

Le risorse umane e la gestione del lavoro nella ristorazione

OBIETTIVI

Conoscere e saper gestire il personale nella ristorazione
Saper programmare il lavoro di produzione e distribuzione di un esercizio ristorativo
Saper trovare un giusto equilibrio tra creatività e standardizzazione nell'impostazione del servizio ristorativo

Saper adattare alla domanda dell'utenza l'organizzazione e la produttività del servizio ristorativo

CONTENUTI

Le risorse umane ed i loro bisogni Il personale in ristorazione

I modelli direzionali

Gli orari, i turni e i flussi di lavoro

La gestione del lavoro: per regole e per eccezioni La programmazione della produzione

MAPPA COGNITIVA

Le risorse umane e la gestione del lavoro in ristorazione

Le risorse umane

Il personale

Modelli direzionali

L'organigramma

- Il piano del personale
- La brigata di sala
- La brigata di cucina
- Altro personale in stretta relazione alla ristorazione

Orari e turni di lavoro

L'organizzazione del lavoro per regole e per eccezioni

Programmare la produzione

Programmare la distribuzione

Le risorse umane

Oggi giorno le risorse umane sono considerate la vera forza e la carta vincente di un'impresa come quella ristorativa la cui efficienza dipende in gran parte dall'organizzazione, comunicazione, collaborazione e dall'intesa di questa importante componente aziendale. Quasi tutte le imprese di successo investono denaro sul personale, in formazione, miglioramento e crescita delle loro capacità professionali. Oltre ad essere cresciuti e formati, i dipendenti, per essere al massimo della loro resa professionale, devono essere anche adeguatamente stimolati. Sono infatti le motivazioni profonde, per lo più di ordine psicologico ed emotivo piuttosto che di natura razionale e logica, che spingono le persone ad agire. Quindi per poter influire sul comportamento degli individui, bisogna conoscere i meccanismi motivazionali e far leva su di essi. Il dipendente non motivato diventa svogliato ed improduttivo. Questo proprio perché a prescindere da qualsiasi valutazione etica, le persone non fanno niente per niente: è semplicemente nella natura dell'uomo che ogni sua azione sia determinata da un preciso, intimo e inconscio motivo: soddisfare un bisogno-desiderio. Dunque, per gestire le risorse umane di una azienda ristorativa, non sono sufficienti una buona remunerazione e un congegnato sistema di premi/punizioni. Bisogna far scattare anche altre molle che gratifichino la personalità umana su piani superiori. Ciò è tanto vero quanto è elevato il livello professionale del dipendente. Elogi e rimproveri devono essere tempestivi, giustificati e franchi, non eccessivi sia nel bene che nel male. A questo proposito è interessante vedere come influisce nel personale l'universale e riconosciuta scala o piramide dei bisogni di Maslow; l'avevamo già incontrata, ma era il cliente ad esserne il protagonista:

- 5. Livello** bisogni fisiologici: materiali elementari, di sopravvivenza fisica e morale (mangiare, bere, dormire, comunicare, amare);
- 4. Livello** bisogni di sicurezza: economica e per il futuro (controllo e difesa dell'ambiente, sicurezza dalle malattie, dalla criminalità);
- 3. Livello** bisogni di socialità: rapporti con gli altri (famiglia amici, gruppi sociali);
- 2. Livello** bisogni di autostima: desiderio di emergere e di individualismo;
- 1. Livello** bisogni di autorealizzazione (senso di indipendenza e libertà, desiderio di autoaffermazione in attività imprenditoriali, culturali, artistiche, ricreative, hobbistiche).
Bisogni di prevaricazione e di competizione.

1° LIVELLO

2° LIVELLO

3° LIVELLO

4° LIVELLO

5° LIVELLO

La molla di ciascuna motivazione di livello superiore scatta quando è soddisfatta la fascia di livello inferiore. Per esempio se uno perde il posto di lavoro, prima si preoccupa di trovarne uno che gli consenta di mangiare, poi uno che gli dia sicurezza, quindi comincerà a desiderare anche gli aspetti voluttuari, ovvero quelli superiori, sino a raggiungere l'ultimo livello, che rappresenta il massimo delle aspirazioni umane. Può capitare nella vita di transitare fra i vari livelli senza fermarsi, ma scendere e salire dalla cima al fondo nelle varie direzioni. Ora, per ottenere e mantenere una squadra di dipendenti attenti alle sorti dello sviluppo e preoccupati dell'andamento generale dell'azienda, è innanzitutto necessario retribuire adeguatamente i dipendenti secondo le loro aspettative, soprattutto coloro che hanno una rilevante importanza strategica. Secondariamente gli incentivi e i premi produzione legati alla loro personale prestazione risultano efficaci per far sentire importante e necessario il lavoro svolto, dando anche un'ulteriore carica emotiva utile alla competizione costruttiva e positiva, che in una squadra affiatata ci dovrebbe essere. Anche l'avanzamento di carriera è un tasto delicato nell'equilibrio interno dell'azienda, infatti l'ingaggio di professionisti esterni direttamente assunti in incarichi di rilievo porta un inevitabile senso di frustrazione e di impotenza da parte di chi si sentiva in diritto di occupare tale posizione. Dunque è una sana abitudine promuovere chi si è contraddistinto sul campo e chi ha saputo prodigarsi e ha contribuito allo sviluppo dell'azienda. Chiaramente esistono casi in cui è altresì necessaria la consulenza di professionisti esterni che possano trasmettere il loro know how per arrivare a traguardi che non ci si era preventivamente prefissati, oppure per risanare un ambiente non idoneo o non conforme alle attese dell'imprenditore.

Da un punto di vista pratico creare un ottimo ambiente di lavoro è la principale difficoltà che un imprenditore incontra sulla sua strada. I rapporti fra forza operativa e management sono per definizione sempre improntati da diffidenza e sospetto. In realtà in un'azienda ristorativa il management può essere rappresentato dalla proprietà stessa, ma in ogni caso l'obiettivo da raggiungere è creare la fiducia.

Comunicare -----► Oggettivare -----► Interagire -----► Fiducia

È fondamentale per un management o una proprietà formare un team il cui obiettivo sia finalizzato alla qualità del prodotto erogato e accomunare gli intenti sul progetto di servizio ad alto Livello che si vuole offrire. Esiste sicuramente un profilo psicologico del dipendente che ragiona su determinati valori professionali. Il compito di un imprenditore è sicuramente capire sin dall'inizio il tipo di mentalità che ha il dipendente che si seleziona. Nel ramo specifico della ristorazione si hanno molti ricambi a livello di risorse umane; non dimentichiamo che La ristorazione in genere è una delle nobili arti che si migliorano lavorando sempre con prodotti ed in ambienti diversi: ciò spinge molti giovani professionisti a cambiare sovente posto di lavoro.

Questa tendenza porta direttamente alla difficoltà di fissare certi standard operativi, e per questo è importante avere dei riferimenti e dei contatti adeguati al fine di trovare sempre il professionista giusto per La propria azienda. È altresì importante catalogare i propri standard di servizio come procedure e processi, piuttosto che lasciarli alla discrezione del dipendente.

