

CAMERIERE

Una professione da rivalutare

di Giovanni Guadagno, *I.T.P. di cucina*



La rubrica è dedicata alle tematiche della formazione professionale e si rivolge a tutti coloro che lavorano nel mondo della scuola, dal dirigente scolastico agli insegnanti tecnico pratici, con l'intenzione di accendere qualche idea (e qualche speranza) sul nostro futuro e su quello degli attori protagonisti dell'attività scolastica: alunni oggi e professionisti in cucina in un prossimo futuro. Ai colleghi Itp di cucina chiedo di fotocopiare questa pagina e di affiggerla in bacheca a scuola, facciamo girare le idee! Scrivetemi: guadagnogiovanni@infinito.it

L'aforisma del professore

"Guarda i girasoli, s'inclinano al sole. Ma se ne vedi qualcuno che si è inchinato troppo significa che è morto! Tu stai servendo, però non sei un servo!... Servire è l'arte suprema. Dio è il primo servitore... Dio serve gli uomini ma non è servo degli uomini".

(Dal film *La vita è bella* di R. Benigni)

C'era una volta... il cameriere, che sapeva tutto sulla mise en place, ferrato sulle regole del servizio di sala ed esperto nel trancio e porzionatura dei cibi. C'era una volta il cameriere, che sapeva sbalordire i clienti seduti al tavolo accavallandosi i piatti sulle braccia con rapidità ed eleganza intrattenendoli con mirabolanti preparazioni alla lampada o accurati servizi alla russa.

C'era una volta, ma adesso non c'è più! **Nelle strutture ristorative mancano, secondo un'indagine recente, oltre 50mila camerieri.** Una riprova della difficoltà nella quale si trova la categoria dei camerieri possiamo averla sfogliando le riviste di settore. Non un articolo che tratti dell'ormai desueta professione del maître d'hotel. A decine invece, e non solo sulla stampa specializzata, gli articoli e i servizi che esaltano le vere star della ristorazione: gli chef superbi, stellati e onnipresenti. Tra sala e cucina ci sono vecchie ruggini. Vicendevolmente, soprattutto nei rapporti con il cliente, lo chef e il maître, doverosamente scritti con la lettera minuscola, si sono, nei secoli, scaricati le responsabilità dei disguidi quotidiani e, forse, sarà anche per questo che, sulle riviste specifiche del settore, non si parla mai gli uni degli altri. Purtroppo è giunto il momento.

Il "gran circo" della ristorazione si presenta azzoppato a sostenere le sfide che l'attendono. Carente proprio laddove oggi risulta fondamentale l'apporto di professionisti seri, capaci e dediti al lavoro: il settore dei servizi, delle relazioni pubbliche e del marketing.

Oggi, infatti, ci sono camerieri, chiamiamoli maître o direttori di Sala, esperti di vini e diplomati sommelier, intenditori di cibi e, ancor più che esperti, raffinati gourmet. Persone appassionate del proprio lavoro pronte a dedicarvi, con successo, buona parte della loro giornata e della loro vita. Si tratta di professionisti abili nella comunicazione ed esperti nell'utilizzo dell'empatia, capaci di condurre il cliente laddove vogliono come mirabilmente rappresentato anche nel film *La vita è bella* di Roberto Benigni.

Oggi **ci sono camerieri capaci di accogliere, accompagnare e ascoltare il cliente;** capaci di illustrare il menu della casa senza dover spesso ricorrere alla frase "chiedo in cucina"; **capaci di orientare i gusti del cliente** compilando comande che perseguono l'unico obiettivo fondamentale per il ristoratore: il profitto aziendale. Oggi ci sono camerieri che riescono a colpire favorevolmente il cliente invogliandolo a ritornare nel locale per il

clima piacevole e la cordialità del personale ancorché per la prelibatezza e il giusto rapporto qualità-prezzo dei cibi in menu.

Una sfida che la scuola, pur con tutte le sue limitazioni e carenze, non può che cogliere per dare un futuro professionisti di domani.

Classe IV, Alberghiero Collegio Ballerini, Seregno (MI) - A.S. 2004/05

Breve profilo professionale del cameriere

Caratteristiche

- ✓ passione per il lavoro
- ✓ empatia
- ✓ carisma
- ✓ spirito di sacrificio
- ✓ pulizia e cura dell'immagine
- ✓ umiltà

Requisiti

- ✓ conoscenze culturali
- ✓ conoscenze professionali:
 - comunicative
 - enogastronomiche
 - tecniche di servizio

Mansioni attuali

- ✓ prende le ordinazioni
- ✓ abbina i vini
- ✓ serve il piatto
- ✓ comunica con il cliente
- ✓ anticipa le richieste del cliente soddisfacendone i bisogni

*Spett.le redazione de Il Cuoco,
leggo molto volentieri la vostra rivista perché, pur non facendo parte della Federazione cuochi, la trovo molto istruttiva nonché attenta, soprattutto per ciò che riguarda la formazione professionale dei giovani.*

Desidero dare anch'io il mio contributo attraverso le pagine della vostra rubrica, in modo da rendere partecipi tutti coloro che condividono lo stesso anelito di miglioramento. Ringraziandovi anticipatamente per l'attenzione e augurandovi di continuare a lavorare bene, così come avete fatto fino ad oggi, vi invio i miei distinti saluti.

