaurants també pot dur la barra i/o col·laborar en el control, aprovisionament i emmagatzematge de mercaderies.

FUNCIONS i TASQUES

↳ Realitzar les operacions de pre servei (preparació del menjador per al servei)[1].

- Informant-se, si és el cas, de les reserves (número de taules i de persones).
- Informant-se i repassant els plats del menú i suggeriments, els ingredients de cada plat i la forma d'elaboració. També dels de la carta, en cas que hi hagi canvis.
- Realitzant la distribució de les taules en cas que, segons les reserves o previsions, s'hagin de fer canvis. Col·locant cartells de reservat a les taules corresponents.
- Realitzant el parament de les taules: estovalles i tovallons, vasos i/o copes, coberts i plats.
- Preparant les paneres, els platets amb tomàquet i all, les setrilleres (repassar i omplir), tallant rodanxes de llimona, omplint els porrons i/o reomplint les ampolles de vi, etc.
- Preparant les carpetes amb els menús del dia i la carta.
- Revisant l'espai de menjador i verificant que està tot en ordre.
- Revisant i, si cal, netejant els lavabos assegurant que hi hagi paper, sabó de mans, etc.

↳ Atendre i servir a la clientela[2].

- Rebent la clientela i indicant-los la taula.
- Portant el menú i la carta, explicant els plats, resolent dubtes i assessorant.
- Prenent nota de la comanda i tramitant-la a la cuina (plats) i a la barra (begudes) *[1].
- Portant a taula la panera, setrilleres i begudes.
- Servint els plats (primers, segons i postres) i, si és el cas, emplatant o manipulant (tallant, trinxant, servint) algun aliment a taula.
- Desembarassant la taula durant el servei: retirant i/o canviant plats i coberts, traient les paneres i setrilleres, si és necessari canviant els tovallons, etc.
- Elaborant i/o servint els cafès o infusions i interessant-se per la satisfacció del servei rebut.
- Portant el tiquet o factura, cobrant i acomiadant a la clientela.
- Netejant taules i preparant-les de nou per servir nova clientela (segons torns).
- Controlant totes les taules a càrrec per assegurar que tothom està ben servit.
- Atenent demandes que puguin anar sorgint i resolent incidències o disconformitats.

↳ Realitzar les operacions de post servei (tancament)[3].

- Recollint, endreçant i/o netejant totes les taules i utensilis del menjador (plats, coberts vasos i tasses bruts, estovalles, tovallons, etc.).
- Escombrant i fregant el menjador i altres zones de servei i suport.
- Deixant el menjador, els estris i utensilis a punt per a la preparació del proper servei.
- Col·laborant en l'arqueig, liquidació i tancament de la caixa.

↳ Realitzar el control de mercaderies, l'aprovisionament i emmagatzematge[4].

- Controlant les existències i estocs disponibles i fent previsió de necessitats per als serveis i barra.
- Elaborant les comandes per garantir la disposició d'existències recomanat.
- Rebent les mercaderies sol·licitades, validant la correspondència entre la comanda i l'albarà i verificant el correcte estat dels productes.
- Emmagatzemant les mercaderies on correspongui: magatzem, neveres, estanteries, etc.
- Seguint els procediments establerts en el procés de control, aprovisionament i emmagatzematge de mercaderies utilitzant la documentació apropiada i informant de les incidències al/a la professional corresponent.

↳ **Encarregar-se o col·laborar amb la barra del bar-restaurant (preparació, serveis i tancament)** [5].

- Preparant l'espai de barra: revisant o carregant neveres, verificant la disposició de vaixella neta (gots, copes, tasses, culleretes de cafè...), preparant el mostrador, etc.
- Elaborant, segons l'oferta del restaurant, plats senzills com ara entrepans, tapes, sandvitxos, aperitius o altres.
- Servint la clientela (begudes i/o plats senzills).
- Mantenint l'espai de barra net permanentment i endreçat.
- Realitzant el tancament de l'espai de bar: netejant la maquinària (cafetera, planxes, etc.), netejant els utensilis i barra, escombrant i fregant, carregant neveres, etc.

Aquesta funció es du a terme només en cas que el/la professional combini tasques de servei de sala i de barra. Pot passar en alguns bars/restaurants amb barra permanent. Entre serveis el/la mateix professional pot haver d'encarregar-se o col·laborar a la barra.

