

## ADA.23.01.01 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Pianificare e programmare i flussi di lavoro e le attività, anche tenendo conto di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ristorativa

## 1 - PIANIFICAZIONE DEI FLUSSI DI LAVORO

Grado di complessità 2

### 1.2 FLUSSI ORDINARI IN STRUTTURE MEDIO GRANDI

Gestire la pianificazione ordinaria dei flussi di lavoro all'interno di strutture ristorative medio grandi, anche con una distribuzione su più sedi operative, la cui complessità ed articolazione richiede spesso l'utilizzo di sistemi informatizzati specifici

### 1.2 FLUSSI DI LAVORO STRAORDINARI

Rimodulare la pianificazione dei flussi di lavoro in relazione a momenti di attività straordinari (es. banqueting, catering) riorganizzando il personale in servizio anche sulla base delle caratteristiche del personale aggiuntivo reclutato per far fronte all'evenienza

### 1.2 GESTIONE DELLE CRITICITÀ

Rilevare, in presenza di criticità organizzative, evidenti o segnalate, il punto di origine all'interno del flusso produttivo e agire sulle cause al fine di ridurre/eliminare la loro incidenza rispetto al corretto funzionamento aziendale

Grado di complessità 1

### 1.1 FLUSSI ORDINARI IN PICCOLE STRUTTURE

Pianificare i flussi di lavoro interni ed esterni, tenute in debita considerazione, da un lato, le peculiarità della propria offerta ristorativa e, dall'altro, la sostenibilità economica dell'esercizio, perseguendo obiettivi di efficacia ed efficienza attraverso la chiara assegnazione di ruoli e responsabilità al personale dei vari reparti (es. cucina, sala), costruendo team di lavoro equilibrati, esplicitando le modalità di relazione gerarchica, definendo l'orario di lavoro e le necessità di turnazione anche sulla base dei piani ferie e permessi complessivi

## 2 - GESTIONE OPERATIVA DEL PERSONALE

Grado di complessità 3

### 2.3 MOTIVAZIONE E INCENTIVAZIONE

Mettere in atto azioni finalizzate alla condivisione della vision aziendale tra tutti gli operatori della struttura ristorativa (es. incontri periodici di confronto, comunicazione dei risultati conseguiti),

## ADA.23.01.01 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

preoccupandosi di motivare tutto il personale e predisponendo adeguati piani di incentivazione e progressione di carriera

Grado di complessità 2

### 2.2 FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

Pianificare interventi di formazione e addestramento dei lavoratori previsti da normative specifiche del settore ristorativo ovvero finalizzati all'innalzamento, ottimizzazione delle performance lavorative del dipendente avendo cura di condividere con lo stesso la tipologia di interventi da seguire e le finalità in un'ottica di condivisione e reciproco vantaggio

Grado di complessità 1

### 2.1 DIMENSIONAMENTO

Individuare, nel rispetto delle strategie di posizionamento sul mercato e dei vincoli economici stabiliti, il numero, la tipologia e le caratteristiche delle professionalità necessarie a presidiare efficacemente i flussi di lavoro in modo da garantire la tipologia e la qualità del servizio ristorativo auspicato e atteso dalla clientela

### 2.1 SELEZIONE DEL PERSONALE

Provvedere all'individuazione e alla selezione del personale da inserire in azienda, valutandone direttamente, a seconda del profilo e del ruolo ricercato, esperienza pregressa, abilità tecnico professionali, attitudini, raccogliendo segnalazioni ed impressioni provenienti da soggetti conosciuti e stimati (canali diretti) ovvero attivando canali di ricerca indiretti tradizionali (es. CPI, inserzioni su giornali, banche dati) e innovativi (es. LinkedIn)

### 2.1 GESTIONE CONFLITTI

Osservare, cogliere e registrare situazioni palesemente conflittuali ovvero situazioni critiche latenti che vedono coinvolti i membri dello staff aziendale, avendo cura di mettere in atto strategie di risoluzione dei conflitti condivise (es. chiarimenti, riorganizzazioni interne) ovvero, in presenza di situazioni gravi, procedendo d'ufficio all'applicazione di sanzioni disciplinari previste dal regolamento interno

## ADA.23.01.01 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Dimensioni e tipologia di struttura di ristorazione
- Visione e missione aziendale
- Tipologia di offerta e standard di servizio
- Quantità e qualità di risorse impiegate
- Risorse e vincoli economici
- Software specifici

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di gestione delle risorse umane
- Metodi e tecniche di pianificazione dei flussi di lavoro

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Risorse umane pianificate
- Personale gestito (a partire dalla selezione, alla formazione e addestramento e alla motivazione e incentivazione)
- Flussi di lavoro pianificati

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tecniche di gestione delle risorse umane
2. L'insieme delle tecniche di pianificazione dei flussi di lavoro (ordinari e straordinari per le diverse tipologie e dimensioni degli esercizi di ristorazione)

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: Analisi di uno studio di caso: a partire da una tipologia di esercizio di ristorazione (di dimensione medio-piccola o grande, e di servizio offerto), definizione delle risorse umane necessarie e pianificazione dei flussi di lavoro
2. Colloquio tecnico relativo a modalità di gestione operativa del personale in caso di una criticità data

## ADA.23.01.01 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

## ADA.23.01.01 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

### FONTI

Dammacco Salvatore, "Le imprese alberghiere", Ed. Maggioli Editore, 2016

Di Pietro Ilaria, "Il management dell'impresa alberghiera", Ed. Hoepli, 2016

Fierro Giuseppe, "Marketing e management delle imprese di ristorazione", Ed. Hoepli, 2015

Fierro Giuseppe, "Food & Beverage Management", Ed. Hoepli, 2006

D'Egidio Franco, "Il global service management (GSM)", Ed. Franco Angeli, 1993