

Nom del lloc

Cap de Sala o Maître

Altres denominacions

Missió

El Maître o cap de sala té com a missió principal planificar, organitzar i coordinar el servei en l'àrea de sala, connectant la cuina amb el client, i liderant i supervisant a l'equip de sala per a assegurar que tot funcione perfectament i es garanteix la màxima satisfacció del client a través del manteniment dels alts estàndards de qualitat del servei.

Funcions principals

És possible que una vegada analitzades les capacitats de la persona només se li assignen les tasques que pot executar amb major destresa i autonomia. Entre les principals funcions a assignar es troben:

- Planifica, juntament amb el responsable de cuina i l'adreça de l'establiment, els serveis que es prestaran (carta, menú, autoservei, planxa, etc.).
- Planifica i organitza el servei de restaurant i bar, definint els processos a seguir abans, durant i després del servei.
- Planificar les necessitats de personal, organitzar torns setmanals i horaris i participar en el procés de selecció.
- Distribuir les taulas i les tasques entre el personal de l'equip en funció de les seues capacitats.
- Controla que la sala estiga en perfecte estat abans del començament del servei.
- Supervisar i coordinar les activitats que realitza el personal de sala, assegurant-se que el tracte i l'atenció al client siga l'adequada i que el flux del servei compleix amb els estàndards de servei de l'establiment.
- Capacitar i orientar al personal de sala quant a tècniques de servei, protocol i estàndards de qualitat.
- Realitzar el seguiment de les reserves i gestionar el flux de clients en l'àrea de menjador.
- Coordinar el servei amb el personal de cuina per a garantir la sincronització entre l'ordre d'entrada de les comandes, les eixides dels plats i el moment de servir.

- Organiza els recursos necessaris per a la correcta prestació del servei, dotant-lo d'una estructura eficient en funció de la mena d'establiment, de la categoria i de la rendibilitat econòmica esperada.
- Assessorar els clients sobre el menú, recomençant plats i maridatges adequats.
- Garantir que es complisquen els estàndards de neteja, organització i presentació en l'àrea de menjador.
- Resoldre qualsevol problema o conflicte que pugui sorgir durant el servei, assegurant una resolució satisfactòria.
- Controla, vigila i supervisa que el cobrament dels serveis s'haja realitzat de manera correcta.
- Gestió i supervisió dels aprovisionaments necessaris per a la realització del servei i realització de comandes quan siga necessari.
- Coordinació amb el departament de vendes per a l'organització de promocions, esdeveniments.
- Realitzar un informe cada dia després del servei per a mantenir un registre i deixar constància de tot l'ocorregut durant el servei.

Formació i Experiència

- Diploma d'educació secundària o equivalent.
- Experiència prèvia com a cambrer, cap de rang o amb responsabilitat sobre equips.
- Formació sobre aliments i begudes, així com de vins i maridatges.
- Àmplia experiència en el maneig de situacions difícils i en la gestió d'equips de treball.
- Domini d'idiomes estranger a nivell mitjà.

Competències

- Ampli coneixement d'aliments, vins i begudes, així com de tècniques de servei i protocol.
- Coneixement de sistemes de reserves i programari de gestió de restaurants.
- Coneixements elevats de higiene i seguretat alimentària.
- Coneixements a nivell avançat sobre enologia i gastronomia.
- Capacitat per a resoldre problemes i prendre decisions ràpides i encertades.
- Capacitat per a mantenir la cortesia i amabilitat fins i tot en situacions desafidores.
- Capacitat de comunicar-se verbalment de manera clara i efectiva.
- Capacitat de lideratge i per a motivar i guiar a un equip.
- Habilitat per a gestionar el temps i els recursos de manera efectiva.
- Habilitat per a manejar situacions estressants i mantenir la calma sota pressió.
- Orientació al client i passió pel servei.

- Actitud proactiva.
- Responsabilitat i compromís amb el negoci i el client.
- Flexibilitat i adaptabilitat per a ajustar-se a les demandes canviants del negoci.

Perfil d'exigències

Capacitats que el treball requereix de la persona perquè puga exercir amb eficàcia les seues tasques.