OBSERVACIONS/ACLARIMENTS
Què expliquen les empreses i els/les professionals:

OPCIONS

Depenent de la mida, del tipus de restaurant, del número de treballadors/es i del sistema d'organització el/la cambrer/a de sala menjador pot:

- Treballar, generalment, sota les ordres del/de la cap de sala. Ara bé, en restaurants petits pot ser que aquesta figura professional no existeixi i que hagi d'assumir un major grau de responsabilitat.
- Haver de compaginar funcions i tasques de sala i de bar. En alguns establiments petits no diferencien entre el/la cambrer/a de sala i de bar, de manera que els/les cambrers/es assumeixen les tasques de les dues zones.
- Haver de col·laborar en tasques de neteja de la cuina o altres espais de l'establiment, en cas que no hi hagi un/a professional contractat/da per a les tasques de neteja.
- Haver de col·laborar, en major o menor mesura, en l'elaboració de plats senzills (sobretot postres que no requereixen gran elaboració. Ex: suc de taronja, maduixes amb nata, etc.)

RESPECTE A LES FUNCIONS I TASQUES

[1] Durant la preparació del servei el/la cambrer/a de sala s'ha de coordinar amb la resta de professionals. Per conèixer les reserves haurà de parlar amb el/la cap de sala, que és qui té aquesta informació. I s'informarà del menú amb el/la cap de cuina. Tots/es els/les professionals entrevistats/des coincideixen en què és molt important conèixer bé el menú que s'ofereix, com està cuinat cada plat, quins ingredients porta, tipus d'acompanyament, etc. El/la cambrer/a no només ha d'informar; també assessorar i suggerir.

Abans de que arribin els primers clients ha d'estar tot a punt. La sala, taules, parament, etc. han d'estar preparats; s'ha d'haver previst tot el que cal per al servei i assegurar-se de que no falta res.

En alguns restaurants és possible que el/la cambrer/a de sala hagi d'elaborar entrepans, tapes, o altres plats adaptats a l'oferta gastronòmica que estaran a la vista (a la barra) o que es prepararan al moment per a persones que optin per aquesta opció més ràpida.

OBSERVACIONS/ACLARIMENTS
Què expliquen les empreses i els/les professionals:

[2] Durant el servei el més important és que la clientela estigui ben atesa a tothora. Per això cal:

- Preveure i anticipar-se a les seves necessitats. Que no hagin de demanar, per exemple, que porti el pa o les setrilleres, que canviïs els coberts, etc.
- Informar i assessorar sobre els plats i sobre les begudes més idònies.
- Fer suggeriments tenint en compte els gustos de la clientela.
- Contemplar i satisfer, en la mesura del possible, les seves particularitats i necessitats (canviant un acompanyament, oferint mitjos menús, adaptant un plat, etc.).
- Desembarassant la taula.
- Servint els plats dels/de les clients/es de la mateixa taula, en la mesura del possible, alhora.
- Minimitzant els temps d'espera: servint (si és el cas) un petit aperitiu (olives, patates o altres) mentre esperen els primers plats. Quan estiguin acabant els primers, demanar a la cuina que vagin emplatant els segons i el mateix amb els postres.
- Etc.

*[1]Si el/la cambrer/a porta la barra no tramitarà la comanda, sinó que anirà a buscar i prepararà les begudes ell mateix/a.

Durant el servei és molt important també estar pendent de totes les taules que es tenen a càrrec. Tenir visió panoràmica per poder assegurar-se que ho té tot sota control. Pel que fa a les comandes es poden realitzar en un bloc o amb la PDA. En qualsevol cas és important reflectir bé les particularitats o canvis en els plats per a què arribi clarament a la cuina.

[3] En el post servei les tasques són bàsicament de neteja i ordre dels espais i utensilis utilitzats.

El/la professional acostuma a participar en el tancament de la caixa, tot i que el nivell de participació depèn de cada establiment. Generalment ho fa amb el/la cap de sala, fent l'arqueig per comprovar que els tiquets i els ingressos (en efectiu o en targeta) quadren. Si realitza aquesta tasca sol/a haurà d'informar de qualsevol desajust al/a la responsable.

[4] Pel que fa al control d'existències i aprovisionament de mercaderies (elaboració de les comandes), no sempre ho fa (també depèn de cada restaurant). On sí participa és en l'emmagatzematge, per exemple carregant neveres o guardant productes a les càmeres frigorífiques.

[5] Als bars restaurants amb barra permanent pot ser que els/les cambrers/es que s'encarreguen del menjador també hagin de dur la barra. Si és així és responsabilitat seva preparar l'espai de barra (cafetera, neveres, utensilis i vaixella de bar, etc.) i servir la clientela entre els serveis. Han de mantenir l'espai net en tot moment i preparar plats senzills (entrepans, tapes, aperitius, etc.) i combinats.