A prescindere dalla mobilità dei professionisti della ristorazione, ritorniamo sull'importanza dei gruppi di Lavoro. Oggigiorno in una azienda ristorativa bisogna avvalersi di strumenti sofisticati se si vuole ottenere dal proprio personale il massimo della resa. Come si diceva, ci sono diversi fattori per creare un ottimo ambiente di lavoro e sono soprattutto psicologici. È statisticamente appurato che chi corrisponde al profilo di dipendente legato alle sorti dell'azienda e desideroso di migliorare se stesso, è sensibile ai feed back emotivi comunicati dalla proprietà in misura enormemente maggiore della somma del suo stipendio.

L'attenzione alla persona è uno degli elementi fondanti della mission di una azienda ristorativa. Un'attenzione che si concretizza nella costante ricerca dell'eccellenza, unico strumento atto a offrire ai clienti i servizi di qualità indispensabili al miglioramento del loro benessere.

Un obiettivo raggiungibile, però, solo con il coinvolgimento, la motivazione e la valorizzazione costante del personale, attraverso programmi di formazione e addestramento a tutti i Livelli. Professionalità e impegno rappresentano, infatti, i punti di forza sui quali l'azienda vive, cresce e si espande. Bisogna quindi avviare programmi periodici di sviluppo interno, finalizzato alla costruzione di un percorso formativo di eccellenza, in grado di sfruttare la crescita delle competenze aziendali e favorire così Lo scambio fra Le diverse aree.

La cura del cliente come il fattore più importante per il successo dell'azienda: ma non si può fare accoglienza se prima non si vive l'esperienza dell'essere accolti.

Tale evidenza si traduce in concrete attenzioni nei confronti dei collaboratori. Fondamentale è assecondare la naturale predisposizione delle persone, ossia far fare a ciascuno ciò che gli è più congeniale e per cui è più portato. Tale strategia contribuisce a rendere il dipendente in grado di offrire il meglio di sé in ogni occasione.

Un capitolo importante merita, poi, La formazione: mai solamente teorica ma capace di unire lezioni in aula con momenti di esercitazione e, soprattutto, di favorire l'incontro con maestri d'eccellenza, ossia con persone che, oltre ad avere una spiccata professionalità, siano in grado di trasmettere La passione per il proprio Lavoro.

L'ambiente eccellente

1. **Adeguate stipendio**
2. **Adeguate mansione**
3. **Adeguate responsabilità**
4. **Lavorare in un gruppo spinti da politiche comuni**
5. **Il manager o proprietario deve avere rapporti diretti ogni giorno**
6. **Il manager o proprietario ascolta veramente**
7. **Il manager o proprietario mantiene le promesse**
8. **Il manager o proprietario chiede consigli**
9. **Il manager o proprietario chiede pareri**
10. **Il manager o proprietario chiede partecipazione**
11. **Il manager o proprietario accorda premi e benefit sulla produzione**
12. **Il manager o proprietario fonda le basi dell'azienda sulle capacità dei suoi gruppi di lavoro**
13. **Il manager o proprietario comunica direttamente a tutti le strategie e le politiche aziendali**
14. **Il lavoro dovrebbe essere organizzato come un processo o una procedura**

CREDIBILITA' <ul style="list-style-type: none">• Le comunicazioni sono aperte ed accessibili• Competenza nel coordinare le risorse umane e materiali• Integrità nel mantenere una visione con coerenza
RISPETTO <ul style="list-style-type: none">• Sostenere lo sviluppo professionale e mostrare apprezzamento• Collaborazione con dipendenti su decisioni importanti• Attenzione per i dipendenti in quanto individui con una vita privata
EQUITA' <ul style="list-style-type: none">• Equità nel trattamento uguale per tutti in termine di ricompensa• Imparzialità, assenza di favoritismi nelle assunzioni e promozioni• Giustizia, mancanza di discriminazione e possibilità di appellarsi
ORGOGGIO <ul style="list-style-type: none">• Nel lavoro personale e nei contributi individuali• Nel lavoro fatto dalla propria squadra o gruppi di lavoro• Nei prodotti dell'organizzazione e nel suo modo di essere membro della comunità
CAMERATISMO <ul style="list-style-type: none">• Possibilità di essere se stessi• Atmosfera socialmente amichevole ed accogliente• Senso di "famiglia" o di "squadra"

FIDUCIA

l'organigramma

Fondamentale in un'azienda ristorativa è la rappresentazione grafica dell'organigramma. Esso non è solo una mappa delle posizioni gerarchiche di un'azienda, ma è un modo di comunicare. Sembra un po' obsoleto voler inquadrare le persone dentro un ruolo o un livello in quest'epoca dove l'aspetto psicologico e motivazionale trionfa sui poteri formali che l'azienda offre ai suoi collaboratori, ma è anche vero che se in altre tipologie industriali si stanno abbandonando certi criteri, questi risultano ancora validi nelle aziende ristorative e alberghiere, se si analizza il grado di cultura aziendale media di un capopartita o di una addetta ai piani.

È importante quindi, che l'imprenditore, specie colui che cambia spesso dipendenti (stagionali), comunichi le gerarchie e i ruoli di ciascun dipendente inserito nel tessuto aziendale.

Per far ciò, è auspicabile organizzare un'assemblea con tutto il personale all'inizio della stagione o all'inizio dell'anno commerciale e oltre a comunicare le strategie e le politiche per l'anno corrente, consegnare una copia del regolamento aziendale interno (come prevede la legge), illustrare l'organigramma, comunicare il piano di incentivi e premi produzione e infine offrire un abbondante cocktail a tutti. L'attività di gestione del personale riunisce operazioni amministrative, organizzative ed economiche.

Le operazioni che ogni azienda ristorativa deve considerare nella creazione di strategie di gestione e organizzazione del personale, possono essere divise in due categorie: amministrativa e gestionale.

La parte amministrativa riguarda: assunzioni, promozioni, licenziamenti, conservazione dei libri obbligatori (libro matricola, libro paga), rapporti sindacali. La parte gestionale riguarda invece: pianificazione delle risorse umane, selezione, valutazione del personale, definizione dei compiti, inquadramento e formazione professionale.

**È FONDAMENTALE
PER OGNI IMPRESA
E ANCORA DI PIÙ
PER LE PICCOLE E
MEDIE
IMPRESE DELLA
RISTORAZIONE
SAPER GESTIRE IL
PROPRIO
PERSONALE CON
METODO, PER LA
RIUSCITA DELLA
PROPRIA ATTIVITÀ.**

Un piano del personale ben congegnato prevede la stima del fabbisogno di manodopera, in rapporto alla qualità del servizio che si vuole offrire e al volume medio delle vendite, anche se spesso le aziende ristorative sono soggette a variazioni di numero di presenze/clienti.

È necessario quindi, prevedere un numero di dipendenti sufficiente a garantire l'attività aziendale calcolando altra forza lavoro nel momento in cui aumentano le presenze (periodi stagionali, eventi particolari, festività ecc.). La forza produttiva minima varia a seconda delle dimensioni aziendali. In una piccola attività può essere composta da un numero ridotto di addetti (un cuoco e un solo cameriere), aumentando, secondo le dimensioni e la qualità dei servizi, fino a raggiungere decine di unità in un esercizio di categoria superiore con elevato numero di posti a sedere. Alcune stime riportano la proporzione di 1 addetto ogni 50 ospiti per quanto riguarda la cucina di un centro produzione pasti e un cameriere ogni 10 ospiti se si tratta di ristorazione medio-alta.

