

## ***IL REPARTO CIBI E BEVANDE***

***FOOD & BEVERAGE*** è il termine che serve a definire uno dei **servizi** offerti dall'albergo: quello **della ristorazione**. I reparti che sono compresi con questo termine sono: la cucina, il ristorante, il servizio ai piani, il servizio banchetti (**nelle grandi aziende è spesso un'unità autonoma e molto importante**), il bar e la caffetteria. Sostanzialmente, dunque, è il reparto cibi e bevande. Tuttavia non significa solo un'arida elencazione dei cibi e delle bevande che possono essere offerti ai clienti, ma tutta la complessa organizzazione con cui tale reparto deve esseri strutturato per ottenere buoni risultati.

Non va dimenticato che ogni servizio deve essere pensato per il cliente e quindi, per una razionale gestione, impostato con criteri tali da consentire adeguati profitti.

Si tratta di soddisfare il cliente in una delle sue esigenze primarie: quella del cibo. Il concetto non è quello di sfamarlo ma di soddisfarlo realmente, perché solo i clienti soddisfatti torneranno e inconsciamente svolgeranno un'azione pubblicitaria nei confronti di amici e conoscenti.

L'attività del food & beverage deve essere frazionata in vari momenti, ognuno dei quali deve essere attentamente studiato. Questi momenti, la cui sintesi da luogo all'attività globale, devono essere singolarmente programmati per stabilire in anticipo e in maniera esatta i metodi da seguire. Si stendono quindi uno studio di **programmazione** e un piano **organizzativo** per stabilire la forza lavoro necessaria a svolgere determinati servizi.

### **Organigramma *tipo* del Food & Beverage**

#### **FOOD & Beverage Manager**

<b>Chief Executive</b>	<b>1° Maître</b>	<b>Banqueting Manager</b>	<b>Chief Barman</b>	<b>Responsabile room service</b>
------------------------	------------------	---------------------------	---------------------	----------------------------------

**Responsabile  
caffetteria**

### ***Le fasi basilari di questo settore***

***La vita programmatica di tale settore prevede quindi conoscenza, direzione***

Di questo settore e gestione di quattro fasi basilari:

- 1. la politica degli acquisti;**
- 2. il ricevimento e controllo merci;**
- 3. l'immagazzinaggio razionale dei cibi e delle bevande;**
- 4. la preparazione e l'utilizzazione dei viveri.**

Il responsabile di tale settore è il **food and beverage manager**; egli ha tra i maggiori compiti quello di calamitare i clienti nel ristorante dell'albergo invogliandoli con menu vari invitanti. Coordina e organizza con i capireparto interessati tutti i settori di propria competenza, gestendone anche l'aspetto amministrativo e le pubbliche relazioni.

Egli, nel coordinare questo settore, deve stabilire una politica direzionale che si fondi su alcuni importanti concetti che possono essere così riassunti:

- **fissare all'inizio dell'anno o della stagione tutti i propri obiettivi, indicando:**
  - **i tempi di realizzazione;**
  - **il punto di arrivo;**
  - **i servizi qualitativi e quantitativi che si vogliono offrire;**
  - **l'organico di personale da impegnare;**
  - **gli utili che si prevede di realizzare;**
- **pianificare le strategie e i metodi che si vogliono seguire per raggiungere gli obiettivi;**

- **organizzare i reparti e gli ambienti di lavoro** per conseguire il miglior impiego del personale, l'ottimale gestione delle merci e delle scorte necessarie, la qualità totale del servizio ecc.;
- **coordinare le attività dei reparti cucina, ristorante e bar** per concertare all'unisono le azioni e raggiungere gli obiettivi prefissati;
- **controllare in modo capillare l'andamento tecnico e i rendiconti amministrativi di tutti i reparti**, per verificare in ogni momento il punto critico di gestione e riformulare, se necessario, obiettivi e progetti;
- **definire, monitorare, verificare e documentare il corretto funzionamento dell'intero sistema HACCP**, che ha come obiettivo quello di assicurare l'igiene e la sicurezza del prodotto alimentare, garantendone la salubrità durante l'intero ciclo produttivo, dalle materie prime al prodotto finale.

*Ogni servizio deve essere pensato per il cliente. Si tratta di soddisfarlo in una delle sue esigenze primarie: quella del cibo. Il concetto non è quella di sfamarlo ma di soddisfarlo realmente.*

## I Goals del FOOD & BEVERAGE

Ogni reparto ha I suoi goals da raggiungere ; essi nell'insieme porteranno al successo aziendale. Gli obiettivi che il comparto food & beverage si propone sono sostanzialmente di due tipi:

- 1 Finanziari;
- 2 Operativi

I primi sono quelli che si perseguono per:

- ottenere dei buoni profitti aziendali e quindi di volume di vendite; controllare i costi di gestione e i rapporti tra vendite e ricavi;
- razionalizzare gli acquisti;
- gestire con efficienza la forza lavoro senza penalizzare l'efficienza del servizio.

Quelli operativi si realizzano determinando:

- una filosofia aziendale *protesa alla qualità totale*;
- il senso della missione;
- l'immagine vincente dell'azienda per "risuotere" l'opportuna reputazione;
- la standardizzazione qualitativa dei servizi.

## PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO RISTORANTE

In una gestione modera ed efficiente occorre prima programmare e poi organizzare di conseguenza. Programmare significa pianificare, cioè stabilire in anticipo quali saranno le metodologie da seguire nella realizzazione e i mezzi operativi da utilizzare.

La programmazione del servizio ristorante è articolata in diversi momenti. Per cercare di chiarire meglio le idee occorre individuare le varie fasi e stabilire in anticipo:

- **gli standard** che si vogliono adottare e che devono essere in relazione alla categoria dell'albergo e alle esigenze della clientela;
- **la qualità** delle attrezzature necessarie;
- **il numero** del personale da utilizzare
- **i criteri** di scelta nella stesura della lista dei piatti che verranno serviti;
- **i metodi** da seguire per la preparazione dei singoli piatti