CASOS ESPECIALS/ALTRES

→ Alguns restaurants del municipi realitzen banquets. En aquests casos el/la cambrer/a de sala menjador realitzarà les mateixes funcions adaptades als requeriments d'aquest tipus de serveis.
→ En restaurants en què la carta de vins i caves té un cert protagonisme el/la professional haurà de conèixer-los per poder informar i /o assessorar a la clientela.
→ Com ja s'ha dit, en bars-restaurants en què el/la professional compagina les tasques de sala i de bar ha de poder realitzar el servei de barra. Per això ha de conèixer i saber elaborar i servir els diferents tipus de begudes i combinats. També ha de saber utilitzar la màquina de cafè.

REFLEXIONS DELS/DE LES PROFESSIONALS/EMPRESES ENTREVISTADES

"En aquesta feina la imatge és molt important, la simpatia i el tracte amb el client. Sobretot és important fer sempre bona cara, donar la raó al client i fer sentir bé a la gent. Tractar-la com a ell li agradaria ser tractat."

"Per fer aquesta feina cal tenir memòria selectiva i retentiva: quina taula ha entrat primer, què han demanat... Agilitat mental."

"Cal estar disposat a donar suport als companys i comunicar-se quan algun cambrer ajuda a un altre per no repetir la feina."

"És important tenir bona presència física i un somriure permanent."

"El/la cambrer/a ha de conèixer molt bé el producte."

"Hi ha d'haver molt bona coordinació entre la sala i la cuina. També entre companys."

"Per mi és important que les nostres treballadores tinguin nervi, que estiguin actives. Sempre hi ha coses a fer. No s'ha d'estar mai quiet"

COMPETÈNCIES TÈCNIQUES

COMPETÈNCIES REQUERIDES

→ Coneixements i tècniques de preparació del bar i la sala per al servei (*mise en place)*.

- Preparació de **l'espai de barra.**
  Coneix i sap aplicar el procediment per garantir que disposa del material i utensilis per al servei: sap com preparar la maquinària (cafetera, planxa, espremedora, altres),quins utensilis ha de supervisar (plats, gots, copes, etc.), com revisar/preparar els productes que necessitarà (neveres, gel, llimona, etc.). Sap preparar els productes/plats senzills de mostrador (tapes, entrepans, aperitius, etc.).
- Preparació de **l'espai de sala.**
  Coneix i sap aplicar el procediment per garantir que l'espai està a punt per al servei: coneix el criteris de distribució de taules, sap fer el parament de taula (col·locació d'estovalles, plats, coberts, copes, etc.), sap quins utensilis de servei necessita i com preparar-los, com informar-se del menú del dia, quins elements de taula ha de preparar i com fer-ho (paneres, setrilleres, aperitius, etc.).

→ Coneixements i tècniques de servei d'aliments i begudes.

- Al **servei de barra**.
  Coneix i sap aplicar els processos i tècniques de servei de barra: sap preparar i servir cafès i infusions, begudes no alcohòliques i alcohòliques/combinats, tapes, plats combinats, entrepans i aperitius. Sap registrar i controlar les comandes, cobrar els serveis segons les modalitats de pagament, i emetre factures.
- Al **servei de sala menjador.**
  Coneix i sap aplicar els processos i tècniques de servei de sala: sap com acollir i acomodar la clientela, com informar i recollir la comanda amb PDA o bloc, sap servir els plats i begudes adaptant-se a l'estil de servei del restaurant, com desembarassar les taules i cobrar els serveis. Sap aplicar estratègies de control de la sala per a un servei ordenat, tramitant les sol·licituds segons l'ordre de petició.

→ Coneixement i aplicació de tècniques d'atenció a la clientela.

- Coneix i sap aplicar les tècniques d'acollida de la clientela, adaptant-se a l'estil, funcionament i normativa del restaurant.
- Coneix i sap aplicar diferents tècniques de venda: com i quan assessorar a la clientela, quan fer suggeriments i amb quins criteris, com identificar gustos i necessitats, com acomiadar i fidelitzar la clientela, etc.
- Coneix i sap aplicar tècniques de resolució d'incidències i gestió de reclamacions: quin procediment cal seguir, a qui s'ha d'informar, què es pot oferir, com es poden contrarestar els descontents, etc.

→ Coneixements i tècniques de tancament del servei i l'establiment.

- Coneix i sap aplicar les operacions de recollida i neteja dels espais de treball: coneix les tècniques de neteja a aplicar, sap netejar i desinfectar els espais (menjador, barra, cuina, altres), estris, equips i utensilis tenint en compte la normativa higienico-sanitària.
- Coneix i sap aplicar tècniques de supervisió i manteniment de maquinària i instal·lacions: sap muntar i desmuntar maquinària per a la neteja, sap detectar disfuncions en els equips, coneix i aplica el procediment de tancament de les instal·lacions (desconnexió de maquinària, llums, ventilació, etc.)

