



# La gestione delle risorse umane

Per soddisfare il cliente, ogni azienda deve disporre di un organico adeguato alle proprie esigenze. In linea generale vi sono sostanziali differenze tra la ristorazione collettiva e la ristorazione commerciale e tra le differenti tipologie di quest'ultima. Ci sono cucine dove la brigata è composta da 8 persone per servire 32 coperti con menu alla carta e cucine dove 8 persone devono servire 100 coperti sempre con menu alla carta, e altre dove 2 cuochi devono preparare i piatti del menu fisso di 80 clienti.

Poiché il **dimensionamento del personale** è strettamente proporzionato alla qualità, ovviamente risulterà differente a seconda che si tratti di un ristorante gourmet o di un fast food, ma indipendentemente dalla tipologia, tutte le imprese devono affidarsi per la gestione delle risorse umane al metodo dello **staff management**, ai fini di una corretta programmazione manageriale.

A. Solillo  
S. Palermo  
**Il Nuovo  
Cucinabile**  
Corso Avanzato





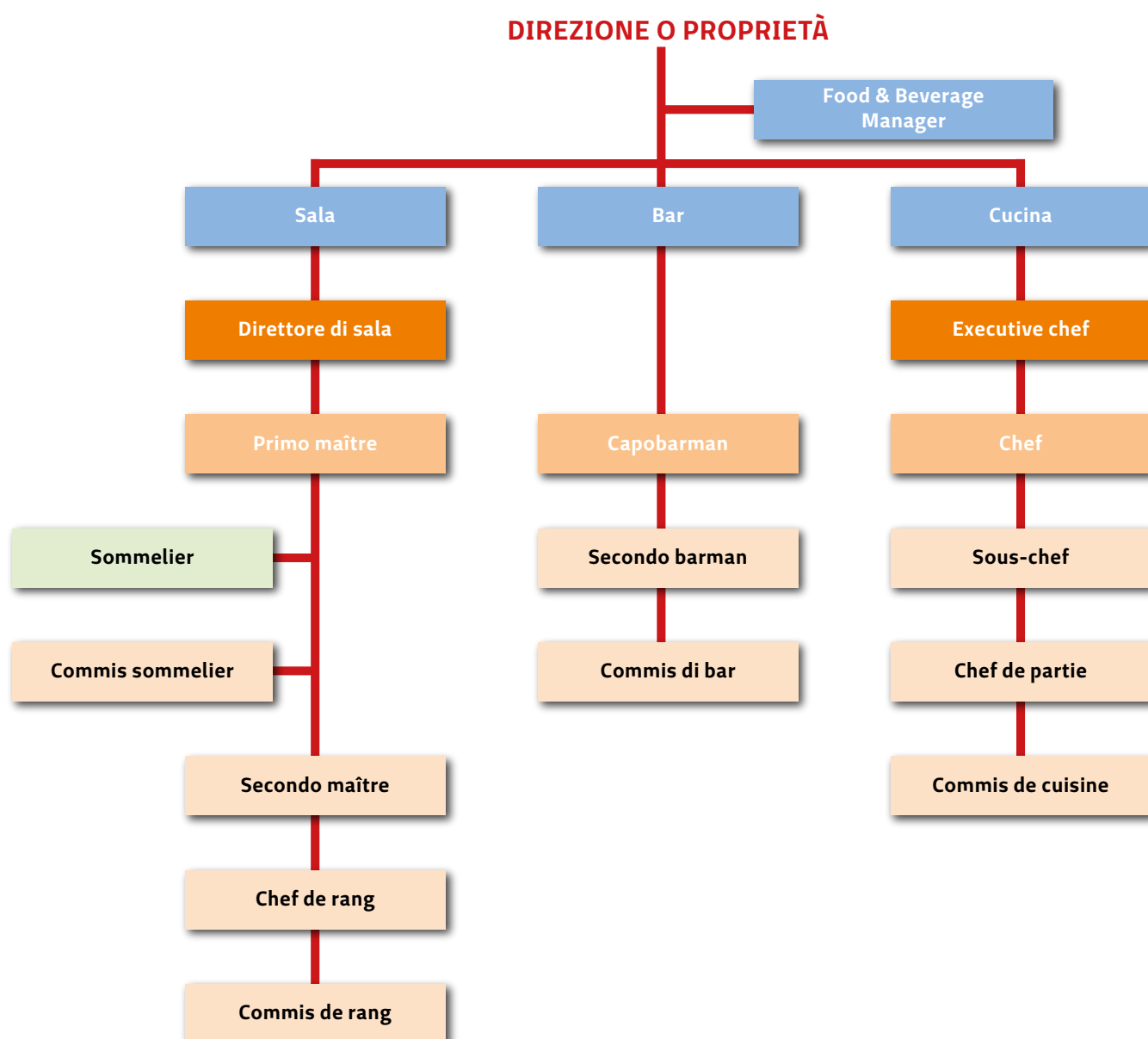
## Definire l'organizzazione del personale