Nel piano del personale occorre considerare:

- > la suddivisione dei compiti e delle mansioni per ogni addetto;
- > l'analisi delle capacità professionali del personale, utili a garantire uno standard ottimale;
- > la formazione di base, per adeguare la manodopera alle caratteristiche dell'azienda;
- > i tempi di esecuzione dei compiti per reparto, per calibrare il bisogno o meno di lavorare in più turni;
- > lo studio dei costi del personale in base al budget previsto.

Nell'elaborazione di un piano del personale adatto a qualsiasi peculiarità aziendale, bisogna considerare che i rapporti azienda-dipendente sono regolati da una serie di leggi e normative che provvedono alla tutela di entrambe le parti, ovvero:

- > la Costituzione;
- > le leggi ordinarie;
- > le leggi di previdenza e assistenza dei lavoratori;
- > il CCNL (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro);
- > accordi aziendali e contratti individuali.

Il curriculum vitae

Il curriculum vitae è un "biglietto da visita professionale", tramite il quale si è in grado di proporsi per eventuali incarichi di lavoro, partecipare a selezioni di personale o anche semplicemente effettuare delle presentazioni di voi stessi.

Bisogna ricordare che il curriculum vitae è il primo e, spesso, l'unico mezzo a disposizione del datore di lavoro per valutare l'eventuale idoneità di un candidato.

Il curriculum vitae costituisce in pratica un'opportunità importante:

- > per il candidato che aspira a trovare un posto di lavoro, e/o proseguire il suo percorso di formazione, in quanto permette di valorizzare e dare notorietà anche ai percorsi di apprendimento non formali;
- > per le aziende e gli istituti di istruzione/formazione che hanno la possibilità di riconoscere con maggior chiarezza il possesso di conoscenze, abilità e competenze, indipendentemente dalle modalità con cui sono state acquisite e dalle qualifiche o titoli professionali posseduti dai singoli cittadini.

Il termine curriculum vitae si utilizza in Europa, America Latina, Asia e Africa.

Il termine resumé si utilizza esclusivamente negli Stati Uniti.

Resume: enfatizza informazioni riguardanti l'esperienza, le abilità e gli studi compiuti, che abbiano rilevanza per gli obiettivi che si intendono realizzare in un determinato posto di lavoro.

Curriculum vitae: curriculum è una parola Latina acquisita nella lingua italiana, derivata da currere, "correre". È una raccolta di tutti i dati accademici e delle esperienze che una persona ha maturato nel corso della propria vita (come indica infatti il termine Latino vitae), indipendentemente dal posto di lavoro a cui si aspira.

La struttura di un curriculum vitae comprende dati personali e accademici, esperienze professionali e non, conoscenze linguistiche e informatiche e altri dati, tutto questo in ordine cronologico di acquisizione.

Se si intende utilizzare il formato Europass CV per cercare un lavoro in Italia, è opportuno aggiungere la seguente nota sulla privacy: Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Un esempio semplice di curriculum è riportato nella parte sottostante.

Dati Anagrafici

Nome Cognome: Nato a *** (**) il **/**/****

Residente in Via/Piazza ***** Cap: Città:

Tel: *** Cel: *** E-mail: Nazionalità:

Istruzione e Formazione

2007- Laurea in***** 110/110- Università degli Studi*** 2002 -

Diploma Maturità Scientifica - Liceo ***** Milano **Esperienze****Professionali**2008-2009 **Azienda** - posizione2007-2008 **Azienda** -posizione**Lingue Straniere**

INGLESE: padronanza della lingua inglese sia scritta che orale.

TEDESCO: buona conoscenza della lingua tedesca. Ottima comprensione di testi scritti. FRANCESE: conoscenza scolastica.

Conoscenze Informatiche**Sistemi Operativi:****Microsoft Office:****Interessi Extraprofessionali**

Elenca i viaggi, gli sport praticati, cinema, letture ed eventuali riconoscimenti. La lunghezza di questo paragrafo è inversamente proporzionale alla lunghezza di Esperienze Professionali.

Progetti per il Futuro

Qui i tuoi progetti per il futuro...

IL PERSONALE DELLA RISTORAZIONE

Il buon funzionamento di un esercizio ristorativo dipende non solo dalla professionalità di chi Lavora nella struttura, ma anche dalla capacità di ciascuno di coordinare il proprio lavoro con quello degli altri membri dello staff e dalla personale attitudine a soddisfare le richieste del cliente. Ogni azienda, piccola o grande che sia, deve scegliere L'organizzazione sia qualitativamente che quantitativamente più redditizia, in base alla tipologia, alle dimensioni ed alle attrezzature a disposizione. Organizzare significa quindi combinare risorse umane e mezzi (attrezzature, macchinari, impianti, ecc.) in funzione del raggiungimento degli obiettivi preposti. Nell'azienda ristorativa il personale si può suddividere in due gruppi principali: cucina e sala a cui potremo aggiungere un terzo gruppo preposto ad una serie di servizi contigui che vanno dalla gestione delle pubbliche relazioni, alla cantina, dal magazzino, alle pulizie, ecc.

Le brigate di sala e di cucina hanno dimensioni variabili a seconda della grandezza e del livello della struttura. Ciò che Le accomuna è una precisa organizzazione gerarchica che non ha altro scopo se non quello di scandire la suddivisione dei compiti e delle responsabilità di ciascuno, a garanzia che tutto funzioni come un meccanismo ben collaudato.

Il personale della ristorazione

Il buon funzionamento di un esercizio ristorativo dipende non solo dalla professionalità di chi Lavora nella struttura, ma anche dalla capacità di ciascuno di coordinare il proprio lavoro con quello degli altri membri dello staff e dalla personale attitudine a soddisfare le richieste del cliente. Ogni azienda, piccola o grande che sia, deve scegliere L'organizzazione sia qualitativamente che quantitativamente più redditizia, in base alla tipologia, alle dimensioni ed alle attrezzature a disposizione. Organizzare significa quindi combinare risorse umane e mezzi (attrezzature, macchinari, impianti, ecc.) in funzione del raggiungimento degli obiettivi preposti. Nell'azienda ristorativa il personale si può suddividere in due gruppi principali: cucina e sala a cui potremo aggiungere un terzo gruppo preposto ad una serie di servizi contigui che vanno dalla gestione delle pubbliche relazioni, alla cantina, dal magazzino, alle pulizie, ecc.

Le brigate di sala e di cucina hanno dimensioni variabili a seconda della grandezza e del Livello della struttura. Ciò che Le accomuna è una precisa organizzazione gerarchica che non ha altro scopo se non quello di scandire la suddivisione dei compiti e delle responsabilità di ciascuno, a garanzia che tutto funzioni come un meccanismo ben collaudato.

