PRIMA PARTE L'ENOGASTRONOMO

CAPITOLO 1
Una professione in evoluzione

CAPITOLO 2
Il contesto di lavoro

CAPITOLO 3
Igiene e sicurezza nella ristorazione

CAPITOLO 1

Questo primo Capitolo si propone di fornire le conoscenze fondamentali per un corretto approccio alla materia, sia sotto il profilo culturale, sia rispetto all'atteggiamento richiesto all'allievo (etica professionale, comportamento, ruolo svolto all'interno dell'azienda ristorativa). Si delineano così le caratteristiche della professione e gli elementi che formano l'etica professionale dell'enogastronomo, con particolare attenzione alle sue mansioni svolte a tutti livello della scala gerarchica operante in una cucina (la brigata di cucina).

CAPITOLO 2

Questo Capitolo descrive all'allievo le diverse tipologie di ristorazione presenti oggi sul mercato. Si illustrano le principali caratteristiche di ciascuna, con l'intento di creare un quadro orientativo del possibile contesto di lavoro.

CAPITOLO 3

Il Capitolo si propone di presentare le norme fondamentali di igiene da osservare nella manipolazione del cibo e il piano di autocontrollo igienico-sanitario ispirato ai principi dell'HACCP. Infine, data la pericolosità dell'ambiente di cucina, vengono descritte le principali norme antinfortunistiche.

CAPITOLO 1 UNA PROFESSIONE IN EVOLUZIONE

Prerequisiti

- ✔ Dato il suo carattere introduttivo, questo Capitolo non richiede particolari prerequisiti per essere affrontato.

Obiettivi

- ✔ Focalizzare le caratteristiche professionali dell'enogastronomo.
- ✔ Individuare le prerogative specifiche del cuoco e conoscere le norme di etica professionale.
- ✔ Sottolineare il rispetto delle norme igieniche come elemento fondamentale della professione.
- ✔ Conoscere la composizione della brigata di cucina.
- ✔ Riconoscere ruoli e mansioni del lavoro di cucina.

1.1 La professionalità dell'enogastronomo

Il percorso scolastico

Da anni nella scuola secondaria italiana è stata introdotta la figura del Diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo "**Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera**". Si tratta di una figura professionale polivalente, con **abilità pratiche di cucina** accompagnate da **competenze tecniche, economiche e normative nelle filiere dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera**. Peculiarità che gli consente di intervenire in tutto il ciclo di organizzazione e gestione dei servizi ristorativi. In pratica, l'enogastronomo deve saper:

L'enogastronomo è una figura professionale che richiede un bagaglio di conoscenze e competenze ampio e variegato.

- utilizzare le tecniche per la gestione dei servizi enogastronomici e l'organizzazione della commercializzazione, dei servizi di accoglienza, di ristorazione e di ospitalità;
- organizzare attività di pertinenza, in riferimento agli impianti, alle attrezzature e alle risorse umane;
- applicare le norme attinenti la conduzione dell'esercizio, le certificazioni di qualità, la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro;
- utilizzare le tecniche di comunicazione e relazione in ambito professionale orientate al cliente e finalizzate all'ottimizzazione della qualità del servizio;
- comunicare in almeno due lingue straniere;
- reperire ed elaborare dati relativi alla vendita, produzione ed erogazione dei servizi con il ricorso a strumenti informatici e a programmi applicativi;
- attivare sinergie tra servizi di ospitalità-accoglienza e servizi enogastronomici;
- progettare e programmare eventi per valorizzare le risorse ambientali, artistiche, culturali e artigianali del territorio e la tipicità dei suoi prodotti.

Glossario

Filiera produttiva: la sequenza delle lavorazioni, effettuate in successione, al fine di trasformare le materie prime in un prodotto finito.

L'indirizzo di **Enogastronomia** si declina in modo preciso e articolato affinché sia facilitato l'inserimento dell'allievo nel mondo del lavoro.

Infatti, l'allievo che sceglie l'**indirizzo enogastronomico**:

- agisce nel sistema di qualità per la trasformazione, conservazione, presentazione e servizio dei prodotti agroalimentari;
- integra le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche e comunicative;
- opera nel sistema produttivo sia promuovendo le tradizioni locali, nazionali e internazionali, sia individuando le nuove tendenze enogastronomiche.

Per poter svolgere adeguatamente la professione, dovrà raggiungere i seguenti obiettivi.

OBIETTIVI DEL SAPERE

- Conoscere i prodotti alimentari del territorio provinciale, regionale e nazionale;
- conoscere le tecniche di trasformazione tipiche e specialistiche;
- conoscere le nuove tendenze alimentari della clientela.

OBIETTIVI DEL SAPER FARE

- Saper presentare i menu sulla base delle regole codificate dell'enogastronomia attuale;
- saper costruire percorsi alimentari di cibi e bevande relativi al territorio, micro e macro;
- saper organizzare e coordinare eventi enogastronomici per la valorizzazione del territorio;
- saper promuovere e valorizzare prodotti di "nicchia" in base alle nuove tendenze alimentari.

OBIETTIVI DEL SAPER ESSERE

- Essere in grado di rapportarsi alle diverse realtà ristorative;
- essere in grado di gestire l'area di produzione di un'azienda ristorativa;
- essere in grado di relazionarsi con aziende produttive e commerciali del territorio.

Lo chef moderno

La cucina non è solo il risultato dell'evoluzione del bisogno di alimentarsi. È molto di più. Cucinare oggi vuol dire "**fare cultura**", rispecchiando costumi, storia e organizzazione sociale di un popolo. L'artefice di tutto ciò è il **cuoco**, un professionista, un artista e un artigiano al tempo stesso, capace di plasmare le diverse materie prime (gli alimenti) in vere e proprie opere d'arte che accomunano l'atto del mangiare all'ascolto di una sinfonia, alla lettura di una poesia o alla visione di un dipinto.

Un tempo si pensava che i requisiti necessari per diventare un bravo cuoco fossero: massimo impegno, capacità di apprendere osservando il lavoro degli altri (il cosiddetto "saper rubare il mestiere con gli occhi") e una naturale attitudine alla professione. Dagli anni '70 del Novecento, il costante progresso tecnologico e le forti trasformazioni sociali hanno cambiato notevolmente lo stile di vita moderno e, di conseguenza, il modo di mangiare. Bisogna quindi rivedere e ripensare la professione del cuoco nella sua globalità, in un'ottica più aderente alle **esigenze della ristorazione moderna**.

Il cuoco attuale è un **comunicatore** che contribuisce attivamente a promuovere una corretta alimentazione per la **tutela della salute dei consumatori**, garantendo in prima persona la **qualità** e la **sicurezza** dei prodotti e del servizio offerto.

Anche i mezzi di comunicazione hanno rinforzato questa funzione, inserendo sempre più il cuoco e la cucina nei palinsesti televisivi, dedicando programmi e rubriche che hanno creato vere e proprie star dell'enogastronomia nazionale e internazionale. Oggi i cuochi sono scrittori, opinionisti, critici, giornalisti, conduttori, **blogger** e **food stylist**, diventando personaggi pubblici.

Glossario

Blogger: colui che aggiorna con costanza un diario online (blog) inerente tematiche legate a diversi settori economici o sociali.