El/la professional ha de conèixer els diferents tipus de restaurants i ser capaç d'ajustar la seva actuació a l'estil i normativa interna de cadascun.

COMPETÈNCI

COMPETÈNCIES TÈCNIQUES

→ Coneixements i tècniques de control, aprovisionament i emmagatzematge.

- Coneix i aplica els procediments i tècniques de control d'estocs, aprovisionament i emmagatzematge de productes:
  Control d'estocs: coneix el procediment per al control d'estocs (del bar i del celler), i l'aplica en funció de les seves responsabilitats.
  Aprovisionament: coneix el procediment d'aprovisionament (de begudes, vins, productes per a l'elaboració de productes de la barra), i l'aplica en funció de les seves responsabilitats (elaboració de comandes, rebuda i verificació).
  Emmagatzematge: coneix el procediment i normativa d'emmagatzematge de productes i l'aplica en funció de les seves responsabilitats (emmagatzematge en càmeres frigorífiques, al magatzem, càrrega de neveres, estanteries, etc.).
- Coneix i aplica mètodes senzills de regeneració, conservació i envasament de gèneres: ús de recipients i envasos adequats, control de temperatura, necessitats i temps de conservació etc.
- Aplica els procediments gestionant la documentació associada (comandes, factures, albarans, etc.

COMPETÈNCIES REQUERIDES

COMPETÈNCIES BÀSIQUES

Per més informació: http://europass.cedefop.europa.eu/es/documents/european-skills-passport/language-passport/templates-instructions

→ Coneixement del català, castellà

- Nivell B2 (usuari/a autònoma) en comprensió i parla i escriptura.

→ Coneixement d'una llengua estrangera

- Es pot valorar però no és imprescindible. Nivell B2 .

→ Domini del càlcul funcional

- Domini d'operacions bàsiques de càlcul. Tot i que els cobraments es fan mitjançant la caixa registradora ha de poder tenir prou domini com per poder calcular el canvi o identificar errors en el pagament.
- Domini de càlculs de mesures.

→ Coneixements d'ofimàtica (nivell usuari/a).

- Si el restaurant té un programa de gestió propi ha de poder dominar-lo amb rapidesa.
- Si s'utilitza PDA per la gestió de les comandes ha de dominar-ne l'ús amb rapidesa i plena autonomia.

→ Coneixements d'higiene i seguretat a l'hostaleria.

- Coneixement i aplicació de les mesures i normes higiènic sanitàries i de manipulació d'aliments.
- Coneixement i adopció de les mesures de seguretat aplicades a l'hostaleria.

COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

⇥ Competència de Relació (Relació interpersonal i Comunicació)

Les habilitats socials de relació formen part del repertori habitual d'actituds i comportaments que el/la cambrer/a de sala posa en joc durant el desenvolupament de la seva feina, i resulten cabdals per a guanyar-se la confiança tant de la clientela com de la resta de treballadors/es del restaurant.

COMPETÈNCIES REQUERIDES

- Coneix fórmules de cordialitat (demanar si us plau, donar les gràcies, saludar, etc.) i les aplica en la interacció amb la clientela.
- Manté el somriure i l'afabilitat durant tot el servei en el tracte amb la clientela, evitant mostrar tensió o enuig en la seva expressió gestual i/o verbal.
- Evita utilitzar un to impositiu quan transmet requeriments al personal de cuina, mantenint en tot moment la correcció en l'expressió.
- Plasma les comandes per escrit, anotant les especificacions pertinents, de manera que resultin clares i comprensibles per al personal de cuina.
- Domina la comunicació en català i castellà (i, en ocasions, altres llengües si li és requerit), adaptant-la a l' utilitzada per/per la client/a.
- No participa en converses focalitzades en temes polèmics (política, religió, etc.) amb la clientela, aplicant recursos per a evadir el confrontament (donar la raó, canviar el tema, etc.).
- Reconeix els propis pensaments derivats de creences o prejudicis, i els evita durant la interacció amb la clientela, oferint un tracte igualitari a tothom.
- Utilitza la comunicació assertiva (no s'inhibeix ni es mostra agressiu/iva) per a expressar disconformitats o queixes als proveïdors (no coincidència amb la comanda, mal estat dels productes, etc.).
- Ofereix un tracte de cooperació amb el personal d'aprovisionament, facilitant la descàrrega dels productes eliminant obstacles en l'accés al magatzem i ajudant-los sempre que no afecti a l'execució de les pròpies tasques.
- Accepta els suggeriments o correccions expressats per la clientela, agraint-los i integrant-los en el propi repertori de conductes amb vistes a ocasions futures.
- Coneix i aplica el protocol de salutació establert per a l'atenció telefònica i, en cas que no existeixi, n'estableix un de propi incloent fórmules de cordialitat (p. ex. "Restaurant X, bon dia, en què puc ajudar-lo?").
- Accepta les amonestacions del/de la cap de sala davant dels propis errors, reconeixent-los i evitant reiterar-se en la justificació.
- Respon a totes les qüestions plantejades per la clientela evitant mostrar signes d'impaciència i oferint la informació de manera clara i comprensible, evitant omissions. En cas de no estar segur/a de la resposta, sol·licita amablement que s'esperin mentre realitza la consulta.
- Respecta la intimitat de les taules, mantenint-se a una distància prudencial i evitant interrompre les converses i esperant el moment adequat per a dirigir-se als/a les clients/es.
- Evita elevar el to de veu per a dirigir-se a companys/es en l'espai de sala i barra, apropant-se físicament a ells/es per a interaccionar.
- Estableix vincles de confiança amb els/les clients/es habituals, oferint-los un tracte personalitzat i diferenciat (els saluda pel nom, s'interessa pel seu estat personal, etc.).
- Trasllada les opinions de la clientela sobre la qualitat dels plats al personal de cuina, tant si aquestes suposen un elogi com un suggeriment de millora.