LA BRIGATA DI SALA

Il servizio di sala è molto importante per La soddisfazione completa del cliente. Nemmeno La più raffinata cucina può colmarne eventuali Lacune. Ogni addetto ha infatti il compito di creare L'atmosfera giusta, per fare in modo che L'ospite si senta "coccolato" e abbia il desiderio di ritornare più volte.

L'insieme di questi addetti è determinato dalle dimensioni e dal Livello del Locale: si va da brigate formate da pochi elementi, cosa che avviene spesso nei ristoranti a gestione familiare, fino a quelle composte da molti addetti. In queste ultime possiamo trovare delle figure specifiche, quali il direttore di sala, il maitre d'hôtel, il sommelier, il barman e La hostess.

La gerarchia

Per La buona riuscita del servizio è necessario che tutti gli addetti Lavorino con un unico obiettivo, La completa soddisfazione del cliente.

È necessario quindi realizzare una brigata unita e gerarchicamente strutturata: i coordinatori devono costantemente motivare, controllare i propri sottoposti e partecipare alla Loro crescita professionale (sapranno valorizzare ad esempio, un commis che diventa chef de rang).

Fissando una gerarchia, ogni addetto conosce perfettamente Le proprie funzioni e sa a chi rivolgersi per risolvere piccoli e grandi problemi.

In strutture più piccole, a gestione familiare, alcune figure professionali sono riunite in un'unica persona che esercita più mansioni.

Restaurant manager o primo maitre

È una figura di primaria importanza nel complesso della ristorazione. Le sue doti principali sono La capacità di gestione del personale, L'abilità nell'intrattenere rapporti umani con i clienti e La buona padronanza delle Lingue straniere. Deve possedere una buona conoscenza merceologica, gastronomica e di produzione vinicola a Livello internazionale. Deve essere punto di riferimento per tutti i suoi collaboratori, essere in grado di ispirare fiducia, simpatia e contemporaneamente dimostrare serietà e esperienza.

La sua condotta sarà di esempio a tutto Lo staff: deve quindi evitare atteggiamenti di ostentazione in sala e muoversi con naturalezza e tempestività nel far fronte alle diverse situazioni. Le sue mansioni principali sono La gestione del personale di sala, nonché il reclutamento e La formazione dello staff.

Si occupa quindi dell'organizzazione del Lavoro di sala, sia durante La mise en place, sia durante il servizio. È suo il compito di personalizzare il ristorante con La scelta dei dettagli decorativi (suppellettili, quadri, decorazioni, vasi, ecc.) o funzionali (bicchieri, porcellane ed attrezzature varie). Ha La responsabilità delle relazioni con La clientela, fin dal momento della prenotazione sino alla completa soddisfazione delle richieste.

Talvolta si occupa anche della gestione contabile del Locale.

È infine responsabile dell'applicazione delle norme igienico-sanitarie e della corretta manutenzione del ristorante. In base alle dimensioni della struttura può essere coadiuvato da uno o più maitre d'hotel, delegati a sostituirlo durante Le eventuali assenze.

Di seguito La Job Description del Restaurant manager.

1° MAITRE D' HOTEL (JOB DESCRIPTION)

- Responsabile: del servizio Ristorazione.
- Dipendente da: Direttore Generale Food & Beverage Manager con dipendenza gerarchica diretta.
- Unità dipendenti: ristorante, breakfast-room, room-service, Bar (dove non esista la figura del capo barman), banqueting e manifestazioni.
- Figure professionali dipendenti: 2a maitre, chef de Rang, chef ai piani, sommelier, commis, barman.

PROFILO PROFESSIONALE

Il 1° maitre, per la sua particolare attività, sempre a contatto con i Clienti, dovrà possedere spiccate doti di comunicativa, stile ed eleganza, intuizione e rapidità decisionale. A tutto ciò, deve associare un'ottima capacità organizzativa tale da garantire la massima efficienza del personale dipendente, al fine di ottenere un livello qualitativo di servizio conforme agli standard della Compagnia.

Sono inoltre richiesti i seguenti requisiti:

- Leadership.
- Buona presenza e naturale eleganza.
- Ottima preparazione del settore Ristorazione. Conoscenza di almeno due lingue estere.
- Documentata esperienza maturata presso buone case.

RESPONSABILITÀ

- ❖ È responsabile, nel rispetto delle direttive ricevute, dell'accoglienza, dell'assistenza e del servizio perfetto verso la Clientela, con stile ed efficienza.
- ❖ In base alle previsioni di vendita ricevute dalla Direzione, propone il budget del personale dei suoi reparti.
- ❖ Garantisce nella gestione del personale gli orari di lavoro, la mobilità interna e la copertura dei turni nei vari reparti.
- ❖ Applica correttamente le procedure operative ed amministrative relative al suo settore.
- ❖ È responsabile delle prenotazioni e riserve dei tavoli, della distribuzione del servizio nei reparti, dell'assegnazione dei ranghi.
- ❖ Dà il benvenuto ai Clienti, accompagnandoli al tavolo assegnato e riservato.
- ❖ Verifica e dirige il servizio della sala, controllando accuratamente lo svolgimento in modo che risulti inappuntabile, cortese, efficace e sollecito.
- ❖ Propone alla Direzione la sostituzione delle attrezzature obsolete, indica i fabbisogni delle dotazioni e dà suggerimenti per l'introduzione di nuove metodologie e tecnologie al fine del miglioramento del servizio.
- ❖ Garantisce un'appropriata disposizione di ogni componente del ristorante, della mise en place, curando l'armonioso utilizzo degli elementi decorativi, quali piante, fiori ecc.
- ❖ Riceve i reclami dei Clienti, ne analizza il contenuto e ne informa la Direzione, proponendo gli interventi da prendere.
- ❖ Contribuisce alla stesura della Grande Carte del Ristorante, della Carta dei Vini e dei menu per il banqueting, trasferendo le richieste della Clientela e l'indice di gradimento in relazione ai piatti presentati.
- ❖ Si rende garante di un costante e corretto rapporto tra il suo personale e la Clientela.
- ❖ Responsabilizza tutto il suo personale di Ristorante nel corretto utilizzo e nella perfetta conservazione di tutte le attrezzature e dotazioni in uso nei reparti e, particolarmente, del tovagliato, della posateria, delle porcellane e della cristalleria.
- ❖ Predisponde periodicamente inventari di verifica delle dotazioni in uso.
- ❖ In autunno di ogni anno dovrà, dopo attenta verifica, presentare alla Direzione i fabbisogni di attrezzature ed il completamento delle proprie dotazioni tecniche, a seguito di rotture e mancanze. È responsabile della corretta interpretazione ed applicazione di tutte le normative di legge riguardo a: infortunistica, prevenzione incendi, sicurezza e norme igienico-sanitarie del suo settore.
- ❖ Garantisce un corretto comportamento del suo personale nei confronti della clientela e dei colleghi di lavoro, curandone il loro aspetto esteriore, con particolare attenzione alla pulizia delle uniformi.
- ❖ È responsabile dello sviluppo professionale del proprio personale.