Food stylist: colui che si occupa di rendere il cibo accattivante, attraente e gustoso solo attraverso un'immagine pubblicitaria.

Leggere sull'eBook

- Il cuoco: il maestro del gusto nell'era moderna

Al volo...

Per uno chef, quali sono gli obiettivi del sapere?
Per uno chef, quali sono gli obiettivi del saper fare?
Per uno chef, quali sono gli obiettivi del saper essere?

Lo stile professionale

Lo stile professionale del cuoco, cioè il suo modo di comportarsi, di proporsi e rapportarsi con colleghi di lavoro e clienti, è oggi la risultante di tre capacità fondamentali:

- **sapere**, avere cioè una buona preparazione di base, ottenuta attraverso studi appropriati che non abbiano trattato solo temi professionalizzanti, ma anche formativi e di cultura generale; avere la voglia di capire e di aggiornarsi, nella consapevolezza di poter sempre imparare qualcosa dagli altri;
- **saper fare**, che significa non solo ripetere in modo imitativo ciò che si vede, ma possedere una profonda conoscenza delle tecniche gastronomiche e una buona dose di senso critico. Tutto questo consente di adattarsi razionalmente e velocemente alle diverse situazioni e agli imprevisti che il lavoro quotidiano presenta, ponendosi in modo ricettivo verso i continui progressi che interessano il campo culinario (nuovi sistemi di manipolazione, tecniche di cottura, metodi di conservazione);
- **saper essere**, ossia rapportarsi in modo corretto con gli altri e con se stessi; imparare ad accettare i propri difetti e i propri limiti, cercando di controllare le reazioni emotive e valorizzando le qualità migliori (tolleranza, obiettività, disponibilità).

Leggere sull'eBook

- I principali personaggi della gastronomia moderna
- L'evoluzione della cucina nel tempo

Etica ed esperienza professionale

Essere un buon cuoco non significa solo avere attitudine e buona manualità nel preparare i piatti. Vuol dire molto di più. Un bravo cuoco deve infatti **essere curioso**, **avere fantasia**, **capacità organizzative e di coordinamento**, mostrare **disponibilità a lavorare in gruppo** in modo collaborativo.

Per sviluppare queste qualità, un apprendista chef deve innanzitutto possedere un bagaglio iniziale di conoscenze tecniche e pratiche fornito da un percorso scolastico mirato.

Raggiunto questo primo obiettivo, sarà necessario accrescere la propria professionalità "sul campo", con esperienze lavorative che si possono fare sfruttando le moltissime opportunità che il mercato offre. La trattoria, il ristorante tradizionale, la rosticceria, le mense aziendali e scolastiche, i centri di produzione di pasti, la ristorazione alberghiera, le navi, i treni, sono tutte realtà ristorative molto utili per forgiare il proprio "stile professionale".

L'importante è continuare a crescere nel lavoro, mantenendo sempre quella giusta dose di umiltà che consente di mettersi in discussione e integrarsi positivamente con le persone con le quali si collabora.

Oltre ad acquisire le competenze necessarie per svolgere in maniera corretta la professione, il cuoco deve essere sempre curioso e disponibile a imparare da chi ha più esperienza.

Creatività in cucina

Fantasia e **curiosità**: sono queste due qualità fondamentali per uno chef che vuole trovare soddisfazione nel proprio lavoro e ottenere successo professionale. Si tratta di due doti innate che tutti, più o meno, possediamo, ma che qualche volta vengono "mascherate" da altri aspetti del nostro carattere. Per coltivare queste qualità e farle emergere, il lavoro di cucina è sicuramente tra i più adatti e appaganti: non bisogna parlare o cantare, è il cibo che parla o canta per noi!

Ovviamente, non esistono regole o norme prefissate per sviluppare la propria creatività gastronomica, ma è possibile dare alcuni consigli generali e raccomandazioni da cui trarre spunto.

Innanzitutto è fondamentale **amare la cucina**, ossia mostrare una curiosità positiva rispetto a tutto il "pianeta cucina", verso i nuovi prodotti immessi sul mercato, le novità tecnologiche, i nuovi **trend di consumo**. Non bisogna mai pensare che "tanto, non c'è più niente di nuovo in cucina".

Il secondo aspetto importante per valorizzare il proprio modo di cucinare è **comprendere a fondo la cucina di chi ci ha preceduto**. Conoscere il lavoro di alcuni grandi chef del passato consente di capire il mutare dei gusti della gente e, addirittura, anticipare le richieste della clientela.

Un'altra regola è quella di **sperimentare** sempre ciò che la fantasia o il colpo d'occhio ci suggeriscono: provare e riprovare, dosare e ridosare, modificare i particolari, i gusti, gli aromi, ricercando costantemente non tanto la perfezione assoluta (che non si raggiungerà mai), ma un risultato che appaghi lo sforzo profuso e che sia di gradimento alla clientela.

Infine, è importante **apprendere le tradizioni culinarie** del territorio nel quale si lavora per poter cucinare in modo creativo. Attenzione, però, a non commettere l'errore di riproporre stancamente le ricette della tradizione regionale italiana: bisogna cercare di valorizzare la tradizione e i prodotti del territorio con una robusta "iniezione" di novità e un'attenzione all'evoluzione dei gusti dei consumatori.

Nel box qui sotto riportiamo in sintesi alcuni consigli e raccomandazioni, utili per formare una valida base morale e comportamentale da mantenere e affinare durante lo svolgimento della professione.

Glossario

Trend di consumo: un trend rappresenta l'andamento complessivo di un fenomeno. I trend di consumo rappresentano l'andamento dei consumi in un mercato economico.

Sperimentare e innovare in cucina: sono caratteristiche importanti che ogni cuoco deve possedere.

Al volo...

Quali sono le qualità fondamentali per avere soddisfazione dal lavoro di chef? In che cosa consiste lo "stile" professionale di un cuoco?

Consigli utili per lo svolgimento della professione

- Imparare ad amare il proprio lavoro senza affrontarlo con un senso di frustrazione.
- Avere un buon rapporto con i colleghi di lavoro, comportandosi cortesemente, lealmente e con disponibilità nell'apprendere e nell'insegnare. I contatti umani migliorano e valorizzano la propria personalità e potenziano la vena creativa presente in ognuno di noi.
- Conoscere meglio se stessi, i propri limiti e le proprie qualità, smussando i tratti spigolosi del proprio carattere, sempre in funzione di un migliore rapporto con chi ci circonda.
- L'individualismo e il decisionismo non devono prevalere durante il lavoro, ma devono essere compensati dalla discussione e dal confronto con le opinioni degli altri.
- Imparare a essere umili e accettare le osservazioni che migliorano il nostro bagaglio professionale.
- Nel caso si lavori con subalterni, bisogna suscitare in loro un senso di autorevolezza, di stima e di signorilità riconosciuta. Obbligare ed essere autoritari non sono modelli comportamentali che sviluppano rapporti di collaborazione positivi.
- Cercare, se possibile, di affrontare il lavoro con ottimismo, valorizzando le cose positive che capitano ogni giorno. È il modo migliore per superare momenti difficili e per spronare in maniera positiva anche gli altri.
- Dare un significato alle cose che si fanno, cercando di esprimere al meglio la creatività.
- Essere coscienti che un nostro cattivo comportamento igienico comporta un rischio per la salute pubblica.