La definizione dell'organizzazione del personale passa attraverso la realizzazione dell'**organigramma**, il quale rappresenta la struttura dell'azienda ristorativa, che è suddivisa in **aree, posizioni di lavoro e ruoli** del personale impiegato.

L'organigramma definisce anche le gerarchie all'interno dell'azienda e le relazioni che esistono tra le varie posizioni. In esso:

- ✓ le **linee verticali** indicano il differente grado di responsabilità e di controllo esistente nei confronti delle posizioni sottostanti;
- ✓ le **linee orizzontali** indicano il rapporto paritetico di collaborazione e comunicazione che esiste tra due o più figure.

La forma dell'organigramma ricorda quella di una piramide, al vertice della quale si trova il **direttore generale** (Food & Beverage Manager), con al di sotto i **manager** che si occupano di settori ben definiti all'interno dell'azienda, e che, a loro volta, hanno in subordine altre figure professionali.



# La quantificazione e l'assunzione del personale (CCNL)

Una volta che sono stati analizzati adeguatamente gli aspetti riguardanti:

- ✓ la tipologia di servizio (tipo di struttura, dimensioni) che si vuole offrire alla clientela (**target**);
- ✓ il tempo di funzionamento (full time o orario pranzo/cena);
- ✓ il livello qualitativo (alto, medio-alto, medio, ecc.);

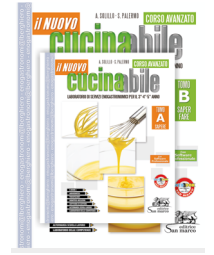
si procede a quantificare l'organico e a costituirlo realmente. L'assunzione è disciplinata dal **contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL)** al cui interno si ottemperano delle forme differenti. Quelle più utilizzate dalle aziende ristorative sono:

- ✓ **lavoro a tempo indeterminato**, che non presenta limiti di scadenza prefissati;
- ✓ **lavoro a tempo determinato**, che indica una scadenza temporale prefissata.

Questo tipo di contratto è utilizzato soprattutto dalle aziende a carattere stagionale e viene scelto per i seguenti motivi:

- sostituzione di un addetto, come, per esempio, di una lavoratrice in maternità;
- organizzazione generale del personale;
- variazioni a carico di aspetti tecnici e produttivi;
- ✓ **lavoro a tempo parziale (part time)**, che è utilizzato nei casi in cui l'orario di lavoro sia inferiore a quello previsto dal CCNL;
- ✓ **apprendistato**, consistente in contratti di lavoro "a causa mista", in quanto il datore di lavoro si impegna a impartire, o a far impartire, le nozioni tecnico-pratiche necessarie all'apprendista per fargli raggiungere la qualifica richiesta;
- ✓ **lavoro a chiamata (job on call)**, utilizzato per regolare prestazioni di lavoro a carattere discontinuo od occasionale, come, per esempio, nel caso di lavoratori occupati in aziende ristorative turistiche o nel fine settimana dove normalmente vi è un incremento del lavoro.

A. Solillo  
S. Palermo  
**Il Nuovo  
Cucinabile**  
Corso Avanzato



## I turni di servizio: il planning

Definiti il numero e la tipologia di risorse necessarie, è importante organizzarle in turni di lavoro, in modo che ogni fase lavorativa sia coperta da un adeguato numero di collaboratori, permettendo di soddisfare le esigenze dei clienti.

