

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

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 4 - Governare i processi di approvvigionamento e di manutenzione, con riferimento alle esigenze della struttura, gestendo i rapporti con i fornitori e con le società di manutenzione incaricate**

## 1 - ORGANIZZAZIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO

Grado di complessità 3

### 1.3 GESTIONE ACQUISTO DI ATTREZZATURE

Gestire, a partire dalle esigenze della struttura relative all'ampliamento o rinnovo delle attrezzature, la fase di contrattazione con uno o più fornitori relativa all'acquisto del prodotto che meglio soddisfa i vincoli tecnici ed economici prestabiliti con i diretti utilizzatori e con la proprietà

Grado di complessità 2

### 1.2 STIMA PREVISIONALE BISOGNI

Effettuare, nel caso di avvio di una nuova struttura ristorativa o di una modifica/aggiunta dei servizi offerti (es. offerta servizio catering), una stima previsionale dei bisogni a breve e medio termine in modo funzionale alla ricerca di fornitori in grado di supportare l'iniziativa

### 1.2 VALUTAZIONE FORNITORI

Impostare un sistema valutazione della qualità dei singoli fornitori basato su indicatori osservabili e attendibili, definendo in particolare le modalità di tracciabilità e registrazione degli stessi ai vari livelli della struttura ristorativa

### 1.2 CONTRATTI A CONDIZIONI SPECIALI

Definire contratti di fornitura a condizioni speciali con particolare riferimento al diritto di accettazione della merce con riserva e al contenuto della sezione relativa alle penali (es. per mancato rispetto dei tempi)

Grado di complessità 1

### 1.1 ANALISI BISOGNI

Definire, a partire dallo storico dei dati sull'impiego di materie prime e materiali di consumo, il fabbisogno su base periodica (es. giornaliera, settimanale, mensile) necessario per il funzionamento della struttura ristorativa in relazione alle previsioni di lavoro

### 1.1 RICERCA FORNITORI

Effettuare la ricerca di nuovi fornitori in grado di soddisfare nuove esigenze d'acquisto (es. nuove materie prime per nuove ricette) o di garantire migliori condizioni contrattuali (es. rapporto qualità

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

prezzo, termini di consegna e pagamento) rispetto a quelli attualmente utilizzati

### 1.1 CONTRATTI STANDARD DI FORNITURA

Definire contratti standard di fornitura a ordine ripetuto completi della elencazione delle tipologie merceologiche trattate, del listino prezzi, chiuso o aperto, e degli impegni reciproci sui tempi di ordine e consegna

## 2 - ORGANIZZAZIONE DELLA MANUTENZIONE

Grado di complessità 3

### 2.3 CONTRATTI DI PRONTO INTERVENTO

Definire contratti di pronto intervento per garantire il ripristino della funzionalità di attrezzature malfunzionanti in tempi ridotti e certi a condizioni favorevoli

Grado di complessità 2

### 2.2 CONTRATTI DI MANUTENZIONE

Definire contratti di manutenzione continuativa della struttura ristorativa che prevedano ad esempio verifiche periodiche della funzionalità delle attrezzature e accordi per la sostituzione di componenti usurabili (es. guarnizioni, filtri)

Grado di complessità 1

### 2.1 MANUTENZIONE PREVENTIVA

Pianificare gli interventi di manutenzione preventiva (ordinaria e straordinaria) definendo procedure, compiti, tempistiche e standard di risultato, al fine di assicurare il corretto e costante funzionamento della struttura ristorativa

### 2.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA

Gestire, in caso di malfunzionamenti improvvisi di attrezzature, gli interventi correttivi attivando le società di manutenzione incaricate, fornendo supporto ai tecnici esterni e supervisionando il loro operato al fine di ripristinarne la completa funzionalità nel minor tempo possibile

### 2.1 REPORTISTICA

Registrare l'incidenza degli interventi manutentivi secondo criteri statistici funzionali alla presa di decisioni sulla necessità di programmare interventi migliorativi tesi a ridurre i costi e/o i disagi produttivi

## 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)

- Tipologia e dimensioni struttura ristorativa
- Standard di servizio
- Bacino clienti (reale e potenziale)
- Stagionalità
- Storico dei dati sull'impiego di materie prime e materiali di consumo
- Parco fornitori
- Internet o altre fonti per la ricerca di nuovi fornitori
- Listini prezzi
- Risorse e vincoli economici
- Dispositivi, strumenti, attrezzature della struttura ricettiva
- Software specifici
- Registri e report

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

- Metodi e tecniche di pianificazione degli approvvigionamenti (materie prime, attrezzature)
- Metodi e tecniche di valutazione dei fornitori e delle forniture
- Metodi e tecniche di contrattazione delle forniture
- Metodi e tecniche di monitoraggio manutenzione ordinaria e straordinaria

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Piano degli approvvigionamenti definito
- Fornitori individuati
- Contratti di fornitura (standard, a condizioni speciali, di pronto intervento, ecc.) redatti
- Dispositivi, strumenti, attrezzature mantenuti

#### 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 degli approvvigionamenti e di contrattazione delle forniture

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Analisi di caso: a partire da un insieme di dati (tipologia e dimensioni struttura ricettiva, standard di servizio, bacino clienti, stagionalità, storico dei dati sull'impiego di materie prime e materiali di consumo) definire un piano di approvvigionamenti di materie prime settimanale

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

2. Colloquio tecnico relativo a modalità di gestione di contrattazione di una fornitura di materie prime e di attrezzature

## 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