COMPETÈNCIES REQUERIDES

⇥ Treball en equip

Tot i que no comparteixen funcions ni espai de treball, la coordinació entre el personal de sala i de cuina ha de ser absoluta per a assolir l'objectiu comú a tots dos equips de treball: la satisfacció de la clientela amb el servei rebut.

- Contribueix al bon clima laboral utilitzant la relativització el bon humor davant de situacions conflictives i/o puntes de feina.
- En finalitzar el servei i totes les seves tasques, col·labora amb el personal de cuina ajudant-los en la neteja i recollida d'estris.
- Si s'escau, facilita l'execució de les tasques del següent torn, avançant la preparació dels estris i el muntatge de la sala abans de finalitzar la jornada.
- Abans d'iniciar el servei, comparteix temps amb el personal de cuina, mostrant interès per conèixer les tècniques i ingredients de cada plat.
- Participa en les situacions de presa de decisions, expressant la pròpia opinió i realitzant suggeriments de millora, tant pel que fa a l'elaboració i presentació de plats com al servei de sala i barra.
- Intervé com a mediador/a en situacions de conflicte entre companys/es, motivant-los a expressar-se des d'una posició calmada i afavorint que arribin a acords beneficiosos per a ambdues parts.
- Respecta les decisions preses en consens, cedint i modificant el propi posicionament inicial, si s'escau.
- En situacions de presa de decisions en equip, anima a la participació de tots/es els/les companys/es, preguntant la seva opinió sobre els temes tractats.
- Comparteix la responsabilitat davant d'errors de coordinació amb el personal de cuina, evitant exculpar-se i suggerint mesures orientades a la solució.

⇥ Orientació al client

L' hostaleria és un sector a on una elevada quantitat d'establiments competeixen per assolir el mateix objectiu: atraure clients/es i, el que és més important, fidelitzar-los. Amb aquesta finalitat, el/la cambrer ha de procurar que cada client/a es senti únic/a, oferint un tracte diferencial i adaptat als seus gustos i característiques.

- Coneix i pot definir el tipus de clientela habitual del restaurant (famílies, parelles, treballadors/es, etc.).
- Assessora sobre els plats i begudes disponibles, deixant sempre que sigui el/la client/a quin prengui la decisió final.
- Demana disculpes quan la demanda no pot ser satisfeta (p.ex. perquè un plat no està disponible), oferint ràpidament diverses alternatives similars.
- Atén amb celeritat les demandes d'atenció de la clientela, deixant, si s'escau, altres tasques que pugui estar realitzant en aquell moment.
- S'avança a les necessitats de la clientela, preveient i aplicant mesures per a satisfer-les abans que li requereixin expressament (p.ex. no espera a que li demanin una trona quan veu entrar un família amb un/a nen/a petit).
- Si la disposició i grau d'afluència de la sala ho permet, ofereix les taules millor ubicades a la clientela, deixant, en tot cas, que siguin ells/es qui escullin.
- Atén les queixes amb humilitat, escoltant sense interrompre el discurs del/de la client/a, demanant disculpes i donant expressament la raó al/la client/a, independentment de la seva opinió personal.
- Davant de clients/es insatisfets o descontents amb el servei rebut, ofereix, en la mesura que sigui possible, mesures compensatòries (no cobra els cafès, p.ex).
- Accepta d'entrada les especificacions en els plats expressats per la clientela. Abans de donar una resposta definitiva, consulta al personal de cuina sobre la seva viabilitat.