LA SOTTILE ARTE DEL MAITRE

Le strategie del nuovo Restaurant manager del Principe di Savoia

Anticipare le esigenze del cliente. È questo il segreto di un clima al contempo elegante e familiare, che è poi l'obiettivo dichiarato di Raffaele Longo, nuovo manager di Acanto, il ristorante del Principe di Savoia di Milano: «Assicurare standard di qualità adeguati al livello di un locale come il nostro è un compito molto arduo. È una sorta di arte sottile, che consiste nel mantenere un delicato equilibrio tra affabilità e riservatezza, eleganza e semplicità, attenzione al singolo cliente e cordialità diffusa. Quando ho accettato il nuovo incarico, poi, alcune scelte strategiche compiute

durante l'anno precedente alla mia gestione avevano cercato di cambiare la natura dell'Acanto, che si voleva diventasse un locale dall'offerta culinaria estremamente raffinata. La nuova via ha però allontanato una parte degli ospiti più affezionati, senza tuttavia riuscire a fidelizzare una nuova clientela. Credo, infatti, che per percorrere determinati sentieri un hotel non debba avere un solo ristorante, ma disporre di due o tre locali diversi, in grado di

garantire all'albergo un ventaglio di proposte enogastronomiche sufficientemente differenziate. Ora che i menu del ristorante sono tornati a prediligere la semplice eleganza della cucina mediterranea, sto cercando di riportare all'Acanto la clientela di sempre.

È il nuovo restaurant manager del Principe di Savoia sta mantenendo i suoi propositi: nei primi nove mesi di gestione Longo, l'Acanto ha aumentato sia il numero dei clienti sia la spesa media di ciascun invitato. Tra le novità introdotte in questo periodo, un felice ritorno come quello del business lunch. «Gli uomini d'affari che si fermano nel nostro ristorante a pranzo», spiega Longo, «tornano spesso la sera per il piacere di gustarsi una cena da noi. Inoltre ha cambiato anche il brunch domenicale, cercando di adattarlo alle esigenze di una clientela giovane, abituata ad alzarsi tardi e a unire pranzo, colazione e champagne. Soprattutto ho puntato particolarmente sulle monoporzioni, piccole portate sempre fresche capaci di evitare i sapori stantii di cibi riscaldati su bollitori accesi troppo a lungo».

Dalle parole di Longo emerge la constatazione di un'evoluzione in corso: i clienti stanno cambiando e soprattutto mutano le loro esigenze. «Ora gli ospiti sono molto più preparati», specifica Longo. «Tendono a stare più attenti a ciò che spendono e hanno maggiore coscienza della qualità dei piatti che vengono loro serviti. È finito, insomma, il tempo del cameriere da maschera della commedia dell'arte. Quello, in altre parole, in grado, grazie alla sua simpatia, di proporre ai invitati le pietanze più costose senza badare troppo alla qualità. Oggi occorre personale preparato, capace di consigliare il cliente con competenza e professionalità. E proprio sulla formazione dei miei collaboratori sto investendo molte risorse. La mia idea è quella di proporre un ambiente dall'atmosfera accogliente, che allontani dall'Acanto lo stereotipo di rigidità spesso associato agli hotel cinque stelle. Ho cercato perciò di selezionare personale giovane e motivato e ho lavorato soprattutto sulla corretta attitudine da tenere con i clienti. Sorridere sempre, non essere mai invadenti, presentarsi in maniera adeguata senza focalizzarsi solo sui propri tavoli: sono questi i pilastri base per un corretto approccio al nostro mestiere. Tecniche, astuzie e competenze più approfondite arriveranno poi con l'esperienza». Ma quali difficoltà s'incontrano nella selezione di personale adeguato? «Molte», conclude Longo. «È diminuito, infatti, il livello di preparazione delle nostre scuole professionali, ma soprattutto ci sono sempre meno giovani che vogliono intraprendere questo mestiere. Manca, insomma, quel clima gioioso di un tempo, quando lavorare come cameriere in un hotel era vissuto soprattutto come un'occasione per viaggiare e fare nuove esperienze. Adesso capita spesso che giovani, anche promettenti, abbiano la perniciosa tendenza a pretendere che il cliente si adegui alle proprie esigenze. Invece dovrebbe essere il contrario. C'è da dire, però, che le retribuzioni attuali sono davvero troppo basse. Intervenire per adeguare gli stipendi alle esigenze del mondo contemporaneo servirebbe anche a ridare al nostro mestiere la dignità e la professionalità che merita».

Chef de rang

È responsabile di un rango (il rango è una sezione della sala composta da un numero determinato di tavoli, che variano in base alla categoria dell'albergo o del ristorante). È la figura chiave al momento del servizio poiché è l'unico operatore in continuo contatto con il cliente. Sua è inoltre la responsabilità della corretta successione delle portate, dell'evasione delle richieste del cliente e del mantenimento degli standard di servizio dettati dal ristorante. Provvede alla preparazione dei piatti tipici della cucina di sala (servizi altamente scenografici quali il "lavoro alla lampada", il trancio delle carni, ecc.). Tra i suoi compiti primari c'è quello di dirigere i commis, per ottenere il massimo dell'efficienza del servizio.

Commis de rang

Collabora alle operazioni preliminari di pulizia e mise en place, svolgendo mansioni specifiche assegnategli dal maitre: saranno le sue prime responsabilità in un percorso di crescita professionale. Durante il servizio è l'interlocutore diretto dello chef di cucina per tutte le comunicazioni con la sala. Deve assistere lo chef de rang nelle sue funzioni. Tra i suoi compiti c'è quello di provvedere a far marciare i piatti e le suites in cucina, a portare i vassoi con le pietanze e i cibi dalla cucina e dalla sala e ad occuparsi del loro sbarazzo.

Chef sommelier o sommelier

Figura del comparto ristorativo che merita un'accurato approfondimento rispetto alle capacità e competenze, ma anche rispetto alle esigenze sempre più grandi della ristorazione di avere collaboratori di grande professionalità e carisma. Il sommelier assicura la scelta e il servizio delle bevande, in particolare dei vini, in aziende ristorative, alberghiere ed enoteche.

È responsabile della cantina e del budget relativo alla gestione del suo settore; cura i rapporti con la produzione, scegliendo le bevande in funzione del tipo di menu, della clientela e della categoria dell'azienda; predisporre e aggiorna periodicamente la carta delle bevande; cura la vendita e la somministrazione delle bevande. Per ricoprire tale ruolo è necessario abbia superato i tre corsi promossi dall'AIS (Associazione Italiana Sommelier) e Le competenze necessarie sono:

1. Essere in grado di effettuare il rifornimento della cantina.
2. Essere in grado di predisporre la carta dei vini.
3. Essere in grado di effettuare la vendita di vini e alcolici.

per mettere in atto la competenza n° 1 occorre sapere come:

- > Valutare i bisogni di fornitura.
- > Pianificare gli acquisti secondo il budget stabilito, Lo stile del ristorante, La qualità richiesta, le possibilità di stoccaggio.
- > Selezionare fornitori e merce.
- > Effettuare gli ordini.
- > Verificare aspetti qualitativi e quantitativi della merce ordinata.
- > Predisporre lo stoccaggio della merce.
- > Controllare Le condizioni di umidità e temperatura per la conservazione atti- male delle bevande.
- > Controllare Le condizioni igienico-sanitarie della cantina

per metter in atto la competenza n° 2 occorre sapere come:

- > Classificare vini e alcolici per caratteristiche e annate.
- > Abbinare vini e cibi.
- > Valutare i tempi ottimali di aggiornamento della carta dei vini.

per metter in atto la competenza no 3 occorre sapere come:

- > Individuare i bisogni della clientela.
- > Consigliare i clienti, assecondando i loro desideri e le loro possibilità.
- > Prendere e trasmettere le ordinazioni (bar, ristorazione ...).
- > Tenere aggiornato lo scarico e il carico delle bevande dalla cantina.
- > Presentare le caratteristiche dei vini e liquori alla clientela.
- > Stappare e versare bevande con gestualità specifiche.