Nivells: (A) Es requereix, (B) Es requereix ocasionalment, (C) No es requereix

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Destresa manual	Capacitat per a realitzar activitats que requerisquen accions coordinades, amb precisió i rapidesa manual	X			El cambrer/a deure servir aliments i begudes i arreplegar taules i vaixela
Desplaçament	Capacitat per a caminar o desplaçar-se, utilitzant o no algun tipus d'equipament.	X			El lloc de treball implica estar en moviment de manera contínua
Accés a transport	Capacitat per a accedir (accés físic) a transport públic o fer ús de vehícucl particular.		X		Es requereix per a arribar al lloc de treball
Posició	Capacitat per a adoptar o mantenir una postura determinada. Assegut: Si, Dempeus: Si, Unes altres: Especifique	X			Una persona usuària de cadira de rodes necessitaria que les instal·lacions estiguen adaptades
Força	Capacitat per a realitzar esforços físics (exercici físic / carrega-manipulació de pesos o d'objectes de gran volum).	X			És necessari a l'hora de servir i arreplegar les taules
Tolerància	Capacitat per a suportar situacions que puguen ser generadores d'estrès, tensió o fatiga mental.	X			És un dels requisits del lloc
Autonomia personal	Capacitat per a actuar amb independència, sense supervisió en activitats relacionades amb l'autocura i la percepció de riscos.	X			

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Relacions interpersonals	Capacitat per a iniciar i mantenir relacions amb altres persones.	X			És necessari treballar en equip i mantenir una bona atenció al client
Orientació en l'entorn	Capacitat per a orientar-se en el mitjà on viu (barri, ciutat) i utilitzar (conèixer i usar) el transport públic (metre, autobús).	X			
Maneig de diners	Capacitat per a participar en transaccions econòmiques bàsiques.	X			Per a presentar les factures i realitzar el cobrament
Aprenentatge	Capacitat per a adquirir coneixements per a fer noves tasques.	X			
Visió	Capacitat per a reconèixer o distingir objectes i colors.	X			
Audició	Capacitat per a sentir, reconèixer o discriminar sons.	X			
Comprensió verbal	Capacitat per a entendre missatges orals.	X			
Expressió verbal	Capacitat per a expressar missatges orals.	X			

Condicions de treball

Equip de treball utilitzat habitualment, mobiliari, tecnologia, eines, maquinària, etc.

Mobiliari utilitzat	Tecnologia o maquinària utilitzada
Barra o taulell Mobiliari d'emmagatzematge d'aliments	- Caixa registradora i datàfono - Electrodomèstics: nevera, congelador, rentavaixelles, cafetera, entre altres. - Utensilis utilitzats per a prendre la comanda i servir (llibreta, bolígraf, mòbil, obridor, llevataps, safata, etc.)

Condicions ambientals del lloc de treball

Condicions especials de l'entorn ambiental en relació amb els següents factors.

Factors ambientals	Sí / No	Observacions
Temperatura	No	
Humitat	No	
Il·luminació	No	
Soroll	Sí	En hores punta el soroll pot ser considerable
Vibracions	No	
Ambient amb condicions climàtiques extremes (pols, fum, aire condicionat, etc.)	No	

Factors de risc

Situacions de risc relacionades amb els següents factors

Factors de risc	Sí / No	Observacions
Maquinària	Sí	Electrodomèstics i utensilis emprats per a servir
Altures	No	
Esforços	Sí	Pot ajudar els cambrers a posar i llevar les taules
Mobilitat	Sí	
Posició	Sí	Usualment dempeus i durant llargues hores
Tensió, ansietat, estrès	Sí	Treball sota pressió en hores punta
Manipulació	Sí	
Horaris - Jornades	Sí	Treball per torns i a vegades en horari nocturn
Treball en espais interiors	Sí	
Treball en espais exteriors	Sí	El restaurant pot tenir terrassa
Expressió oral continuada	Sí	Per a coordinar a la resta de l'equip i atenció al client

Accessibilitat en el lloc de treball

Consulte l'Annex II. Recomendaciones per a l'adaptació del lloc de treball.