



Centre de Normalització Lingüística Ca n'Ametller

## EL CATALÀ A L'HOSTALERIA I LA RESTAURACIÓ

L'àmbit de l'hostaleria i la restauració és un sector que ocupa un percentatge molt elevat de personal procedent de la nova immigració (amb dades del 2008, un 41% de la plantilla total de servei de sala procedia d'immigració d'origen extracomunitari). Una part important del personal que atén la clientela, doncs, és castellanoparlant, ja sigui perquè acaben d'arribar i desconeixen la realitat lingüística del país, o ja sigui perquè no fan ús del seu català passiu, en el cas de la vella immigració o, fins i tot, de persones nascudes a Catalunya.

Una altra evidència fonamental que contrasta amb aquesta situació és que la clientela catalanoparlant del país pot valorar molt positivament el fet de ser atès en la seva llengua pròpia o, si més no, el respecte per la seva tria lingüística. En canvi, un client catalanoparlant que percep que és ell qui ha de fer l'esforç de canviar de llengua davant del treballador no se sent ben atès des d'aquest punt de vista. Aquest fet li pot passar desapercebut, però també pot provocar que no torni a l'establiment.

Al capdavant, doncs, el tractament de la llengua en l'àmbit de la restauració i de l'hostaleria és una demostració més del bon servei que s'ofereix des dels establiments. Per tant, la imatge de l'empresa queda reforçada o perjudicada, també depenent de si els seus treballadors poden respectar la tria lingüística dels clients catalanoparlants, o no. En aquest sentit, l'empresari hauria de considerar que la catalanització de l'establiment i la formació dels treballadors són elements de millora de la qualitat del servei: un intangible amb efectes proactius de cara a la millora del negoci. Una constatació que convenç per ella mateixa, sense haver de recórrer únicament al compliment de la legislació.

### El programa Profit

Des del Govern de la Generalitat, de manera transversal entre els departaments de la Vicepresidència, d'Innovació, Universitats i Empresa i d'Acció Social i Ciutadania, s'ha posat en marxa el programa Profit (Programa Orientat a la Formació Integral dels Treballadors).

Una de les actuacions més importants que impulsa el programa Profit és la formació i el reciclatge de professionals de la restauració per orientar-los en matèries com l'atenció a la clientela, les actituds lingüístiques i la millora de la qualitat del servei. Aquestes matèries són les que donen contingut al Curs de millora de la qualitat en el servei a la restauració, adreçat a treballadors del sector amb poca experiència tècnica i amb pocs o cap coneixement de la llengua catalana.

Aquest programa està coordinat per la Secretaria de Comerç i Turisme i compta amb la col·laboració del Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) des del Centre de Normalització Lingüística (CNL) Ca n'Ametller. Des del CPNL, s'elabora el contingut del dossier, pel que fa al treball sobre les actituds lingüístiques, que es complementa amb la definició del vocabulari específic i la pràctica de situacions simulades; tot això, conjuntament amb els experts del sector, que són, després, les persones que s'encarreguen de la formació de les cambres i dels cambres.

La formació dels formadors d'aquests cursos -que es fa des del CPNL- és una de les peces clau del programa, ja que són ells els qui han de transmetre a l'alumnat totes les qüestions relacionades amb l'atenció a la clientela, amb les actituds lingüístiques com a eix central.

El programa s'implementa sempre a través dels gremis i les associacions empresarials o sindicals i a través d'ells es busca la implicació de les empreses del sector -que veuen en els cursos Profit un reciclatge pràctic per a la millora tècnica del seu personal. Això permet confeccionar cursos a mida de les necessitats de l'empresari, tant d'horari com d'ubicació, la qual cosa és la garantia d'èxit d'aquest programa.



Els alumnes dels cursos Profit durant les sessions reben la visita d'un tècnic de normalització lingüística (TNL) per explicar-los els serveis que poden oferir-los, sobretot pel que fa als cursos de català per a adults i se'ls ofereix esdevenir alumnes preferents a l'hora de matricular-s'hi. D'aquesta manera, s'aconsegueix que el programa actuï transversalment i coordini esforços.

Dins del programa Profit, des del CPNL també s'intervé en els establiments que hi participen. Aquesta actuació té la finalitat d'acabar d'arrodonir la viabilitat del programa, de manera que es treballi al màxim per aconseguir els objectius dels tres col·lectius protagonistes del sector: la satisfacció de la clientela catalanoparlant, la presa de consciència lingüística dels treballadors procedents –sobretot– de la nova immigració (amb tot el que això els suposa de promoció i d'igualtat social) i la rendibilitat i millora en els resultats aconseguits per l'empresari.

Des del CPNL, a més, s'impulsen també un seguit d'actuacions per a la catalanització d'aquest sector. Es fan contactes amb els establiments del gremi per oferir-los els recursos que hi ha a l'abast, com el web de Plats a la Carta i també cursos de llenguatge específic com el del Català a taula, impulsat des del CNL de Barcelona, que pretén augmentar l'ús del català en bars i restaurants; les sessions de Català d'urgència al restaurant, plantejades des del CNL de l'Àrea de Reus, que són cursos breus i pràctics enfocats a les necessitats del sector, o els Tastets de llengua del CNL de l'Alt Penedès i Garraf, que treballen l'atenció a la clientela.

## RECURSOS A INTERNET

Aquests són alguns dels recursos que es poden trobar a la xarxa.

### Consultes

#### Optimot. Consultes lingüístiques

És un servei de consultes lingüístiques que consta d'un cercador tipus Google que permet trobar la resposta al dubte d'una manera molt ràpida, a través de diversos diccionaris. Hi ha criteris de cerca que ajuden a definir la consulta (per arrel, frase exacta, castellà-català...).

<http://www.gencat.cat/optimot>

#### Termcat. Consultes terminològiques

És el web del Centre de Terminologia Catalana, on podem consultar mots d'àmbits específics. Per fer la consulta hem d'anar a Cercaterm.

<http://www.termcat.cat>

### Diccionaris

#### Diccionari de la llengua catalana de l'Institut d'Estudis Catalans (DIEC)

Es poden consultar les entrades del diccionari normatiu.

[www.dlc.iec.cat](http://www.dlc.iec.cat)

#### L'Enciclopèdia i el Gran diccionari de la llengua catalana

Permet fer consultes a la Gran Enciclopèdia Catalana (l'Enciclopèdia) i així mateix trobar la definició completa d'una paraula en el diccionari.

[www.enciclopedia.cat](http://www.enciclopedia.cat)

Per resoldre dubtes sobre **recursos** i **assessorament** en general, podeu entrar al web del Consorci per a la Normalització Lingüística ([www.cpnl.cat](http://www.cpnl.cat)) i si necessiteu consultar sobre **terminologia**, aneu a [www.termcat.cat](http://www.termcat.cat).

Us recordem que si voleu tenir els fulls *Una mica de tot* que hem editat fins ara, podeu adreçar-vos al Servei de Català de la vostra població, enviar un correu electrònic per rebre'ls digitalment o aconseguir-los a través de [www.cpnl.cat/xarxa/cnlcanametller/publicacions.html](http://www.cpnl.cat/xarxa/cnlcanametller/publicacions.html)