Durante il servizio il sommelier lavora a stretto contatto con il maitre di sala, con cui interagisce in base alle scelte dei clienti; suggerisce i giusti abbinamenti con i cibi ed è responsabile del corretto servizio delle bottiglie. Provvede inoltre al servizio degli aperitivi, dei distillati ed eventualmente di sigari e tabacchi. Può essere coadiuvato da uno o più commis, secondo la grandezza del locale.

Per svolgere la professione di sommelier è necessario avere una notevole flessibilità oraria, perché spesso gli impegni lavorativi si concentrano in orari serali e/o durante i giorni festivi.

Il Barman

È la persona responsabile del servizio bar.

Si tratta di una figura molto importante, perché è fra i primi ad entrare in contatto con il cliente. Il bar infatti è luogo d'incontro ma anche di passaggio per la clientela del ristorante, tant'è che la collocazione tipica del bar è tra il ricevimento e le sale da pranzo.

Pur essendo autonomo nell'organigramma del personale di sala, egli lavora a stretto contatto sia con la cucina, per il servizio di aperitivi speciali (canapes e friandises), sia con la sala, per il servizio di pre e after dinner drinks. Il barman (femm. barmaid) accoglie i clienti, stabilisce una buona relazione, mantiene un ambiente amichevole e discreto di ascolto, di dialogo, di ospitalità. Gestisce la fatturazione, L'incasso e La scorta del materiale di consumo, mantiene L'ordine e La pulizia dell'attrezzatura e del materiale di servizio. Tra Le sue mansioni vi sono: predisposizione dello spazio di lavoro e allestimento della sala, preparazione degli stuzzichini, approvvigionamento delle scorte, accoglienza dei clienti, preparazione e servizio delle bevande, gestione della cassa e del magazzino, pulizia del bancone, degli spazi di lavoro, di bicchieri, stoviglie e strumenti, piccola manutenzione delle attrezzature, sviluppo del proprio bagaglio di competenza professionale, mantenimento dell'informazione sugli eventi culturali e turistici Locali.

Tra le numerose competenze il barman deve conoscere bene Le bevande alcoliche ed analcoliche e l'uso appropriato dei diversi tipi di bicchiere; deve avere conoscenze di merceologia, igiene e trattamento degli alimenti, tecniche di caffetteria e di utilizzo della strumentazione (spremitore, mixer, tritaggiaccio ecc); deve saper preparare aperitivi e cocktails, saper servire liquori, vini e birre, consigliare il cliente nella scelta. Deve avere capacità di organizzazione del servizio, di gestione di cassa e di magazzino. Deve avere buone capacità di conversazione, possibilmente in più lingue, comprensione e capacità di risposta alle esigenze esplicite e implicite del cliente. Necessarie sono le doti personali di empatia, discrezione, buona memoria, cura del proprio aspetto, rapidità e destrezza.

Il lavoro si svolge in bar di strutture ristorative (alberghi, ristoranti), ma anche in vinerie, piano-bar, night-club, discoteche, villaggi vacanze; il maggior carico di lavoro è in orario serale, tardo serale e notturno, in giornate prefestive e festive. Il barman è solitamente in divisa da lavoro formale, elegante (giacca, camicia bianca, cravatta). Lo staff nelle strutture di alto livello generalmente comprende capo barman responsabile, secondo barman e commis aiuto, con contratti di 3° e di 2° livello.

Generalmente per ricoprire tale ruolo professionale è richiesto un diploma di scuola alberghiera o un attestato di qualificazione professionale; è ritenuta molto importante l'esperienza pratica, specialmente se maturata all'estero e in strutture di alto livello. Utile la partecipazione a corsi di perfezionamento delle

organizzazioni di categoria con il superamento dei relativi esami. Oltre alle conoscenze tecniche, è necessaria la buona padronanza di due o più lingue (es. inglese, tedesco, francese) e la costante attenzione alla qualità del servizio e alla soddisfazione del cliente. La maturità professionale richiede alcuni anni di esperienza. In alcuni ambienti (es. discoteche) è apprezzata la padronanza di tecniche "flair" (spettacolari) di preparazione e servizio. È recente la tendenza a ridurre lo spazio riservato ai banconi e a diminuire lo staff a disposizione del capo barman e questa evoluzione è tra i fattori principali che stanno riducendo l'autonomia operativa della figura all'interno delle strutture alberghiere, rendendo così maggiormente appetibili i locali su strada. La tradizione del barman dei grandi alberghi è destinata perciò a continuare anche nei cocktail bar e nei wine bar di alto livello.

Quella del barman è una professione tradizionalmente associata a un'aura di stile. Quindi, pensando a locali e cocktail bar si nota, perciò, come cambi la figura del barman nell'era del freestyle. La professionalità, le conoscenze tecniche di un barman non possono cambiare. Si differenzia però l'approccio con il quale viene affrontata la professione. Il freestyle è un metodo nato per lavorare velocemente, per servire molti drink in poco tempo, facendo perdere così un po' di dialogo con il cliente.

Il mondo lavorativo tende sempre più verso la specializzazione e in questo senso la professione del barman non sembra costituire un'eccezione. Ma a prescindere dalle mille evoluzioni che possono riguardare una particolare figura professionale, la ricetta indispensabile per diventare un grande barman è rappresentata, sì, dalla tecnica, ma gli ingredienti speciali restano sempre la disponibilità al dialogo, la riservatezza e l'attenzione al cliente.

La Hostess

È la prima persona che accoglie e saluta il cliente e riflette il livello di qualità del servizio del locale. IL cliente deve essere sempre ricevuto, al momento del suo arrivo al ristorante, in modo che abbia subito un'impressione di accoglienza e benvenuto. L'hostess partecipa attivamente alla gestione delle prenotazioni, contribuendo alla ripartizione dei tavoli fra i vari ranghi e nei diversi orari e collabora al lavoro di segreteria, dando assistenza telefonica.

Accompagna i clienti al proprio tavolo, aiutandoli ad accomodarsi.

Si tratta di una persona di bella presenza, sorridente e accogliente, che deve prestare aiuto al cliente nelle più svariate richieste: dal guardaroba (tiene a disposizione eventuali giacche, cravatte, scialli e kit di cucito), alla chiamata di un taxi, alla ricerca di un bouquet di fiori, di un regalo, di una prenotazione per il dopo cena, o alla custodia di telefoni portatili, assistendo così il cliente fino alla sua partenza.