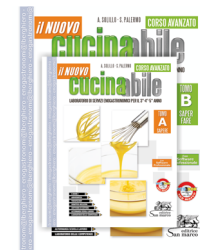
Il **planning** è una scheda che contiene i compiti e i turni di lavoro del personale. Della sua redazione si occupa chi sta al vertice dei vari settori, spesso coadiuvato da un capo servizio. Si tratta di un sistema efficace per l'organizzazione della produzione ed è utilizzato nelle piccole e soprattutto nelle grandi aziende ristorative, perché permette di gestire scientificamente il personale e verificarne la produttività. Il planning è composto da tre tabelle: una giornaliera, una settimanale e una mensile.

Il **work planning giornaliero** si riferisce al periodo di lavoro lungo un'intera giornata e riporta, per ogni operatore, i compiti (preparazione, cottura, riordino, ecc.) da svolgere durante il proprio orario di servizio, ne specifica i tempi e indica il tempo per la pausa pranzo.

Il **planning settimanale** è redatto in funzione della mole di attività prevista e contiene l'indicazione dei turni di lavoro e di riposo settimanali degli operatori.

Il **planning mensile** indica i turni di riposo e i periodi di ferie.

A. Solillo  
S. Palermo  
**Il Nuovo  
Cucinabile**  
Corso Avanzato



### Esempio di work planning giornaliero di una brigata di cucina

Ore Giorno 24/09/20...	11,00	11,30	12,00	13,00	14,00	14,30		18,30	19,00	19,30	21,30	22,00
Chef												
Capopartita A												
Capopartita B												
Capopartita C												
Commis A												
Commis B												
Commis C												
Plongeur A												
Plongeur B												

Organizzazione	Preparazione	Pausa pranzo	Servizio	Pulizia e riassetto
----------------	--------------	--------------	----------	---------------------

### Esempio di planning settimanale di una brigata di cucina

Settimana dal ..... al .....	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Chef							
Capopartita A							
Capopartita B							
Capopartita C							
Commis A							
Commis B							
Commis C							
Plongeur A							
Plongeur B							

Riposo	Turno di lavoro	Turno di lavoro
Intera giornata	11,00 – 14,00 / 18,30 – 21,30	11,00 – 14,30 / 18,30 – 22,00

### Esempio di planning mensile di una brigata di cucina

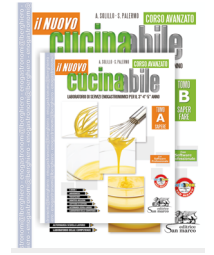
Settembre 20....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Chef																														
Capopartita A																														
Capopartita B																														
Capopartita C																														
Commis A																														
Commis B																														
Commis C																														
Plongeur A																														
Plongeur B																														

Riposo	Ferie
--------	-------

## Un'azienda ristorativa ha un buon funzionamento se:

- ✓ le aspettative dei clienti sono appagate;
- ✓ la qualità dei cibi è adeguata al prezzo di vendita;
- ✓ la gestione e l'organizzazione degli spazi sono adeguate;
- ✓ la gestione e l'organizzazione del personale sono adeguate;
- ✓ il personale di cucina e di sala collaborano perfettamente;
- ✓ la comunicazione interna ed esterna all'azienda è efficace;
- ✓ i contratti di lavoro e le normative riguardanti la sicurezza sono rispettati;
- ✓ gli stipendi del personale sono adeguati;
- ✓ gli obiettivi programmati vengono raggiunti nella scadenza temporale prefissata.

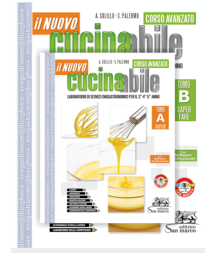
A. Solillo  
S. Palermo  
**Il Nuovo  
Cucinabile**  
Corso Avanzato





# ESERCIZI

A. Solillo  
S. Palermo  
**Il Nuovo  
Cucinabile**  
Corso Avanzato



## COMPLETA

Completa la seguente mappa inserendo le parole mancanti, scegliendole tra quelle proposte:

*competenze - indeterminato - modelli - organigramma - orizzontali - part time - planning - settimanale.*

