ADA.23.01.02 - GESTIONE E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI CUCINA

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 3 - Garantire una corretta gestione degli ordinativi, stabilendo ruoli e attribuendo i compiti alle risorse, in base alla programmazione dei flussi di lavoro e agli imprevisti

1 - PIANIFICAZIONE DEL LAVORO

Grado di complessità 2

1.2 PIANO STRAORDINARIO

Formulare, in presenza di flussi di produzione straordinari (es. eventi quali matrimoni, cene sociali, servizi catering), un ordine di servizio adeguato (es. comprendente indicazioni su eventuali risorse aggiuntive) raccordando il piano di lavoro con le necessità e le tempistiche di approvvigionamento

Grado di complessità 1

1.1 CONDIVISIONE DEL TIPO DI SERVIZIO DA GARANTIRE

Condividere con l'intero staff di cucina, sulla base del posizionamento caratterizzante la struttura ristorativa, lo standard qualitativo da garantire, le relative tempistiche di servizio, le modalità di relazione all'interno della cucina (linea gerarchica e di condotta) e la linea di condotta in caso di reclami da parte di clienti insoddisfatti

1.1 PIANO ORDINARIO

Formulare l'ordine di servizio (es. orari, compiti) su base periodica (es. settimanale) prevedendo eventuali soluzioni alternative per garantire la produzione, sulla base delle caratteristiche del servizio standard offerto, tenendo conto dei dati statistici sull'affluenza periodica dei clienti e considerando le specifiche competenze del personale disponibile

2 - GESTIONE DEGLI ORDINATIVI

Grado di complessità 2

2.2 FLUSSO DI LAVORO COMPOSITO

Coordinare il personale di cucina, appartenente ad una o più brigate, al fine di garantire la corretta gestione degli ordinativi in locali che offrono contemporaneamente servizi diversificati (es. in un hotel: menù fisso per gli ospiti e menù à la carte per gli altri clienti; in un ristorante: nella sala A servizio con menù à la carte e nella sala B servizio per un matrimonio)

2.2 FLUSSO DI LAVORO PER CATERING

Coordinare la produzione dei semilavorati in occasione di servizi di catering, supervisionando la predisposizione per il trasporto, monitorando la rigenerazione in loco, la somministrazione e il

ripristino post evento; adoperandosi per risolvere imprevisti tipici di questo tipo di servizio (es. dimenticanze, malfunzionamento attrezzature)

Grado di complessità 1

2.1 FLUSSO DI LAVORO UNICO

Coordinare il lavoro del personale di cucina impegnato nella gestione del flusso produttivo relativo all'unica tipologia di servizio che contraddistingue il locale (es. menù fisso per mensa collettiva, menù à la carte per ristorante), a partire dal piano di lavoro prestabilito e in raccordo con il personale di sala

3 - IMPREVISTI E MIGLIORAMENTO

Grado di complessità 2

3.2 PIANO DI MIGLIORAMENTO

Definire un piano di miglioramento da sottoporre alla persona responsabile finalizzato ad attivare azioni per il miglioramento della gestione degli ordinativi e la riduzione degli imprevisti di produzione, ad esempio attraverso l'acquisto di nuove attrezzature, l'approvvigionamento di semilavorati per velocizzare la produzione, la modifica del layout della cucina, la rideterminazione dello staff e/o la proposta di piani di crescita del personale

Grado di complessità 1

3.1 GESTIONE IMPREVISTI

Riassegnare ad inizio turno i compiti in caso di assenze del personale non pianificate, gestire gli imprevisti legati a malfunzionamenti delle attrezzature o alla necessità di rifare semilavorati deteriorati e piatti non corrispondenti allo standard qualitativo stabilito

3.1 INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO

Intervenire direttamente per migliorare la gestione degli ordinativi, ad esempio attraverso la riduzione delle difficoltà di produzione del menù proposto, anche attraverso la modifica del tipo di allestimento di alcuni piatti, lo spostamento delle attrezzature di cucina per migliorare il flusso produttivo o la riassegnazione dei ruoli all'interno del proprio staff nel rispetto dei contratti sottoscritti

ADA.23.01.02 - GESTIONE E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI CUCINA

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

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

- Tipologia di struttura di ristorazione
- Standard di servizio (standard relazionali, tempistiche di servizio, le modalità di relazione all'interno della cucina, linea di condotta in caso di reclami, ecc.)
- Affluenza stagionale clienti
- Numero, tipologia e competenze personale impiegato
- Indicatori di rilevazione funzionamento del flusso di lavoro

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto
- Tecniche di gestione del tempo
- Metodi e tecniche di pianificazione dei flussi di lavoro (e gestione degli ordinativi)
- Metodi e tecniche di rilevazione delle criticità e di pianificazione di azioni di miglioramento

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Piano di servizio/lavoro ordinario e straordinario (compiti, orari, turni, ecc.) definito
- Flusso di lavoro tra personale di sala e cucina definito
- Piani di miglioramento dei flussi definiti

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

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di pianificazione del lavoro
2. L'insieme delle tecniche di gestione dei flussi (ordinativi)
3. L'insieme delle modalità e delle tecniche di rilevazione delle criticità, di ripristino e miglioramento

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Analisi di caso: sulla base di un insieme di dati relativi alla tipologia di struttura ristorativa, dello standard di servizio e delle risorse (di sala e di cucina) impiegate, determinare il piano di lavoro di una giornata e il flusso di gestione degli ordini per almeno una delle tipologie di lavoro elencate (flusso di lavoro unico o composito o per catering)
2. Colloquio tecnico relativo a modalità di gestione di una criticità (data) partendo dal caso di cui alla prova prestazionale

FONTI

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

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

Donegani | Menaggia | Pedrazzi, “Servizi e tecniche di enogastronomia. Cucina”, Ed. Lucisano, 2010

Fierro Giuseppe, “Food & Beverage Management”, Ed. Hoepli, 2006