Altre figure

In base alla tipologia del ristorante fanno parte dell'organigramma anche altre figure professionali intermedie, giustificate spesso dall'anzianità di servizio o dalla abilità e capacità personali. Esistono ad esempio posizioni particolari quali primo chef de rang (responsabile degli altri chef de rang), demi-chef de rang (colui che dopo un training diventerà chef de rang), primo commis (responsabile di tutti i commis), chef trancheur (adetto al trancio e al découpage) e chef flambeur (adetto alle preparazioni alla fiamma). I ristoranti e gli alberghi si avvalgono inoltre di personale occasionate (o extra) per sopperire alle assenze o per ovviare alle necessità del momento.

Nuove figure

Nella ristorazione moderna esiste un trend riconoscibile anche nell'ambito delle nuove figure e delle nuove competenze richieste per diversificare l'offerta culinaria locale.

Tra le qualità richieste a un bravo chef, acquista sempre maggiore importanza la capacità di scegliere al meglio tutto ciò che un particolare territorio può offrire.

Posta questa premessa, la figura professionale più idonea a soddisfare tali necessità è quella dell'enogastro-nomo territoriale. Una figura innovativa nell'ambito turistico-alberghiero, che acquisisce e utilizza competenze non solo nel settore dell'ospitalità ma anche in quello gastronomico, e che possiede una specifica capacità di spiegare la tipologia del prodotto alimentare, la sua origine storico-geografica, la sua tipicità e la differenza con prodotti analoghi di altre regioni o province.

Ecco le principali competenze indispensabili a questa figura:

- geografia ed economia del territorio in cui si opera;
- tradizione e folklore locale;
- tipologia dei prodotti agroalimentari del territorio;
- uso appropriato di tali prodotti;
- conoscenza delle produzioni dell'immediato circondario della regione.

Naturalmente, oltre alla didattica, conta molto in questo campo la sperimentazione diretta che aiuta a capire come si pervenga in realtà al prodotto finito, anche per quanto riguarda i modi di associazione dei gusti, l'origine dei prodotti, il loro mantenimento, il desiderio dell'arricchimento dei sapori, la bellezza di un prodotto manufatto di cui, spesso, si ammira la forma ma non si è in grado di conoscere la sostanza e gli effettivi processi di realizzazione.

Chi, oggi, nell'ambito della ristorazione e del turismo possiede questo tipo di preparazione e questo speciale sapere legato al territorio, ha ottime carte per trovare ampi spazi di lavoro altamente professionali.

IL FOOD & BEVERAGE

Attualmente molti alberghi investono sulla propria immagine attraverso i servizi di food & beverage. L'obiettivo è quello di aprirsi alla clientela attirando non solo gli ospiti che prenotano le camere, ma anche un buon numero di persone che scelgono l'hotel come cornice per il tempo libero oppure per gli incontri e le attività di lavoro. Così come avviene già negli altri Paesi, anche in Italia è diventato comune cenare o darsi appuntamento per l'aperitivo o il brunch nell'ultimo hotel trendy, abbattendo il pregiudizio che l'albergo sia uno spazio off limits per chi non vi soggiorna. In questo nuovo scenario, il food & beverage manager trova ampie possibilità di occupazione e di carriera. Un tempo dedicato alle attività di banqueting, oggi questo professionista è il responsabile dell'attività di ristorazione/bar considerata nelle varie componenti in cui si articola. Le sue competenze sono molte e trasversali. Chi fa questo lavoro, infatti, si occupa delle risorse economiche, dell'organizzazione e della gestione dei servizi, dell'approvvigionamento dei prodotti alimentari, del controllo qualitativo e quantitativo della produzione e della distribuzione dei cibi e delle bevande. Deve, in pratica, definire il budget e controllare i costi, mantenendo lo standard del servizio erogato, selezionare i fornitori, scegliere i prodotti, organizzare gli spazi e curare l'igiene. Non solo. Deve anche essere in grado di gestire gli uomini, assegnando incarichi e responsabilità.

Si tratta di una figura manageriale complessa e articolata, un dirigente che conosce perfettamente le materie prime, sia per quanto riguarda la parte di cucina che quella del bar. È un supervisore a cui spetta l'onere o l'onore, avvalendosi dell'aiuto dei vari responsabili di settore, di garantire un servizio di alta qualità. Il food & beverage manager è un professionista che ha il compito di dire l'ultima parola su ogni aspetto. Non è certo un mestiere da fare stando seduti dietro alla scrivania. Per ottenere buoni risultati, bisogna trascorrere molto tempo sul campo. Il food & beverage manager assaggia e sperimenta personalmente sia i cibi che le bevande, ha rapporti diretti con i fornitori e ricerca il contatto con i clienti per ascoltare le loro esigenze, captare i segnali e muoversi nella direzione che gli indicano.

Per fare questo lavoro bisogna possedere ottime capacità di coordinamento e relazionali, conoscere alla perfezione il mercato di riferimento - la cui offerta è sempre più ricca e articolata - e le tecniche di preparazione dei prodotti enogastronomici che vengono proposti all'interno delle varie strutture (ristorante, bar, discoteca). Inoltre è indispensabile possedere competenze in ambito amministrativo e contabile, doti comunicative e la capacità di lavorare in team. Non va poi sottovalutato il carisma: una qualità necessaria per gestire e motivare i collaboratori che, soprattutto negli alberghi più grandi, sono piuttosto numerosi. Per diventare un bravo professionista bisogna fare esperienza sul campo. La carta vincente è mettere nel proprio curriculum un tirocinio all'estero. Le mete più indicate sono gli Stati Uniti e la Francia, paesi all'avanguardia nei servizi di food & beverage, e che hanno molto da insegnare. Senza contare che lavorare per qualche tempo fuori dai confini è l'occasione giusta per imparare una lingua straniera in modo fluente, un requisito indispensabile per chi sceglie questa professione.

Nella maggior parte dei casi la carriera di un food & beverage manager parte dal bar oppure dalla sala. La strada principale per arrivare a ricoprire questo ruolo inizia, infatti, ancora dalla gavetta. Con una certa esperienza alle spalle, poi, si può frequentare un corso di formazione ad hoc. Il principale canale attraverso il quale si effettua il reclutamento è l'head hunting ma, negli ultimi tempi, anche le scuole sono diventate un bacino preferenziale dal quale si attingono le risorse. Gli stipendi di un food & beverage manager sono piuttosto interessanti. La retribuzione annua lorda parte da 30 mila euro e può raggiungere anche cifre elevate sino a superare i 50 mila euro lordi all'anno. La carriera non finisce qui. Quando si arriva a ricoprire questo ruolo si può crescere ulteriormente. Diventando, ad esempio, responsabile dell'area food & beverage di una catena di alberghi. Oppure, andando a ricoprire il ruolo di direttore o general manager, a patto di mettere in conto parecchi sacrifici. Questi professionisti lavorano 10-12 ore al giorno, weekend e festività compresi.

