

Leggo in un vecchio libro del 1808, il «Manuel de l' Amphitryon », uno dei pezzi <<storici >>

« On peut comparer un Amphitryon qui ne sait ni découper ni servir, au possesseur d'une belle bibliothèque, qui ne sauroit pas lire.

Cet art, de bien découper, étoit regardé par nos pères, comme si essentiel, qu' il faisoit chez les hommes bien nés et chez les gens riches, le complément d'une bonne éducation.

Fort de cette science, et doués d'une adresse, d'une force et d'une agilité particulière pour la bien pratiquer, nos anciens Amphitryons ... connoissoit toutes les sens de la viande de boucherie, et toutes les jointures et les sinousités du gibier et de la volaille.

L'art de l'Ecuyer tranchant étoit exercé par un home ad hoc, qui ne remplissoit ses fonctions que l'épée à coté. Chez le Monarque et chez les Princes, ces fonctions étoient toujours exercées par un gentilhomme,... qui les portoit souvent à un tel degré d' adresse, qu' il vous eut découpé une dinde sur la pointe de sa jòurchette, et sans la poser à terre.

Le premier soin d'un Amphitryon jaloux de bien découper, c'est d' avoir des couteaux et des fourchettes de dimensions différentes et proportionés aux pièces sur les quelles il doit opérer. Il faut que les couteaux aient le fil... Les fourchettes d' acier, bien pointues et fortes ... Comme il est très-difficile de bien découper dans le plat, il seroit bon que l' Amphitryon eut à sa portée une crédence de bois d' acajou ...

Ses mains doivent être agiles et bien assurées, ses bras souples et bien arrondis ... A mesure qu'un membre, un filet, une portion quelconque de la pièce est détaché du tronc, il faut le mettre dans le plat, et le ranger symétriquement. Lorsque tout est divisé, on retire la crédence; l'Amplitryon quitte sa serviette et ses instruments sauf à, les reprendre, bien propres et bien nettoyés, pour une dissection nouvelle >>.

Ho voluto riportare queste frasi perché nell' antica arte dello Scalea può essere raffigurata, in senso simbolico, l'arte più vasta e complessa del « Maître d'hôtel ».

Infatti, la conoscenza, la minuzia, l'eleganza, l'agilità, la precisione proprie dell'antico anfitrione costituiscono altrettante qualità distintive

del « Maître d'hôtel » che, in aggiunta a quelle psicologiche del saper trattare il pubblico, viene ad esercitare un'arte finissima, « sottile »

La figura del « Maître » che viene incontro non solo materialmente ai clienti, sorridente, nella sua elegante uniforme, fra i tavoli scintillanti di lini, cristalli, argenterie, non è soltanto il « chargé d' accueil » del ristorante, ma un « capo » nel vero senso della parola, cui è affidata la responsabilità di dirigere il servizio di mensa in tutti i particolari: direzione del personale dipendente, apprestamento della sala ristorante, ricezione degli ordini dei clienti ed effettuazione dei relativi servizi, controllo delle attività svolte nel ristorante e locali annessi, amministrazione e manutenzione degli impianti e del materiale in consegna.

Per svolgere tale lavoro il « Maître » esplica nel suo reparto un'attività direzionale nelle sue formulazioni essenziali di prevedere, organizzare, coordinare e controllare.

Innanzitutto ogni buon « Maître » formula il suo piano di lavoro, tenendo presenti le norme della direzione generale dell' albergo, le possibili esigenze della clientela tipo dell'esercizio, le possibilità della cucina e le scorte dell'economato, le quantità e le capacità esistenti del personale, il numero dei posti.

Egli, così, prevede scopi, tempi, modalità di lavoro, e sceglierà mezzi e persone da impiegare. La predisposizione del personale dipendente è uno dei compiti più impegnativi che il « Maître » deve assumere; che sono tanto più delicati e importanti se egli è a capo di un servizio di rilevante estensione, com'è quello dei grandi complessi alberghieri di prima categoria, ove l'esigenza qualitativa è ancora elevata, ed il lavoro, spesso, si svolge suddiviso in vari sottoreparti, quali sala ristorante vera e propria, « grill », « roof-garden », bar, taverna, sale di ricevimento, piani d'alloggio, ristorante all' aperto, ecc. In tali ambienti di particolare entità ed impegno

il « Maître » assume la denominazione di «Primo Maître d'Hôtel » o anche di « Direttore di ristorante », e in questi casi egli ha alle sue dipendenze altri « Maîtres », e un numero talvolta rilevante di ulteriori dipendenti.

Il numero del personale addetto al servizio mensa è assai variabile, negli alberghi della stessa capacità e categoria, perché esso agisce in funzione del tipo di clientela, di particolari caratteristiche del servizio e della varietà dei servizi stessi offerti dall'albergo.