Leggere sull'eBook

• Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore turistico

Professionalità e corretto comportamento igienico-sanitario

Come si è detto in precedenza, lo stile professionale di un cuoco si basa sul modo di agire nell'ambiente di lavoro, senza ovviamente escludere l'**aspetto igienico-sanitario**. Un ristorante con cucina "a vista" o che offra un servizio al carrello o alla lampada, deve assolutamente pretendere che i propri operatori, dallo chef all'ultimo dei camerieri, adottino un comportamento igienico corretto e adeguato alle norme previste dalla legge.

Una pulizia carente dei locali di lavoro o dei servizi igienici, la divisa di lavoro sporca o disordinata, le attrezzature di cucina non perfettamente pulite o delle pratiche culinarie non rispettose delle norme igieniche, possono portare in pochissimo tempo al fallimento di un locale, anche se la qualità del cibo è elevata. Non bisogna poi dimenticare i pericoli per la salute dei consumatori che un simile comportamento comporta, rappresentati da intossicazioni e tossinfezioni alimentari.

L'attuale normativa igienico-sanitaria tende a responsabilizzare sempre più ogni singolo operatore del settore ristorativo, obbligandolo a frequentare ogni due anni dei corsi di formazione in modo da rendere sempre attuale ed efficiente il piano di sicurezza igienica all'interno del luogo di lavoro, ispirato ai principi dell'**HACCP.**

Glossario

HACCP: Hazard-Analysis and Critical Control Points, ossia "analisi del rischio e punti critici di controllo" (vedi Prima Parte, Capitolo 3).

1.2 Le figure della ristorazione

La brigata di cucina e i suoi ruoli

Si chiama **brigata di cucina** il gruppo di cuochi qualificati e di apprendisti che hanno il compito di preparare le vivande. La composizione e le funzioni della brigata dipendono dall'importanza e dal genere dell'esercizio, dagli orari di apertura e di chiusura, dall'organizzazione aziendale e dal genere di ristorazione praticato.

La brigata di cucina è poi diversa a seconda che operi in una cucina convenzionale, moderna (produzione e finitura separati), o di prodotti finiti (senza produzione).

Gerarchia e ruoli della brigata

All'interno della brigata di cucina si trovano diverse figure professionali responsabili delle cosiddette **partite** (*partie*), ossia dei vari reparti specifici dove si preparano i diversi piatti. Di seguito, riassumiamo la gerarchia e i ruoli del personale che compone la brigata di cucina.

CHEF DE CUISINE (CAPOCUOCO)

Dirige la cucina e la brigata di cucina. Deve possedere spiccate capacità organizzative, unite a doti di serietà, energia, autorità, autocontrollo e di equilibrio. I suoi compiti principali sono:

- comporre i menu e la carta delle vivande (in collaborazione con il *maître* di sala);
- curare l'acquisto dei prodotti e controllare le rimanenze conservate in magazzino;
- ripartire i compiti e organizzare il lavoro dei subalterni;
- controllare la produzione e la finitura (qualità, quantità, scarti);
- curare la formazione degli apprendisti.

La brigata di cucina

Come è possibile immaginare facilmente, non tutte le cucine sono uguali. La lunga lista di ruoli previsti alla fine dell'Ottocento mal si adatta, ormai, alla realtà dei nostri giorni. Oggi, infatti, sono molto più frequenti le piccole realtà, spesso basate sulla gestione familiare, presso le quali il numero di persone addette alla cucina è assai limitato.

Nella maggior parte dei ristoranti (trattorie, pub, pizzerie ecc.) lavora in cucina un unico cuoco, piuttosto esperto e capace di muoversi con agilità un po' in tutti i campi, affiancato da giovani aiutanti. Tuttavia, tra la brigata classica e la piccola gestione che prevede la presenza in cucina di un unico cuoco esistono numerose altre possibilità intermedie di organizzazione. Esistono, cioè, moltissime strutture ristorative di dimensioni diverse presso le quali è possibile individuare diversi organigrammi di brigata.

SOUS-CHEF (VICE CAPOCUOCO)

Coadiuva e sostituisce lo chef di cucina durante le sue assenze. Assiste direttamente i capi-partita durante il servizio, e collabora nelle partite più impegnate. È una figura presente solo nelle grandi brigate di cucina e spesso viene sostituita dallo *chef saucier* o dallo *chef garde-manger*.

CHEF DE PARTIE (CUOCHI CAPI-PARTITA)

Sono cuochi specializzati nei diversi reparti della cucina, ciascuno addetto al funzionamento di un particolare settore (partita). Entrando in servizio, prendono visione della distinta del giorno e provvedono di conseguenza a prelevare i prodotti occorrenti. Gli *chef de partie* si dividono in:

- ***garde-manger*** (antipasti e cucina fredda). Cura la conservazione nelle celle frigorifere delle carni, del pesce e degli altri generi deperibili; provvede al disossamento e al taglio delle carni, alla pulizia e allo sventramento di pollame, cacciagione, pesce ecc.; prepara e conserva i piatti freddi;
- ***saucier*** (salsiere). Prepara i fondi e le salse di tutti i tipi; gli è affidata la confezione di particolari piatti di carne e pesce cotti in umido, al salto, brasati, affogati. Il suo ruolo è particolarmente importante perché dà il tono alla cucina e caratterizza il gusto delle vivande;
- ***rôtisseur*** (rosticciere). Si occupa di carni e pesci cotti al forno, allo spiedo, alla griglia o fritti; può essere coadiuvato da uno *chef grillardin*, per le cotture alla griglia;
- ***poissonier*** (addetto ai pesci). È presente solo in alcune importanti cucine, dove alleggerisce il lavoro del *saucier* e del *rôtisseur*. Seziona e cuoce pesci, molluschi e crostacei (non fritti o grigliati);
- ***entremétier*** (addetto ai primi, minestre e verdure). Prepara i primi asciutti (pasta riso e gnocchi), le minestre, tutte le verdure, comprese le patate e le uova. Può essere affiancato dal *potager*, per le zuppe e le minestre in brodo;
- ***pâtissier*** (pasticciere). Prepara i dolci e i gelati, può essere affiancato da uno *chef glacier* per i gelati e da uno *chef confiseur* per la confetteria, la pralineria e la preparazione di bonbon;
- ***tournant*** (cuoco turnante). Sostituisce gli chef di partita in congedo;
- ***communard*** (cuoco del personale). È addetto a preparare i pasti del personale. Solitamente è il primo ruolo di rilievo assegnato a un giovane capo partita;
- ***de garde*** (cuoco di notte). Nei grandi alberghi è lo chef che svolge il servizio di cucina negli orari insoliti (pomeriggio o notte) per soddisfare ogni richiesta della clientela. Si occupa anche di terminare le preparazioni lasciate in sospeso dai colleghi.

Leggere sull'eBook

- Le mansioni dei componenti della brigata

In ogni cucina, da quelle più grandi a quelle più piccole, i ruoli devono essere separati e ben definiti.

CUOCO UNICO

È la figura che opera nelle strutture semplici, dove provvede direttamente alla confezione di tutte la portate, avvalendosi di aiutanti.