COMPETÈNCIES REQUERIDES

⇥ Organització de la pròpia feina

Mantenir l'ordre i bona organització del servei és importantíssim per a la imatge d'un restaurant. El/la client percep ràpidament el caos i la descoordinació, i això influeix directament en la formació d'una opinió dolenta sobre l'establiment que pot revertir en un descens del negoci.

- Abans d'iniciar la jornada laboral, consulta el llibre de reserves i pregunta al/a la persona responsable si hi ha algun canvi d'última hora.
- Coneix la dinàmica i estacionalitat del sector, i organitza la seva agenda personal amb previsió dels dies o èpoques de més volum de feina.
- S'assegura que tots els estris i material de les taules estan disponibles i en bon estat per a la seva utilització abans d'iniciar el servei.
- Preveu el volum de feina per a cada servei, i avança el màxim de tasques (preparació de paneres, begudes, etc.) avanç de l'inici, evitant pèrdues de temps innecessàries.
- Revisa el menú diàriament, així com els possibles canvis efectuats a la carta, assegurant-se que coneix l'elaboració i ingredients de tota l'oferta.
- Posa mesures per a mantenir l'ordre cronològic d'entrada de comandes a cuina, assegurant que els/les clients/es siguin servits respectant el seu ordre d'arribada.
- Anota, per escrit o a la PDA, totes les comandes, així com les especificacions de la clientela per a evitar errors en el servei.
- Actua amb visió global en la disposició de taules a la sala, distribuint-les tenint en compte l'afluència i tipus habitual de client/a sense reserva.
- Coneix les funcions i tasques desenvolupades per cada treballador/a de l'establiment, sabent a qui s'ha de dirigir en tot moment.
- Pot definir les incidències habituals que es produeixen durant els serveis, i té previstes alternatives per a aplicar en cada una d'elles.

⇥ Gestió de l'estrès / conflicte

En moments de màxima afluència de públic, és habitual que es visquin situacions d'angoixa i, fins i tot, de tensió entre els/les propis/es treballadors. El/la professional ha de posar en pràctica mecanismes que li permetin mantenir la calma, especialment quan es troba treballant de cara a la clientela.

- És capaç de mantenir el control sobre sí mateix/a davant de situacions de conflicte amb la clientela, evitant emetre respostes impulsives o reactives.
- Preveu el risc de veure's incapacitat/ada per afrontar un volum de feina determinat, i sol·licita suport a companys/es i/o al/a la cap de sala abans de què la situació es desbordi.
- No es bloqueja davant de la queixa d'un/a client/a o l'amonestació del/de la cap de sala, processant la resposta a donar abans del seu torn de paraula.
- Reconeix quan es sent superat/ada per una situació, retirant-se del focus d'estrès i derivant, si s'escau, la resolució a un/a company/a o a la persona responsable.
- Modifica, quan és necessari, el seu estat d'ànim abans de l'arribada de clients/es, ajustant-lo a la cordialitat requerida en l'exercici de l'ocupació.
- Coneix i, quan és necessari, aplica estratègies i tècniques d'autocontrol per a superar situacions de forta càrrega emocional (respiració profunda, sortir a airejar-se, etc.).
- Accepta els imprevistos entenent que formen part de la feina, afrontant-los amb seguretat i sense caure en la queixa i/o passivitat.
- S'espera a la finalització del servei per a exterioritzar i expressar l'estat d'angoixa i/o enuig.
- Comparteix amb la resta de companys/es els seus sentiments i emocions, integrant els seus consells i acceptant l'oferiment de suport.

COMPETÈNCIES REQUERIDES

⇥ Autonomia/Iniciativa

Durant la durada dels serveis, tots/es els/les treballadors/es acostumen a estar molt ocupats/ades atenent les seves funcions i responsabilitats. El/la cambrer/a ha de conèixer bé la seva feina i resoldre-la sense demanar ajuda, excepte en casos extrems.

- Realitza les funcions de muntatge i atenció a la clientela en solitari, establint mecanismes propis que li permeten actuar amb eficàcia.
- Davant de les reclamacions de clients/es, posa en pràctica recursos propis i mesures per a solventar-les, derivant la situació al/a la cap de sala només en última instància.
- Es mostra atent/a al funcionament global de l'establiment, detectant elements o procediments millorables, i proposa mesures correctives.
- Inicia, sense necessitat de que li requereixin expressament, tasques alternatives (manteniment, neteja, etc.) quan les que li són pròpies ja estan finalitzades.
- Fixa l'atenció en la manera de procedir de companys/es amb més expertesa, integrant els aspectes que contribueixin a la pròpia millora.
- Mostra curiositat per conèixer el seu sector, informant-se de les tendències gastronòmiques, enològiques, i proposant la incorporació de nous productes i elaboracions.
- Estableix mecanismes propis per a realitzar un seguiment de les comandes de la clientela, assegurant-se que el personal de cuina l'ha rebut i l'està executant.
- Coneix les pròpies limitacions i àrees de millora, i busca recursos formatius que li permetin adquirir nous aprenentatges per a desenvolupar-les.