Per averne un'idea, si può accettare la seguente media, per ogni tipo d'albergo, suggerita dai testi di organizzazione alberghiera:

- Alberghi di *****L..... con 300 letti n. 53
- Alberghi di *****con 250 letti n. 33
- Alberghi di ****.....con 175 letti n. 18
- Alberghi di ***..... con 60 letti n. 10

Penso sia pure utile sottolineare che il personale considerato, negli alberghi sia di elevata che di media categoria, ha un peso, sul complesso di tutto il personale dell'albergo, del 25% circa, e un po' meno del 23, 24%, negli esercizi di gran lusso.

Quanto alle configurazioni professionali, prendendo come esempio l'esercizio di categoria lusso, troviamo che il personale è suddiviso secondo una scala gerarchica che si è venuta a determinare con gli anni, fin dal secolo scorso, e alla quale ha dato pure il suo tocco magistrale l'impareggiabile Cesare Ritz, precisando qualifiche e fissando uniformi.

È naturale che il « Primo Maître » deleghi in parte la sua autorità ad alcuni immediati e più vicini collaboratori, cioè ai vari « Maîtres d'hôtel di rango », cui sono affidate le responsabilità particolari di una sezione (o rango) della sala-ristorante, o di uno dei reparti soprannominati (« Maître ai piani », « barman », ecc.).

L'esistenza di questi « Maîtres » varia da azienda ad azienda anche di ugual categoria, a seconda delle speciali caratteristiche qualitative che la direzione generale dell'albergo intende dare al servizio. Così pure le responsabilità sopra accennate possono arrivare anche ad essere totali o quasi, se il reparto prende un funzionamento autonomo o quasi. Ed è questo il caso del « barman » che qualche volta, pur essendo tradizionalmente considerato in sottordine al « Primo Maître d'hôtel » può assumere la figura di capo assolutamente autonomo.

Senza voler scendere nei dettagli, le configurazioni più comuni della gerarchia, dopo i « Maître » di rango, sono inoltre quelle del « chef d'étage », addetto al servizio di mensa ai piani, del « sommeiller », o « wine-butler », per la vendita e il servizio dei vini nel ristorante, del « chef trancheur » per il servizio delle carni, del « chef de rang » che aiuta il suo « Maître » nella sezione a lui assegnata; vengono poi in sottordine, via via, il « demi-chef de rang », o sotto capo sezione, il « commis de rang », in aiuto al precedente, il « commis de suite », che prende in consegna le vivande dalla cucina e le reca al ristorante, e infine il « débarasseur » o « apprendi », che costituisce il grado iniziale della carriera.

Nella scelta del « suo » personale il Capo Servizio interviene sempre, interessandosi opportunamente presso la Direzione dell'hôtel, avanzando proposte, ottenendo l'incarico della ricerca degli elementi adatti, o quello di stipulare egli stesso, per conto dell'albergo, i contratti di assunzione.

Affidando ad ogni dipendente, secondo il piano formulato, i compiti specifici da eseguire stabilendo orari e turni, il « Maître » entra nella fase organizzativa del suo lavoro, e cerca di formare con i suoi collaboratori quell'unità di organismo che serve a raggiungere lo scopo del reparto e dell'azienda.

L'organizzazione richiama la necessità della coordinazione dei compiti, affinché essi non si manifestino comunque, ma - nel tempo, modo e luogo voluti - si effettuino solamente secondo il fine cui mirare, per evitare disperdi menti di energie individuali, perdite generali per l'azienda, fatiche maggiori per il Capo-Servizio.

Lo sforzo coordinatore risulta di base per assicurare la collaborazione piena dei dipendenti fra di loro, e nei confronti del loro capo, il quale disporrà del risultato da ottenere per collaborare a sua volta con i Capi Servizi di pari grado e con i Superiori.

In ogni genere di attività, essere capo significa, o dovrebbe significare, essere collaboratore; ma nell'albergo la funzione del « Maître » in questo senso sarà assoluta, poiché il « Maître » non si limita a predisporre e sorvegliare un servizio, ma a « venderlo » al cliente, partecipando così direttamente in pieno agli scopi dell'azienda.

Ogni sforzo organizzativo e produttivo della cucina, del servizio alloggi, ecc. corre il pericolo di essere totalmente frustrato da un « Maître » che non sapesse valorizzarlo, o che seguisse scopi diversi da quelli concordati con la direzione generale.

La sua caratteristica di essere a contatto col pubblico, di riceverlo, consigliarlo, influenzarlo, gli conferisce quei requisiti propri dei venditori, la cui azione è straordinariamente determinante e delicata nei confronti dell'azienda.

Coscienza e interessamento restano dunque i due capisaldi dello spirito collaborativo del « Maître ». Come « venditore », il nostro Capo-Servizio oltre che cosciente e interessato, dev' essere efficiente in sommo grado.

Gli sarà di ausilio, soprattutto, la conoscenza profonda dei fattori essenziali all'espletamento della sua arte, cioè dei cibi, delle bevande, della clientela, della tecnica del servizio. Non si potrebbe invero concepire un vero « Maître » che non conosca tutti i principali « piatti », della cucina internazionale e nazionale, ne ignori la composizione, i modi di cucinatura, le possibili variazioni, le altre vivande che si addicono per accompagnarli; e così dicasi delle bevande, che il « Maître » saprà consigliare opportunamente in armonia col « piatto » da consumare, con l'ora, col tipo di cliente.