COMMIS

Sono gli aiutanti destinati, secondo le esigenze, alle varie partite. Nel caso di grandi brigate, nelle varie partite possono essere presenti primi *commis*, aiutanti diretti dei capo-partita, e secondi *commis*, impegnati in lavori di cucina più semplici.

Gli apprendisti sono gli aiutanti (solitamente studenti di scuole alberghiere) che iniziano la carriera verso la posizione di chef

Il pizzaiolo

È una figura sempre più presente in molti ristoranti che hanno inserito un reparto di pizzeria. Si tratta di un professionista specializzato che deve occuparsi totalmente del suo reparto, dalla preparazione degli impasti lievitati, alla realizzazione e cottura delle pizze opportunamente farcite.

PERSONALE DI FATICA DI CUCINA

- ***Garçon de cuisine*** (facchino di cucina): accende le macchine e ne cura l'alimentazione. Prepara i tavoli di lavoro con i relativi attrezzi. Provvede al cambio della biancheria sporca e pulisce la cucina alla fine del servizio.
- ***Plongeur*** (casseruoliere): si occupa della pulizia accurata degli utensili e dei recipienti di cucina (pentole, casseruole, tegami, placche).

Le nuove professioni della ristorazione

Oltre alle tradizionali figure operanti nell'ambito della cucina, da alcuni anni sono comparsi altri professionisti della ristorazione che si sono specializzati in alcuni comparti gastronomici di nicchia, oppure svolgono attività connesse con il mondo dell'enogastronomia, ma che non prevedono direttamente la manipolazione o il servizio di cibi e bevande. Tra queste citiamo il ***food & beverage manager***, il ***banqueting manager***, il ***food consultant***, il ***food stylist***, il ***food blogger***, il ***cake designer***.

IL FOOD & BEVERAGE MANAGER

Nato nelle grandi catene alberghiere americane con strutture organizzative particolarmente complesse ed elevato livello di servizio, il *F&B manager* è il professionista a cui è affidata la responsabilità della conduzione e della pianificazione di tutti i servizi di ristorazione. Egli è in grado di **presidiare le attività di pianificazione, organizzazione dei servizi ristorativi di approvvigionamento e di controllo qualità** dei prodotti e dei servizi, controllandone le condizioni igieniche e di sicurezza. Ha anche il compito di **formulare e controllare standard di qualità, quantità e costo** delle materie prime, dei pasti e del servizio offerto, e **gestire il budget** sulla base di obiettivi aziendali prefissati. Inoltre, deve supportare il comparto marketing nelle promozioni e il reparto cucina nella definizione dei tipi di ristorazione e nella gestione delle relazioni con gli operatori del settore.

Nell'organigramma dell'impresa alberghiera, il *food & beverage manager* risponde direttamente alla direzione generale dell'azienda ristorativa.

All'interno di un'azienda moderna, la figura del *food & beverage manager* ha la responsabilità della conduzione e della pianificazione di tutti i servizi legati alla ristorazione.

IL BANQUETING MANAGER

Reinterpreta l'antica figura rinascimentale del "maestro di cerimonie". Il *banqueting manager* è il **responsabile della gestione del servizio di *banqueting***, ossia di quell'attività che, in occasione di un evento pubblico, ha inizio ancora prima dell'arrivo degli ospiti, con la sua organizzazione minuziosa, e termina ben dopo la fine del ricevimento, con il disbrigo complessivo di ogni attrezzatura. Il fulcro dell'evento, molto spesso, ruota intorno ai vari momenti di offerta di cibi e beveraggi, quindi l'impegno maggiore di questo professionista viene profuso per valorizzare questo aspetto.

Per organizzare ricevimenti, buffet, banchetti, party, il *banqueting manager* deve mostrare **ottime capacità gestionali e organizzative**, accompagnate da valide **competenze negli approvvigionamenti**, **conoscenze di enologia e gastronomia** e **capacità di problem solving**, non infrequenti durante l'esecuzione di un servizio di banqueting. Un professionista di tale livello deve dimostrare una spiccata attitudine al senso estetico nel proporre e decidere decori, ambientazioni, arredi, allestimenti aggiungendo una buona capacità di relazione con la clientela, con il personale e con i fornitori. Generalmente il banqueting manager svolge la sua attività come dipendente di un'azienda ristorativa con la posizione di primo dirigente di settore; in molti casi offre la sua prestazione anche in forma autonoma.

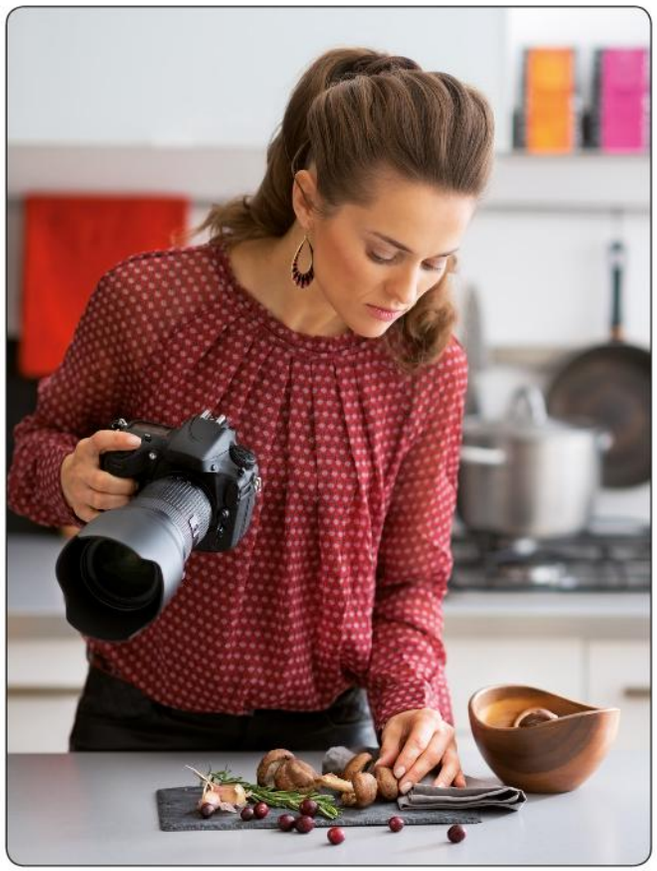
Glossario

Problem solving: capacità di un soggetto di affrontare e risolvere una situazione problematica in qualsivoglia contesto.

IL FOOD CONSULTANT

Si tratta di una nuova figura professionale di alto profilo tecnico-pratico che svolge attività di **consulenza**, **assistenza** e **supporto pratico nella corretta gestione e migliore efficienza di un'attività di ristorazione**. Il compito principale è quello di assistere e supportare le aziende ristorative e il suo management dalla fase di progettazione o ristrutturazione fino ad attività avviata, sviluppando una logica organizzativa e operativa che preveda un flusso di lavoro efficace, in armonia con il progetto iniziale, salvaguardando e tutelando soprattutto l'investimento economico messo in gioco.

Il *food consultant* deve quindi avere competenze di gestione di impresa affiancate da una consolidata esperienza nel settore nella ristorazione e dell'ospitalità in genere. Queste gli consentono di fornire gli elementi di valutazioni necessari per valutare la fattibilità del progetto ristorativo, la redditività, nonché il grado di rischio potenziale, riflettendo su quali decisioni prendere prima di avviare l'attività nella pratica.