Front office

Questo reparto si occupa di più aspetti, di cui è responsabile il front office manager che, in relazione all'organizzazione della struttura alberghiera, può avere un numero più o meno ampio di collaboratori (il responsabile del ricevimento notturno, il responsabile della cassa, delle prenotazioni ecc. In alcune strutture esiste anche un vip desk con relativo personale, addetto al ricevimento degli ospiti di particolare riguardo). Questa divisione ha la responsabilità delle camere, il che significa gestire le prenotazioni, le vendite, il controllo delle disponibilità e la pulizia delle camere al momento dell'arrivo del cliente; organizza inoltre il ricevimento e lo smistamento dei gruppi, si occupa delle pratiche relative al ricevimento e alla registrazione del cliente e delle procedure di pubblica sicurezza. Questo reparto ha infine il compito di controllare i conti e i pagamenti della clientela residente. Il front office collabora strettamente con il ristorante dell'albergo: è da questo reparto che arrivano le indicazioni relative al tasso di occupazione dell'azienda, da cui si può dedurre il numero di coperti che il ristorante dovrà approntare.

Engineering

È il reparto che si occupa della ordinaria manutenzione degli ambienti e dell'eventuale progettazione di ampliamenti o modifiche da apportare.

Oltre a questo, gli addetti di questo settore hanno competenza riguardo La messa in sicurezza dei Locali, La disinfezione, L'applicazione della Legge 626 e del manuale di corretta prassi igienica (HACCP).

Housekeeping

È il reparto addetto alla pulizia e all'ordine degli ambienti comuni e delle camere dell'albergo. Deve agire armonicamente con il ricevimento, al fine di garantire La pronta disponibilità delle camere per i clienti in arrivo e con i vari reparti del food & beverage per assicurare il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba per il tovagliato e Le uniformi necessarie.

È responsabile inoltre della pulizia di tutti i locali di ristoro aperti al pubblico.

Stewarding

Accanto al personale di sala e cucina troviamo vari addetti che si occupano della pulizia dei locali di servizio, di quella di attrezzature e stoviglie e del loro stoccaggio. Esistono apparecchiature con cicli di lavaggio per ogni esigenza, macchinari in grado di lavare un numero molto elevato di stoviglie e al contempo di trattare con cura cristalli finissimi. Le persone preposte a questo servizio devono conoscere a fondo i materiali e sapere come utilizzare al meglio le attrezzature a disposizione.

LA BRIGATA DI CUCINA

La brigata di cucina è formata dagli addetti alla preparazione degli alimenti nelle varie fasi (operazioni preliminari, cottura, elaborazione e conservazione delle derrate alimentari). A capo della brigata vi è lo chef di cucina, che sovrintende e caratterizza tutte le preparazioni effettuate in cucina.

Chef di cucina

Lo chef di cucina, con la sua tecnica e creatività, personalizza il ristorante in cui lavora, conferendo importanza e fama locale. Deve possedere capacità di guida e di organizzazione della propria brigata. Si occupa della stesura dei menu e della loro realizzazione, sceglie i prodotti da utilizzare e sovrintende agli acquisti.

Gli chef sono considerati veri e propri manager: oltre a saper cucinare si devono occupare del reclutamento del personale e della gestione finanziaria del locale in cui operano.

È normale oggi, che lo chef si rechi in sala per scambiare un saluto con i suoi ospiti o raccogliere un commento sul pranzo servito.

LO CHEF DI CUCINA • (JOB DESCRIPTION)

Responsabile: della cucina centrale, della pasticceria, e della cucina del personale.

Dipendente da: Direttore Generale Food & Beverage Manager con dipendenza gerarchica diretta.

Unità dipendenti: cucine, centro lavaggi e dispensa.

Figure professionali dipendenti: sottocapo cuoco, cuoco capo partita, cuoco pasticcere, commis di cucina, facchino di cucina, ufficiale, addetto al centro lavastoviglie, dispensiere, caffettiere e magazziniere derrate alimentari

PROFILO PROFESSIONALE

Lo Chef di Cucina o Capo Cuoco, in considerazione del suo particolare ruolo altamente specializzato, contribuisce in modo sostanziale al mantenimento dello standard qualitativo della Ristorazione. Si richiedono doti personali e professionali che consentano di associare creatività e fantasia a capacità organizzativa e produttiva. Questi requisiti permetteranno di garantire la migliore qualità e presentazione del prodotto, per un servizio di alta cucina della Ristorazione. Vengono inoltre richieste:

- > Doti di leadership.
- > Documentata e maturata esperienza del settore.
- > Conoscenza delle moderne tecnologie di produzione.
- > Dominio della cucina tradizionale, nazionale ed internazionale.
- > Diploma di Istituto Professionale Alberghiero.
- > Responsabile: della cucina centrale, della pasticceria, e della cucina del personale.

Dipendente da: Direttore Generale Food & Beverage Manager con dipendenza gerarchica diretta.

Unità dipendenti: cucine, centro lavaggi e dispensa.

Figure professionali dipendenti: sottocapo cuoco, cuoco capo partita, cuoco pasticcere, commis di cucina, facchino di cucina, ufficiale, addetto al centro lavastoviglie, dispensiere, caffettiere e magazziniere derrate alimentari.

RESPONSABILITÀ

- È responsabile della qualità del prodotto lavorato e della presentazione.
- In base alle previsioni ricevute dalla Direzione, propone il budget del personale del suo reparto.
- Garantisce, nella gestione del personale, gli orari di lavoro, la copertura dei turni di servizio e la mobilità interna del reparto.
- In collaborazione con il Food & Beverage Manager, predispone i test di qualità, la resa dei generi lavorati, le porzionature ed l'elaborazione dei menu, determinandone la procedura di esecuzione ed il relativo costo.
- Crea nuovi piatti, al fine di migliorare il prodotto, le condizioni di lavoro e il contenimento dei costi, introducendo maggiore efficienza nel servizio.
- Si mantiene informato, attraverso i canali professionali esterni, dell'evoluzione e delle mode della cucina locale, regionale, nazionale ed internazionale.
- Si tiene aggiornato nella ricerca e nello studio di nuove attrezzature, utili ad un moderno miglioramento produttivo, pianificando con il suo diretto superiore eventuali modifiche da apportare.
- Collabora con il Food & Beverage Manager alla stesura della Gran Carte del Ristorante e dei menu stagionali, fissandone i costi di produzione.
- Esegue le richieste di approvvigionamento, attraverso gli iter prefissati, verificando la qualità e le quantità delle merci alimentari acquistate, assicurandone la corretta conservazione ed il perfetto stoccaggio.
- Verifica costantemente i prezzi dei generi acquistati, confrontandoli con i listini ricevuti dalla direzione.
- Dovrà essere sempre a conoscenza di eventuali reclami fatti dai Clienti, prendendo atto delle osservazioni e dei suggerimenti per provvedere in merito.
- È responsabile della corretta interpretazione delle normativa di legge su sicurezza, infortunistica, prevenzione incendi e delle norme igienico-sanitarie del suo reparto.
- Informa tempestivamente la direzione o il responsabile della manutenzione, per guasti ed irregolarità di funzionamento di attrezzature ed impianti del reparto cucina.
- Garantisce la conservazione di tutte le attrezzature, dotazioni e macchinari in consegna, predisponendo inventari periodici di verifica.