⇥ Orientació a la qualitat

Ser curós/a i fixar-se en els petits detalls determinen, en moltes ocasions, que els/les clients/es optin per un o altre establiment. El/la cambrer de sala ha de tenir-ho present, tant en la disposició de la sala com en la relació directa amb la clientela.

- Té cura del seu aspecte personal, oferint la seva millor imatge diàriament en arribar a l'establiment.
- Manté l'uniforme de treball en perfecte estat durant el servei, lliure d'arrugues i/o taques. Si és precís, se'l canvia.
- Revisa cada plat abans de servir-lo, comprovant que es corresponguin amb la comanda feta i que la presentació sigui correcta.
- Realitza una visió en globalitat abans de l'arribada dels/de les primers/es clients/es, comprovant que tot estigui en ordre i no hagi quedat cap tasca per realitzar.
- Prova maneres novedoses i creatives de presentar les taules, afegint elements decoratius, donant forma als tovallons, etc.
- Revisa el perfecte estat de cada element (vaixella, gots, estovalles, etc.) abans de col·locar-lo a la taula, retirant i canviant els que estiguin bruts.
- Serveix les begudes amb cura i posant la màxima atenció per a evitar vessaments.
- Estableix i posa en pràctica mesures per a minimitzar el temps d'espera de la clientela, si aquest es considera excessiu (p. ex. serveix un petit aperitiu).
- Manté la barra en òptimes condicions d'higiene, netejant la superfície amb freqüència i retirant amb rapidesa els gots, coberts, etc., fets servir per/per les clients/es.

CURRÍCULUM FORMATIU

FORMACIÓ BÀSICA

Formació mínima per a accedir:

- **ESO (educació bàsica obligatòria)** o equivalent (**EGB**)
- **Cicle Formatiu de Grau Mitjà Serveis en restauració** (Hoteleria i Turisme)
  http://www20.gencat.cat/portal/site/queestudiar/menuitem.117f67559502935cd56a1c76b0c0e1a0/?vgnextoid=d8b537a9f4f2b210VgnVCM2000009b0c1e0aRCRD&vgnextchannel=d8b537a9f4f2b210VgnVCM2000009b0c1e0aRCRD&vgnextfmt=detall&p_id=84

- Cursos de **Formació Professional dels certificats de professionalitat** associats a l'ocupació. Per exemple:
  - Operacions bàsiques de bar i restaurant
  - Serveis de bar i cafeteria
  - Serveis de restaurant
    http://www.oficinadetreball.cat/socfuncions/CercarEspecialitats.do

Cercador de cursos SOC: http://www.oficinadetreball.cat/socfuncions/CercarCursos.do

FORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA/especialitzada

Es valora també haver realitzat cursos especialitzats:

- Curs per obtenir el carnet de manipulació d'aliments.
- Tècniques d'atenció al client.
- Curs de cocteleria.
- Altres.

NOTES

Formació bàsica:

Tot i que el Cicle Formatiu no és imprescindible però es pot tenir en compte. Aporta valor afegit.

CURRÍCULUM LABORAL

ANYS I TIPUS D'EXPERIÈNCIA

- Es valora que tinguin alguns mesos d'experiència com a cambrer/s o en tot cas, en altres feines de restauració i/o que requereixin atenció al client. El nivell exigit depèn del tipus i categoria del restaurant.
- Si es demana experiència, es requereix sobretot que el/la candidat/a:
  - Conegui com funciona un servei de bar restaurant.
  - Domini les tècniques bàsiques de preparació i execució del servei i d'atenció a la clientela.

QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL

- **Serveis de bar i cafeteria**
  Serveis de restaurant
  - Àrea professional (Restauració)
  - Família professional (Hostaleria i Turisme)

Institut Català de Qualificacions Professionals / Catàleg de Qualificacions:
http://aplitic.xtec.cat/e13_cfp_icqp/gestioRepertoriQP.do?do=cerca

ALTRES REQUISITS

- Tenir una bona imatge, ajustada al tipus i estil de restaurant i que transmeti confiança a la clientela.