Il *food stylist* deve avere competenze di cucina, fotografia, *food design* e comunicazione culturale del cibo.

IL FOOD STYLIST

È una delle professioni più recenti comparse nel settore del *food service*. Il *food stylist* è colui che **si occupa di rendere il cibo accattivante, attraente e gustoso** solo attraverso un'immagine pubblicitaria. Un bravo *food stylist* deve pensare a tutto, dalla tovaglietta ben tesa al colore del piatto, dalle posate alla composizione di tutti gli elementi presenti nell'immagine. In altri termini, è la persona che fa sì che l'aspetto e la presentazione di un piatto sia tale da trasformare un "desiderio" in un bisogno nell'immaginario di chi osserva l'immagine. Deve, quindi, essere un po' chef, un po' fotografo e anche un po' prestigiatore. Per svolgere questa professione è fondamentale avere competenze di cucina, di fotografia e approfondire alcuni temi, come il *food design* e la comunicazione culturale del cibo.

Negli ultimi anni si è sempre più diffusa la figura del *food blogger*.

IL FOOD BLOGGER

È la nuova figura del gastronomo moderno nata nel web per **raccontare attraverso il suo punto di vista e la sua sensibilità una passione: la cucina**. Il termine deriva dall'inglese *food*, cioè "cibo", e *blog* "diario", e identifica un fenomeno nato negli USA nel 1997 con il nome di *Chowhound*, che inizialmente era una bacheca, dove venivano scambiate opinioni sui posti dove andare a mangiare. Con il passare degli anni, il blog si è arricchito di contenuti riportando esperienze culinarie personali, foto e "recensioni" mirate su molteplici aspetti della cucina e della ristorazione. In Italia, la prima *food blogger* fu Sigrid Verbert con il suo "Cavoletto di Bruxelles" nato nel 2005: a lei va il merito di aver creato un ruolo professionale che prima non esisteva, complice la popolarità ricevuta da mezzi di comunicazione di massa, quale la televisione o i social network della rete.

È così nata, pian piano, la figura del *food blogger*, una sorta di "opinionista gastronomo", ora molto ricercata da aziende, ristoranti, agenzie di settore, riviste e programmi televisivi. Le aziende, infatti, chiedono sempre più recensioni sul proprio sito, oppure articoli sponsorizzati ospitati nel blog personale del blogger, creazione di applicazioni dedicate al food in qualità di consulenti, partecipazione a eventi e manifestazioni come testimonial pagati per raccontare l'esperienza, recensioni per guide di ristoranti, recensioni per locali su portali web.

IL CAKE DESIGNER

È il professionista della *cake decoration*, "disciplina" meglio conosciuta come ***cake design***. Nata in Gran Bretagna, questa tendenza ha preso piede in altre nazioni europee e molti pasticcieri hanno deciso di specializzarsi nella decorazione delle torte, così come molti appassionati hanno deciso di intraprendere un percorso professionale richiamati dalle opportunità offerte dal mercato.

La professione del *cake designer* può essere paragonata alla mansione del decoratore in pasticceria e **si occupa della parte decorativa delle torte e dolci o della loro completa preparazione**. La presenza di questa figura professionale può essere un supporto importante anche nella preparazione e decorazione della linea tradizionale della pasticceria, dove è fondamentale presentare al meglio il prodotto al banco. Oltre che essere un cuoco-pasticciere, il *cake designer* ha affinato le sue abilità tramite corsi di decorazione sulle diverse tecniche pasticcere (per esempio, zucchero tirato, utilizzo delle bocchette, isomalto ecc.) che gli consentono di dare spazio alla sua creatività e rendere sempre più accattivanti le sue creazioni "artistiche".

Il *cake designer* è una figura professionale nuova che sta riscuotendo un notevole successo.

Al volo...

Quali sono i principali compiti del *food & beverage manager*?
Quali sono i principali compiti del *banqueting manager*?
Che cosa si intende per partita?
Che cosa si intende per brigata di cucina?
Quali sono i principali compiti dello *chef de cuisine*?

ESERCIZI DI VERIFICA Capitolo 1

1. Individua tra le seguenti l'affermazione corretta. ★☆☆

1. Chi porta a termine tutto il ciclo di studi previsto per i servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera diventa capace di:
a. parlare correttamente almeno 4 lingue straniere.
b. comunicare in almeno 2 lingue straniere.
c. parlare correttamente in almeno una lingua straniera.

2. Chi sceglie l'articolazione in enogastronomia:
a. non deve conoscere i prodotti alimentari del territorio provinciale.
b. deve conoscere i prodotti alimentari del territorio provinciale.
c. deve conoscere i prodotti alimentari del territorio provinciale, regionale e nazionale.

3. Lo stile professionale del cuoco è oggi la risultante di tre capacità fondamentali, ossia:
a. sapere, saper fare, saper essere.
b. sapere, saper dire, saper essere.
c. saper dire, saper fare, saper dare.

4. L'operatore del settore ristorativo:
a. non è tenuto a seguire corsi di formazione.
b. è tenuto a seguire corsi di formazione.
c. si fa carico di una grossa responsabilità igienica.

2. Collega i termini francesi della prima colonna con quelli della seconda. ★☆☆

1. *Chef de cuisine*	**a.** Cuoco addetto alle salse
2. *Sous-chef*	**b.** Cuoco capo partita
3. *Chef saucier*	**c.** Pasticciere
4. *Chef de partie*	**d.** Capo cuoco
5. *Commis de cuisine*	**e.** Cuoco addetto alla cucina fredda
6. *Chef garde-manger*	**f.** Secondo cuoco
7. *Chef pâtissier*	**g.** Aiuto cuoco

3. Indica se le seguenti affermazioni sono vere o false. ★★☆

	V	F
1. Il *food blogger* è una sorta di "opinionista gastronomo".	☐	☐
2. Il *plongeur* si occupa della preparazione dei *potage* e delle zuppe.	☐	☐
3. Il cuoco *tournant* sostituisce gli chef di partita in congedo.	☐	☐
4. Il *rôtisseur* si occupa dei primi piatti e delle uova.	☐	☐
5. Si chiama brigata di cucina il gruppo di cuochi, camerieri e apprendisti che hanno il compito di fare la cucina di sala.	☐	☐

4. Inserisci i termini mancanti utilizzando le parole riportate tra parentesi. ★★★

Il *F&B manager* è il professionista in grado di ..... le attività di pianificazione, ... dei servizi ristorativi di ..... e di controllo ..... dei prodotti e dei ....., controllandone le condizioni ..... e di sicurezza.

(**A.** qualità, **B.** servizi, **C.** organizzazione, **D.** igieniche, **E.** approvvigionamento, **F.** presidiare)

CAPITOLO 2 IL CONTESTO DI LAVORO

Prerequisiti

✔ Il Capitolo non necessita di particolari prerequisiti per essere affrontato.

Obiettivi

✔ Apprendere le caratteristiche delle principali tipologie ristorative (tradizionale, collettiva, organizzata, catering).