La sapiente offerta dei vini al cliente costituisce un argomento principe per formare il perfetto « Maître d'hotel » e i suoi collaboratori. Il variopinto panorama della clientela che passa di fronte ai suoi occhi è da lui esaminato e classificato in tipi, e gli fornirà le norme d'azione da seguire e da impartire ai dipendenti.

Tenendo presente virtù e difetti di ogni tipo, rispettando scrupolosamente la personalità dell'ospite, egli cercherà non di imporre il suo volere ai clienti, ma di consigliarli, di guidarli dolcemente, se necessario, affinché essi possano trovarsi a loro agio, in armonia con l'ambiente che l'autentico « Maître » sa costituire, ed al quale dà la sua impronta personale, come un sigillo distintivo.

Inoltre il « Maître », anche se fosse considerato un amico da parte del cliente, non deve valersene per nessun motivo, né allentare quel senso di cortese rispetto, di premura disinteressata, di gentile dignitosa distanza cui va informata la sua condotta.

Per il nostro « Maître », il cliente costituisce il centro di ogni attenzione, cioè la persona più importante che entra nell'albergo e non un estraneo, lo scopo di tutto il lavoro e non un « numero » o « dato statistico », una « persona » e non una cosa.

Queste esigenze di rapporti col pubblico, costituiscono il lato caratteristico della professione, formato da un « quid » imponderabile di sapere e di pratica, frutto di educazione generale, di profonda esperienza, di padronanza di se stesso.

Si tratta di una qualità che non si può ottenere in breve tempo, oppure col semplice ausilio di un manuale o di una lezione impartita anche da un bravo maestro, ma che si può costruire col paziente e duraturo impegno di tutte le forze personali, con la predisposizione adatta favorita dalla disciplina interiore e dalla precedente preparazione educativa, scolastica, professionale. Ecco perché il « Maître », quando è tale nel senso più pieno della parola, è veramente un perfetto « venditore », e soprattutto un « cavaliere dell'ospitalità ».

Infine la conoscenza delle regole tecniche del servizio, - modalità varie, strumenti da utilizzare, destrezza, colpo d'occhio, sveltezza, eleganza, precisione - costituisce, anch'essa, un fattore notevolissimo per realizzare il miglior lavoro possibile, a soddisfazione del cliente e dell'azienda.

Osservare e far osservare tali norme significa acquistare spirito metodico e pratica minuziosa che rende sicuro e spedito il lavoro, evita omissioni, confusioni, perdita di tempo, guasti, incidenti.

Funzione capitale del capo è infine quella del controllo che il « Maître » esercita a seconda del genere di attività, periodicamente o giornalmente, ad ore fisse o in modo continuato. Controllo di uomini: disciplina, rispetto dell'orario, tenuta, comportamento verso superiori, eguali, inferiori, tratto coi clienti, puntualità, velocità, conoscenze tecniche, osservanza delle regole di servizio, ecc.

Controllo di cibi e di bevande: presa in consegna, somministrazione oculata, esatta, intelligente, valorizzazioni, rendiconto preciso. Controllo di locali, di impianti e di materiali: consegne, utilizzazioni, funzionamenti, manutenzioni, riconsegne. In ogni momento il Capo Servizio sarà in grado di rendersi conto del modo in cui i suoi collaboratori eseguono le varie prestazioni nella sala-ristorante, ai piani, nell' office, negli altri locali di servizio, nei vari reparti (dal terrazzo al ricevimento nell' hall), e deve accertarsi che essi operino secondo le norme ricevute, e con i requisiti qualitativi e quantitativi sperati.

Acutezza quindi in ogni sua manifestazione di attività, i cinque sensi del Maître d'hôtel » sono:

Vista: vedere dappertutto;

Udito : saper ascoltare tutto (e senza darlo a vedere),

Gusto (cioè senso estetico e buon gusto nei cibi), non tanto per approfittarne in proprio, ma perché ne goda il cliente;

Olfatto: come un laboratorio chimico di analisi istantanee;

Tatto : tatto psicologico per usarne in ogni circostanza con una clientela anche esigentissima, e da impiegare col senso della diplomazia, che si matura in colui che ha vissuto fra raffinatezze e difficoltà di classi di persone dalla mentalità più eterogenea.

Altro requisito, principale:

- l'onestà, cultura - intelligenza- volontà - osservazione - lingue - disciplina - precisione - puntualità - fermezza - chiarezza - aspetto - discrezione - giovialità.

Questi, insieme al suddetto requisito dell' onestà, sono i »numeri« del « Maître » al raggiungimento dei quali egli deve tendere costantemente per cercare di possederli tutti in grado efficiente.

Allora potremmo conferire al « Maître » una « cravatta d'oro », ma non solo simbolica; perché il Maître » che sente la responsabilità della sua funzione e si studia di essere un vero capo, un buon capo, merita ogni riconoscimento, ed ogni ricompensa.

Albano Mainardi