TIPUS D'EMPRESES

A Manlleu hi ha **al voltant de 100 establiments de restauració**: bars, cafeteries, restaurants (predominen els de cuina casolana, tradicional i/o catalana), establiments de menjar per endur i altres. A la comarca, pel que fa als restaurants (al voltant de cinc cents), predominen també els de cuina casolana, catalana i especialitzada en productes del territori. http://www.osonaturisme.cat/interior.php?idcanal=4&idcategory=35&idioma=CA

Generalment són restaurants petits i familiars força arrelats al territori. També n'hi ha d'especialitzats i de categoria superior.

TIPUS DE CONTRACTES

Inicialment són contractes **temporals** (de duració determinada) que es poden passar a **indefinits**. La contractació es força estacional, circumstància que afavoreix els contractes eventuals.

HORARI/JORNADA

En el sector de la restauració l'horari és molt **flexible**. De fet s'acostuma a demanar disponibilitat horària per donar resposta als serveis. Generalment hi ha torns de matí-migdia i tarda-nit i jornades de cap de setmana.

Pel que fa a la jornada generalment és completa però també són freqüents les jornades de només cap de setmana o mitges jornades per reforçar serveis.

SALARI

Pot variar **entre els 14000€ i els 18000€/bruts a l'any**. El salari s'ajusta dins del barem o fins i tot per sobre en funció del tipus d'establiment, de les responsabilitats associades al lloc de feina i dels requeriments d'accés (experiència, idiomes, formació especialitzada, etc.).

NOTA

El tipus de contracte, la jornada, l'horari i el salari són difícils d'estandarditzar. Estan subjectes a:
- Tipus/categoria de l'establiment
- Estacionalitat
- Organització de l'establiment
- Requeriments d'accés

Pel que fa a l'horari i tipus de jornada hi ha un tret en comú: la **flexibilitat.**

CATEGORIA

Ajudant de cambrer/a
Cambrer/a

CONVENI

Conveni col·lectiu de treball del sector de la indústria d'hostaleria i turisme de Catalunya per als anys 2012 i 2013
http://www10.gencat.net/treball_cnc/AppJava/fitxers/upload/catala/79001811/Hostaleria_cat.pdf

POSSIBILITATS DE PROMOCIÓ

La promoció natural és Cap de sala.

RELACIONS LABORALS

El/la cambrer/a forma part de l'equip de sala-menjador i es coordina també amb l'equip de cuina. El/la responsable directe és el/la cap de sala. Tan si es tracta d'un restaurant mitjà o d'un petit aquest/a professional mai treballa sol. La coordinació amb tots/es els/les professionals de sala, barra i cuina és bàsica per realitzar la feina.

CONDICIONS AMBIENTALS

L'espai de treball és la sala-menjador, tot i que es mou també entre la barra i la cuina. És un treball físic, que requereix d'una bona mobilitat i resistència, amb jornades de treball llargues i poques estones de repòs. Està dempeus i fa viatges constants per la sala, l'espai de barra i la cuina. Ha de tenir destresa manual (porta la safata, vaixella, plats elaborats, etc.).

MOBILITAT

Quan forma part estable de la plantilla hi ha poca mobilitat ja que els restaurants de la zona acostumen a tenir un sol establiment.

Es pot consultar informació detallada sobre el sector de Turisme i Hostaleria al següent informe:

INFORMES

Informe Sectorial turisme i Hostaleria 2013. Elaborat per Barcelona Activa amb la col·laboració del CETT.
http://w27.bcn.cat/porta22/images/cat/Barcelona_treball_Informe_Sectorial_turisme_hostaleria_2013_cat_tcm9-32845.pdf

Per conèixer més a fons la ocupació de cambrer/a de restaurant bar es pot consultar el Certificat de professionalitat.

CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

*(Real Decreto 1256/2009, de 24 de julio, por el que se establecen **dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Hostelería y Turismo** que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad.*

Els dos certificats són:

- Serveis de bar i cafeteria
- Serveis de restaurant

http://www.boe.es/boe/dias/2009/08/28/pdfs/BOE-A-2009-13862.pdf

Alguns documents i webs amb informació interessant:

WEBS, ALTRES DOCUMENTS

Manlleu empreses.com. Directori en línia de les **empreses de Manlleu**.
Buscar a Servei d'hostaleria i restauració:
http://www.manlleuempreses.com/

Gremi d'Hostaleria d'Osona. Notícies, establiments, formacions, revista i altra informació d'interès.
http://www.ghosona.com/

Blog de la **Fundació Osona Gastronomia**
http://osonagastronomia.blogspot.com.es/

Escola d'Hostaleria d'Osona
http://www.escolahostaleriaosona.net/

Canals de cerca de feina. Turisme i hostaleria (Porta 22. Barcelona Activa)
http://w27.bcn.cat/porta22/images/cat/Canals_turisme_cat_tcm9-3795.pdf