2.1 Le tipologie ristorative

Il settore della ristorazione si differenzia attualmente in diverse tipologie, in funzione della clientela cui si rivolge e dell'organizzazione aziendale e commerciale. Sinteticamente, si possono identificare quattro grandi aree: la **ristorazione commerciale tradizionale**, la cosiddetta "**neo-ristorazione**", la **ristorazione per comunità** e il **catering**, che comprende la ristorazione integrata sui mezzi di trasporto.

La ristorazione commerciale tradizionale

Generalmente, con il termine **ristorazione commerciale** si intende ogni forma di ristorazione aperta al pubblico nella quale il cliente paga immediatamente e per intero il corrispettivo della prestazione ricevuta. I luoghi tradizionali di questo servizio sono il **ristorante**, l'**albergo** e le **trattorie**.

IL RISTORANTE E LE TRATTORIE

La gamma dei ristoranti si differenzia per il livello del servizio e della cucina, nonché per la tipologia del menu. Naturalmente, alle diverse caratteristiche di servizio corrispondono differenze di arredo e struttura dei locali, sia quelli di preparazione dei cibi (**cucina**), sia quelli destinati alla distribuzione e al consumo delle vivande (**sala**).

Schematicamente, si possono individuare cinque tipologie di ristoranti.

- **Ristoranti di alta qualità** (***gourmet***). Sono sempre più rari e puntano su un livello altissimo di cucina e servizio, con menu elaborati e ampia offerta di vini d'annata provenienti da tutto il mondo. In questi ristoranti la brigata di cucina e di sala è particolarmente numerosa, con cuochi e maître di grande esperienza e professionalità. Dati i costi elevati di gestione, i prezzi praticati alla clientela sono di conseguenza molto alti.

L'interno di un ristorante di alta qualità, dove il servizio e la proposta enogastronomica sono di livello più elevato rispetto alla media. Di conseguenza, questi ristoranti hanno prezzi elevati.

- **Ristoranti tipici.** Sono locali che si caratterizzano per il tipo di cucina (**regionale** o di una particolare nazione, ossia i cosiddetti **ristoranti etnici**), oppure all'**ambientazione**, che può essere "a tema" (per esempio la caccia, i cavalli ecc.), o ancora legato a **soggetti particolari** (può ispirarsi a un convento medievale o alla Belle Époque). Il menu di questi ristoranti risulta spesso molto vario e può comprendere sia portate semplici sia piatti più elaborati.

- **Ristoranti con intrattenimento**. Oltre al servizio ristorativo, questi locali offrono un intrattenimento ai clienti con musica, cabaret, proiezioni video, giochi di società o navigazione in internet.

- **Trattorie**. Rientranti a torto nella cosiddetta "ristorazione minore", le trattorie propongono i modi di servizio e gli ambienti tipici della ristorazione popolare a prezzi accessibili a tutti. Sulla stessa linea troviamo le osterie, gli agriturismo, le taverne, le cantine, le birrerie.

- **Ristoranti-pizzeria**. Nella loro versione più classica, le pizzerie propongono solo pizze e calzoni cotti nel forno a legna, ma la tendenza odierna è quella di abbinare anche un limitato servizio di ristorante, allargando la gamma dei piatti alle più classiche preparazioni di carne e pesce.

Sempre più diffusi, i ristoranti giapponesi rientrano nella categoria dei ristoranti tipici, anche se spesso la preparazione viene affidata a cuochi poco esperti che propongono piatti standardizzati.

LA RISTORAZIONE ALBERGHIERA

Negli alberghi di medie dimensioni, che rappresentano la tipologia più comune nel nostro Paese, la gestione degli aspetti legati alla ristorazione (il cosiddetto settore *food & beverage*) rappresenta un problema complesso, che si può risolvere con nuovi sistemi di management e di controllo gestionale.

Il ristorante di un albergo, infatti, si differenzia da quello tradizionale soprattutto per le modalità gestionali. La necessità di integrare l'attività di ristorazione nella valutazione economica complessiva dell'attività alberghiera, fa sì che il ristorante di un albergo sia gestito secondo **criteri industriali**. Per soddisfare la maggior parte della clientela, il menu proposto è solitamente omogeneo e preparato valutando accuratamente il "**costo pasto**", le grammature e programmando per tempo gli acquisti.

Un servizio particolare messo a disposizione da molti alberghi è quello della **ristorazione d'affari** e **congressuale**, con pranzi, cene e buffet offerti in occasione di riunioni, convegni, presentazioni di prodotti, conferenze stampa ecc.

Data la complessità di gestione di questo tipo di ristorazione, in molti alberghi è presente la figura del *food & beverage manager*, che ha la responsabilità completa di tutto quanto riguarda l'attività di ristorazione.

Sono sempre di più gli alberghi che mettono a disposizione il loro ristorante per ospitare eventi legati al mondo del lavoro.

Glossario

Costo pasto: chiamato anche *food cost*, rappresenta il costo del reparto cucina rispetto ai pasti venduti alla clientela.

Al volo...

Che cosa si intende per ristorazione commerciale tradizionale?
Qual è la differenza tra ristorante e trattoria?
Che cosa sono i ristoranti *gourmet*?

Il servizio svolto all'interno dei wine bar è una forma di neo-ristorazione.

La "neo-ristorazione"

Con il termine **neo-ristorazione** si individua una serie di nuove modalità ristorative – differenti dalla tradizionale ristorazione commerciale – per alcuni sistemi di produzione e distribuzione del cibo.

Le differenze rispetto alla ristorazione tradizionale sono:

- il servizio più **rapido** (orientato verso la società definita del *fast life*);
- le strutture più **agili e flessibili**;
- un forte orientamento verso le **richieste del mercato**.

Rispetto alle altre forme di ristorazione esaminate, la neo-ristorazione si distingue in:

- il cliente "non è obbligato" a consumare un pasto completo, ma sceglie le pietanze e l'ordine con le quali vuole consumarle;
- è una tipologia di ristorazione che utilizza i prodotti semilavorati nel reparto di produzione;
- la gamma delle proposte può essere molto ampia, ma la gamma delle derrate alimentari utilizzate è limitata, poiché i menu sono studiati per utilizzare gli stessi ingredienti in ricette differenti.

Tendenzialmente ciò permette una certa facilità nel controllo degli acquisti (servizi di approvvigionamento) e negli eventuali sprechi. Determinante allo sviluppo della neo-ristorazione è stato, oltre all'aumento delle famiglie meno numerose, l'incremento del lavoro fuori casa (soprattutto femminile), con brevi pause per il pranzo, unito alla maggiore disponibilità economica delle nuove generazioni.

Tipici esempi di neo-ristorazione sono i fast food, i ristoranti self service, le tavole calde, le pizzerie, i take away, le paninoteche, i ristoranti salutistici, i new pub, i wine bar, gli internet caffè, le steak house, le grill room.

Rosticcerie e forme di ristorazione veloce

Una forma consolidata di servizio veloce è rappresentato dalle **rosticcerie** e dalle **pizzerie** al trancio, dove si pratica da sempre la formula del take away. Qui il cliente può scegliere tra un'ampia serie di proposte gastronomiche da consumare sul posto o, più frequentemente, da portare a casa. Molte rosticcerie effettuano anche il servizio a domicilio.

Alla ristorazione veloce appartengono anche le **creperie**, i **venditori ambulanti** (street food), la **ristorazione occasionale** praticata da volontari durante particolari manifestazioni (feste di partito, associazioni amatoriali).

