

CHELNER

PROFIL OCUPAȚIONAL

(versiunea finală)

Descrierea ocupației: Practicanții unei astfel de ocupații servește mâncare și/sau băutură clienților în funcție de comandă

Cod COR: 512 302

A. Sarcini principale

Această componentă cuprinde acele sarcini aferente unei ocupații care au cea mai mare importanță pentru ocupația respectivă și permit diferențierea între o persoană cu performanțe ridicate în profesia respectivă (expert) și o persoană cu performanțe reduse (novice).

- Preia și notează comenzile clienților (mâncare și/sau băutură) pentru a fi transmise personalului din bucătărie.
- Servește mâncare și/sau băutură clienților în funcție de comandă.
- Prezintă meniul clienților și răspunde la întrebările lor despre produsele din meniu, făcându-le – la cerere – recomandări în vederea consumației.
- Explică consumatorilor modul de preparare a felurilor de mâncare din meniu, descriind ingredientele și metodele de gătit.
- Prezintă clienților specialitățile culinare specifice localului.
- Se asigură dacă clienții sunt mulțumiți de comandă și acționează în vederea remedierii eventualelor nemulțumiri.
- Prepară băuturi calde, reci sau cocktailuri în funcție de dorințele/comenzile clienților.
- Întocmește și încasează notele de plată care precizează și însumează prețul/contravaloarea mâncării și băuturilor consumate de către clienți.
- Aranjează mesele (fețe de masă, pahare, tacâmuri etc.) pentru dispunerea și servirea felurilor de mâncare și băutură comandate de clienți.
- Pregătește setul de condimente (sare, piper, oțet etc.) necesare pentru servirea felurilor de mâncare comandate.
- Asigură o rezervă de tacâmuri, fețe de masă, pahare, șervețele etc. în aria din local pe care o deservește.
- Strânge vesela și paharele de pe mese sau tejghea și le duce în bucătărie pentru a fi spălate.
- Asigură clienților un climat de intimitate și bună dispoziție.

- Verifică identitatea clienților pentru a se asigura că respectă reglementările în vigoare privind limita de vârstă necesară pentru consumarea de băuturi alcoolice.

B. Contextul muncii

Această componentă conține informațiile esențiale despre mediul în care practicanții unei ocupații își exercită activitățile menite să ducă la îndeplinire sarcinile aferente și eventualele riscuri la care aceștia se expun.

B₁. Mediul fizic

- Majoritatea activităților se desfășoară în spații protejate (săli de restaurant, cafenele, baruri etc.), într-un microclimat organic care nu pune în pericol sănătatea omului.

B₂. Mediul socio-organizațional

- În general, sarcinile sunt structurate și repetitive; uneori, executate sub presiune de timp.
- Programul de lucru este de 8 – 10 ore pe zi, în 1 – 2 ture; frecvent se lucrează și în zilele de repaus săptămânal sau în sărbătorile legale. În cazul anumitor localuri (baruri de noapte, fast –food - uri, etc.) se lucrează și pe timpul nopții.
- Activitățile desfășurate implică o frecvență ridicată a interacțiunilor interpersonale (cu clienții, cu alți colegi de muncă).
- Uneori pot să apară situații conflictuale în relația cu clienții.

B₃. Riscuri. Alte notificări speciale

- Deoarece majoritatea activităților se desfășoară în picioare(ortostatism), pe perioade lungi de timp, pot apărea tulburări circulatorii periferice (varice, flebite).

C. Nivelul de educație și calificare

Exercitarea oricărei ocupații necesită un anumit traseu de educație sau training finalizat printr-o calificare. Conform Cadrului European al Calificărilor (EQF) există 8 niveluri de calificare (N1-N8).

- Studii medii
- Nivel de calificare: N3, N4

D. Cunoștințe și deprinderi

Cunoștințele colecții de informații relaționate, specifice unui domeniu. Ele sunt rezultatul învățării formale sau non/informale. Deprinderile sunt cunoștințele procedurale, adică blocuri de cunoștințe despre cum să faci o activitate (proceduri, strategii, tehnici), de regula cu o anumită unealtă.

Cunoștințe referitoare la:

- Limba română
- Servicii clienți și personal
- Matematică
- Limbi străine

Tipuri de deprinderi

- Deprinderi folosite în învățare
- Deprinderi tehnice

E. Aptitudinile

Aptitudinea reprezintă un set de procese cognitive, psihomotorii sau senzoriale necesare pentru a obține performanță într-o gamă de activități. Succesul în activitatea respectivă presupune pe lângă aptitudini, un set de cunoștințe dobândite printr-o rută educațională.

E1. Aptitudini cognitive

Aptitudine	Nivel de dezvoltare				
	1 (minim)	2 (mediu inferior)	3 (mediu)	4 (mediu superior)	5 (maxim)
1. Abilitatea generală de învățare				X	
2. Aptitudinea verbală				X	
3. Aptitudinea numerică			X		
4. Aptitudinea spațială			X		
5. Aptitudinea de percepție a formei			X		
6. Abilități funcționărești			X		
7. Rapiditatea în reacții			X		
8. Capacitatea decizională			X		

E2. Aptitudini psihomotorii (A_P), senzoriale (A_S) și fizice (A_F)

Aptitudini psihomotorii

- Dexteritate manuală
- Controlul instrumentelor

Aptitudini senzoriale

- Claritate în vorbire

Aptitudini fizice

- Forță și rezistență la efort fizic

F. Alte caracteristici relevante

Cele mai importante caracteristici, altele decât cunoștințe, deprinderi și abilități (Knowledge, skills, abilities - KSA) sunt: interesele, surse ale satisfacției profesionale și caracteristicile de personalitate.

F1. Interese

Primele trei tipuri de interese în ordinea relevanței sunt:

S Î C (social, întreprinzător, convențional)

F2. Surse ale satisfacției profesionale

- Munca în echipă
- Valori morale
- Servicii în folosul celorlalți
- Instruire adecvată
- Activitate
- Supervizare, accent pe relații umane
- Practici și politici ale instituției

F3. Caracteristici de personalitate

- Exercițarea ocupației **chelner** poate fi realizată cu succes de persoane care se comportă politicos, au o atitudine amabilă, binevoitoare. Au abilitatea de a-și menține echilibrul emoțional și în situații de stres fără a prezenta manifestări extreme și neconcordante cu situația.

G. Perspectiva pe piața muncii

Perspectiva pe piața muncii se referă la dinamica dezvoltării ocupației respective în raport cu ansamblul ocupațiilor prezente pe piață. Sunt utilizate trei categorii de notații care semnifică tot atâtea tendințe: creștere (dinamica ocupației e mai mare decât celelalte ocupații per ansamblu), stagnare (dinamica ei este similară cu a altor ocupații) și scădere (dinamica este sub nivelul ansamblului ocupațiilor).

- Creștere

H. Categoria de salarizare

Raportarea unui salariu la salariul minim pe economie este un indicator relativ constant și foarte informativ, independent de fluctuațiile salariale. Ca atare vom avea ocupații cu salariu minim și ocupații de n x salariul minim, unde n poate fi și un interval (ex. „2-4” x salariul minim).

(2-3) X Salariu minim pe economie

I. Ocupații similare

Sunt prezentate 2-5 ocupații care fac parte din aceeași grupă, conform opiniei specialiștilor.

- Barman
- Bucătar