Gabriella Garofalo

L'ITP: UN PONTE TRA L'ISTRUZIONE PROFESSIONALE E IL MONDO DEL LAVORO

Ho letto con interesse l'articolo del prof. G. Guadagno dal titolo "Cari colleghi superiamo le barriere", apparso nel n. 260 de *Il Cuoco* (nov. -dic. 2004).

Il problema presentato riguarda **l'annoso divario tra la scuola impegnata a fare di adolescenti ribelli dei professionisti e il mondo del lavoro**, che si aspetta di trovare nei neo-diplomati tutto un bagaglio di competenze che soltanto dopo una lunga esperienza "nel campo" è possibile acquisire. Fermo restando che gran parte del problema si risolverebbe se, come lo stesso prof. Guadagno propone, il mondo del lavoro si facesse più prossimo alla scuola offrendo maggiori opportunità di scambio e di collaborazione e premesso che mi sono occupata a lungo di queste problematiche (dopo il diploma all'Ipssar "P. Borsellino" di Palermo, ho conseguito la laurea in Scienze dell'Educazione con una tesi dal titolo "L'educazione alla professionalità alla fine dell'adolescenza. Una proposta educativa per limitare il divario tra scuola professionale e mondo del lavoro", penso di poter individuare nella figura dell'Itp un possibile ponte tra i due mondi suddetti.

Nella mia pur breve esperienza di insegnamento ho notato che quando un ragazzo si iscrive a un Istituto alberghiero, il più delle

volte lo fa perché spinto da un errato orientamento: al termine della scuola media inferiore, molti ragazzi che non amano studiare, vengono sollecitati (spesso dagli stessi insegnanti) a frequentare una scuola professionale. Questo tipo di "consiglio" mina alla base la loro futura carriera perché non tiene conto del fatto che per prepararsi a una determinata professione servono doti ben precise e delineate.

Malgrado quest'errore di partenza, nella maggior parte dei giovani con cui mi sono relazionata c'è il desiderio di conoscere la professione verso la quale si stanno avviando, nonché la speranza che possa realizzarli e stimolarli. È per questo che gli alunni "guardano" l'Itp per scoprire "chi" diventeranno.

Quanto più l'Itp è un appassionato del proprio lavoro tanto più lo diventerà lo studente, perché vedrà fatto vita in una persona la soddisfazione propria di chi si sente realizzato e appagato dal proprio lavoro.

I ragazzi, inoltre, capiscono subito quando un Itp è preparato e ama il suo lavoro e questo basta per avere l'autorevolezza necessaria per lavorare serenamente e con profitto all'interno di una classe; per non parlare del fatto che, più l'Itp è capace di apprezzare gli sforzi, di valorizzare le potenzialità, di gratificare con una lode anche un

piccolo progresso, più otterrà risposte positive dai ragazzi.

L'Itp quindi è un modello, portatore di valori desiderabili per sé; non c'è giovane, per problematico che sia, che non sogni di diventare un professionista appagato dal proprio lavoro.

Ma se i ragazzi, invece di "sognare il loro futuro da chef", sognano il motorino o la patente, sarà pur vero che hanno alle spalle una famiglia che non sa dare loro le giuste responsabilità, ma forse c'è anche un Itp poco entusiasta del suo lavoro (o forse semplicemente incapace di trasmettere tale entusiasmo); forse c'è un Itp che non si preoccupa più, dopo i primi sforzi iniziali, se i ragazzi riescono a seguire le sue lezioni o meno; forse c'è un Itp che non è sufficientemente formato a cogliere le informazioni di ritorno che provengono dai suoi alunni e che potrebbero aiutarlo a migliorare la sua professione di docente.

Questa non è una critica al prof. Guadagno, che tra l'altro non conosco, né a chiunque trovi difficoltà simili nell'esercizio dell'insegnamento, ma si tratta di dar voce a una esigenza di cui spesso il mondo della scuola non è sufficientemente a conoscenza: **fornire agli Itp una formazione più specifica e mirata**. Un Itp non può essere accomunato agli altri insegnanti. Le sue esigenze didattiche sono di gran lunga diverse ed è una realtà il fatto che spesso manchi degli strumenti e delle competenze adeguate per soddisfarle.

Quindi, più che sorbirsi le critiche dei colleghi impegnati nel mondo del lavoro e ributtare loro la palla: "venite voi a fare lezione (...)", è il caso di individuare e prendere atto di eventuali lacune in campo educativo e cercare di colmarle chiedendo aiuto al mondo della scuola, Ministero compreso. Adesso più che mai (mentre fervono i lavori per definire i nuovi programmi per l'istruzione secondaria) è il momento di far sentire la propria voce. □