Le caratteristiche della neo-ristorazione
Diffusione capillare e mirata a coprire zone di grande afflusso.
Presenza nei centri commerciali.
Utilizzo di prodotti semilavorati o pronti.
Manodopera meno qualificata e in numero minore.
Servizio di piatti con preparazione semplice e consumo al tavolo o al banco.
Servizio di pasto economico e rapido.
Orientamento verso le richieste del mercato.
Arredamenti semplici e funzionali.
Si differenzia dalla ristorazione tradizionale per i sistemi di produzione e distribuzione del cibo.
Limitata possibilità di scelta nelle materie prime utilizzate, menu limitato e standardizzato.
Elevata rotazione della clientela.
Spazi ridotti e polifunzionali (per esempio il bar).
Varie forme di ristorazione differenziate tra loro.

IL SELF SERVICE

In questi locali il cliente si compone da solo il proprio pranzo, prelevando i cibi che preferisce e nella quantità che desidera. Tutto ciò può avvenire:

- **con distribuzione a catena**, dove il cliente segue un percorso obbligato e sceglie tra una gamma più o meno ampia di piatti;
- **con distribuzione a free flow** (o "a isole"), completamente libera e priva di vincoli di percorso. Qui le vivande non sono presentate in sequenza, ma disposte per tipologia in zone diverse del locale (antipasti, primi, secondi ecc.).

Glossario

Free flow: termine inglese che significa "flusso libero". Nel settore ristorativo indica la libertà di movimento della clientela tra i banchi di distribuzione di un self service.

Servizi di self service a confronto	
Con distribuzione a catena	**Con distribuzione a free flow**
Ha un ingombro abbastanza contenuto (ideale per spazi limitati). La fila dei clienti può essere rallentata per l'interruzione di un cliente indeciso e lento nella scelta. Il ritmo di servizio è generalmente di 4-6 persone al minuto.	Ha bisogno di molto spazio per installare le "isole" di servizio. Il cliente è libero di passare da un'area all'altra e servirsi in piena tranquillità, senza costituire un intralcio per gli altri clienti. Si riescono a servire anche 10-12 persone al minuto.

Nei self service con distribuzione a catena, ogni cliente passa lungo un percorso stabilito e si serve di quello che desidera tra i cibi proposti.

IL FAST FOOD

Tradotto letteralmente, significa "cibo veloce", e in effetti la rapidità di preparazione, servizio e consumo è la caratteristica più evidente di questo tipo di ristorazione.

Arredati modernamente, in modo da creare un'ambientazione particolare, i fast food offrono un **menu limitato e standardizzato** (hamburger, panini hot-dog, pollo fritto, bastoncini di pesce ecc). Sono locali destinati essenzialmente a un pubblico giovane, assumendo la connotazione di vero e proprio luogo di incontro e di ritrovo abituale di adolescenti.

In Italia il fast food ha assunto in alcuni casi forme diverse da quelle americane, soprattutto per soddisfare le esigenze di impiegati e uomini d'affari che non amano frequentare locali dedicati agli adolescenti. Recentemente, in diverse città italiane sono nati con successo molti locali che coniugano la velocità del servizio del fast food al tipo di cucina più tradizionale (per esempio i bar-tavola calda o le catene come Spizzico).

I fast food, di ispirazione anglosassone, sono un luogo di ritrovo molto apprezzato da una clientela giovane.

Al volo...

Quali sono la principali caratteristiche della neo-ristorazione?
Quali sono le differenze tra la distribuzione a catena e quella a free flow?
Quali sono le caratteristiche del fast food?

La ristorazione "a domicilio"

È un fenomeno ristorativo abbastanza recente e rappresenta una moderna alternativa ai classici ristoranti, con l'opportunità di poter personalizzare completamente il momento del pasto. I pasti di matrimoni, battesimi, cene aziendali e congressi sono sempre più spesso affidati a ditte specializzate di catering che – oltre al pranzo – offrono l'ospitalità in palazzi rinascimentali o in splendide ville d'epoca nei quali trascorrere, in una cornice completamente nuova, un momento diverso dalla quotidianità. Il servizio è solitamente "completo" e comprende anche gli addobbi, i costumi, la musica e tutte le componenti necessarie a far sì che la festa abbia successo.

La ristorazione per comunità e il catering

Per motivi di lavoro, studio o interesse turistico, negli ultimi decenni sono aumentati in modo considerevole i pasti consumati fuori casa, in particolare quello di mezzogiorno. Di conseguenza, sono sorte apposite strutture di preparazione dei cibi (centri-cottura, cucine per collettività ecc.) attrezzate in modo particolare, capaci di approntare in poche ore migliaia di porzioni e di servirle in un brevissimo spazio di tempo. Questo tipo di servizio può prevedere la somministrazione del cibo in un luogo diverso da quello in cui esso viene prodotto. In questo caso si parla di **catering**, dal verbo inglese *to cater* (provvedere di cibo, rifornire), una forma di ristorazione effettuata da apposite organizzazioni nell'ambito di comunità, compagnie di trasporto, riunioni, cerimonie ecc.

Gli ambiti di maggiore sviluppo del catering riguardano la **ristorazione collettiva**, quella **sui mezzi di trasporto** (marittima, ferroviaria, aerea) e quella "**a domicilio**".

LA RISTORAZIONE COLLETTIVA

Per **ristorazione collettiva** si intende il servizio di preparazione e consegna su larga scala di pasti completi per collettività (mense aziendali, scuole, ospedali, carceri ecc.). Nell'ambito della ristorazione collettiva meritano un cenno particolare i settori della **ristorazione aziendale** e quello della **ristorazione sociale**, ospedaliera e scolastica in particolare.

Glossario

Capitolato: documento contrattuale di fornitura diviso in "capitoli", contenenti i riferimenti qualitativi e quantitativi delle merci da procurare.

La ristorazione aziendale. La maggior parte delle mense aziendali utilizza una distribuzione tipo self service, gestita solitamente da società esterne specializzate che adottano sia il **sistema convenzionale** (con la cottura e la distribuzione immediata del cibo) sia quello del **legame differito**, con i pasti provenienti da centri di cottura esterni.

La ristorazione ospedaliera. Il problema principale della ristorazione ospedaliera è quello di coordinare la produzione con il numero sempre diverso delle prenotazioni e con l'esigenza di diete specifiche. Inoltre, la distribuzione dei pasti deve integrarsi (soprattutto a livello di tempi) con il lavoro di raccolta e smaltimento dei residui e con il necessario rispetto delle norme igieniche, che richiede un'elevata professionalità degli addetti. Per questi motivi, è indispensabile adottare tecnologie avanzate nell'organizzazione del lavoro e nella produzione di pasti, sfruttando l'informatica nella gestione organizzativa e utilizzando impiantistica automatizzata, come nastri trasportatori, carrelli e contenitori frigo-termici.

La ristorazione scolastica riveste un ruolo sempre più importante per educare i piccoli allievi a un'alimentazione corretta e sana.

La ristorazione scolastica. Nata nelle scuole elementari come aiuto per le famiglie meno agiate, la refezione scolastica si è potenziata nel tempo e oggi viene offerta a tutti i ragazzi che frequentano la scuola dell'obbligo, dalla materna all'elementare, alla scuola media. Per un migliore controllo della produzione e dei costi, si preferisce in genere adottare il sistema del **legame differito**, con grandi centri di cottura che servono le singole realtà scolastiche. Le mense scolastiche sono in genere sovvenzionate dai Comuni che definiscono il cosiddetto **capitolato** rispetto alla qualità delle materie prime impiegate.

La ristorazione sui mezzi di trasporto

Rispetto a quella di terra, la ristorazione a bordo di treni, aerei e navi richiede particolari soluzioni tecniche, adatte al mezzo sul quale viene svolto questo servizio.

LA RISTORAZIONE FERROVIARIA

È un servizio offerto sui treni a lunga percorrenza sia nella modalità self service (più economica), sia nella forma tradizionale (carrozza ristorante). Il problema maggiore che si pone per i servizi di ristorazione ferroviaria è quello del rapporto qualità/prezzo, in quanto il costo di produzione di un pasto incide notevolmente sul prezzo finale (almeno due terzi del prezzo finale). Questo rappresenta certamente un elemento frenante dello sviluppo di questa forma di ristorazione.

LA RISTORAZIONE A BORDO DEGLI AEREI

A differenza dei treni, la ristorazione sugli aerei ha visto una rapida espansione e attualmente produce un grande volume d'affari. Il servizio di ristorazione aerea, un tempo gestito autonomamente dalle singole compagnie, oggi viene appaltato a grandi aziende di catering specializzate, che siglano il contratto di fornitura direttamente con le compagnie di volo o con le società di gestione aeroportuale.

LA RISTORAZIONE MARITTIMA

Ormai il trasporto passeggeri aereo ha sostituito sulle lunghe distanze quello navale, mentre è aumentato il traffico di crociera e quello sulle corte e medie distanze (navi traghetto). In genere, il sistema di servizio adottato è quello tradizionale, anche se i problemi da risolvere non sono pochi, dato lo spazio disponibile limitato, la difficoltà di conservare le derrate fresche per tempi lunghi (crociere) e la necessità di accontentare le diverse fasce di passeggeri.

? Al volo...

Che cos'è il catering?
Qual è la differenza tra la ristorazione aziendale e la ristorazione sociale?
Quali sono le caratteristiche della ristorazione organizzata autostradale?

LA RISTORAZIONE ORGANIZZATA AUTOSTRADALE

Si tratta di un particolare tipo di ristorazione collettiva nata per soddisfare le molteplici esigenze di chi si trova a viaggiare in autostrada.

L'elemento che contraddistingue questo tipo di ristorazione è il tipo di utenza eterogenea a cui si rivolge, costituito da persone molto diverse per età, sesso, nazionalità, professione. La durata della sosta è generalmente breve e in un piccolo lasso di tempo bisogna offrire il miglior servizio possibile. Per soddisfare queste esigenze è fondamentale che la struttura proponga uno standard aziendale ben definito e collaudato dove ben poco è lasciato al caso: gli arredi, i colori, i percorsi, la dislocazione dei prodotti, l'abbigliamento degli operatori, il tipo di servizio, il menu, le dosi previste per panini e bibite (e molte altre funzioni meno evidenti) sono tutte pianificate presso una sede centrale, verificate sperimentalmente sul campo e quindi codificate e adottate da tutta l'azienda.

Questi locali sono aperti 24 ore al giorno e sono strutture – ovviamente – ben individuabili, in cui il cliente, seguendo un percorso obbligato verso l'uscita, passa in prossimità di tutti i servizi del locale: bar, ristorante, market, edicola.

Per la distribuzione dei pasti prevale generalmente la soluzione del self service (anche free flow), associata a box vicini l'uno all'altro, dai quali il personale distribuisce le vivande a richiesta del cliente.

Le aree di sosta in autostrada (comunemente chiamate autogrill, anche se questo è il nome commerciale di una società che gestisce molte di queste strutture) sono progettate e realizzate secondo standard ben definiti.

© Cre250 | Dreamstime.com

ESERCIZI DI VERIFICA Capitolo 2

1. Individua tra le seguenti l'affermazione corretta. ★☆☆

1. Le attuali tipologie della ristorazione sono:
a. la ristorazione regionale, la neo-ristorazione, la ristorazione innovativa e il catering.
b. la ristorazione commerciale tradizionale, la neo-ristorazione, la ristorazione per comunità e il catering.
c. la ristorazione etnica, la pre-ristorazione, la ristorazione macrobiotica e il catering.

2. Con il termine ristorazione commerciale si intende:
a. ogni forma di ristorazione aperta al pubblico nella quale il cliente paga immediatamente e per intero il corrispettivo della prestazione ricevuta.
b. la forma di ristorazione aperta nei centri commerciali dove il cliente consuma e paga poi alla cassa con il carrello della spesa.
c. ogni forma di ristorazione aperta a un pubblico selezionato munito di tessera abbinata a un centro commerciale.

3. I ristoranti tipici sono:
a. locali che si caratterizzano per il tipo di clientela, oppure per il servizio offerto.
b. locali che si caratterizzano per il tipo di personale, oppure per la storia del locale o legato ad avvenimenti particolari.
c. locali che si caratterizzano per il tipo di cucina, oppure per l'ambientazione o legato a soggetti particolari.

4. Nei self service dotati di distribuzione a catena:
a. il cliente fa l'ordinazione e aspetta il servizio dei piatti al tavolo.
b. il cliente segue un percorso obbligato e sceglie tra una gamma più o meno ampia di piatti.
c. il cliente può seguire il percorso che vuole durante una scelta dei piatti.

5. L'organizzazione produttiva e distributiva della ristorazione collettiva è strutturata:
a. con il sistema convenzionale o con il legame differito.
b. con il sistema straordinario e il legame surgelato.
c. con il sistema aziendale e della ristorazione tradizionale.

6. La ristorazione sui mezzi di trasporto è composta da:
a. la ristorazione a bordo degli aerei, la ristorazione ferroviaria, la ristorazione marittima.
b. la ristorazione a bordo dei calessi, la ristorazione tramviaria, la ristorazione metropolitana.
c. la ristorazione a bordo dei treni, la ristorazione urbana, la ristorazione extraurbana.

2. Inserisci i termini mancanti utilizzando le parole riportate tra parentesi. ★★★

1. Per ristorazione ..... si intende il servizio di ..... e consegna su larga scala di pasti completi per collettività (....., scuole, ospedali, carceri ecc.). Nell'ambito della ristorazione collettiva, meritano un cenno distinto i settori della ..... e quello della ristorazione sociale, ... e ..... in particolare.

(**A.** scolastica, **B.** collettiva, **C.** ristorazione aziendale, **D.** ospedaliera, **E.** preparazione, **F.** mense aziendali)

2. La ristorazione ..... è un servizio offerto sui treni a lunga ..... sia nella modalità self service (più economica), sia nella forma tradizionale (.....). Il problema maggiore che si pone per i servizi di ristorazione ferroviaria è quello del ..... qualità/prezzo, in quanto il .... di un pasto incide notevolmente sul ..... (almeno due terzi del prezzo finale).

(**A.** percorrenza, **B.** prezzo finale, **C.** carrozza ristorante, **D.** ferroviaria, **E.** rapporto, **F.** costo di produzione)