

Nutrizione Collettiva

2018-2019

Prof. Edgardo Canducci
Sezione di Medicina Interna e cardiovascolare
Area formazione e Corsi di Laurea-Settore 15 C/so Giovecca, 203 -FERRARA
Tel 0532 455995 e-mail: edgardo.canducci@unife.it

Alimentazione

L'alimentazione è un'esigenza **primaria** di tutti gli organismi viventi, e perciò anche **dell'uomo**, dalla quale dipende la sopravvivenza.

Il bisogno di alimentarsi, infatti, assillò l'uomo sin dalla sua comparsa sulla terra, perché dovette preoccuparsi a un tempo di cercare il cibo e difendersi dagli animali selvaggi e dai suoi simili che glielo contendevano.

Con il passare degli anni, l'uomo da **raccoglitore** è divenuto **cacciatore** e **agricoltore**, ha imparato a **conservare** e **trasformare** gli alimenti oltre che a **organizzarsi** per rendere più piacevole la propria esistenza.

Alimentazione - continua ...

Non ha, invero, impiegato molto a scoprire che se è innegabile che mangiare è una necessità primaria è altrettanto vero che è uno dei grandi ***piaceri della vita***.

È pertanto più che ragionevole concedersi qualche ***trasgressione***. Mangiare fuori casa può rappresentare uno di questi momenti, poiché significa soddisfare il desiderio di stare insieme ad altri, di sperimentare qualcosa di ***nuovo*** o, forse, solo di ***diverso***.

È una ***soddisfazione***, almeno per alcuni, osservare incuriositi il ***paesaggio***, il ***locale***, la ***cura*** con la quale sono stati ***apparecchiati*** i tavoli in sala.

Senza trascurare il momento in cui si scorre con attenzione il ***menu*** e ci si sofferma sulle ***caratteristiche*** dei piatti che si andranno a scegliere, ciò, vuol dire molto spesso, iniziare a ***gustare*** i piatti scelti ancora prima di iniziare il pasto.

Alimentazione - continua ...

Si può pertanto ritenere che in simili occasioni l'atto del mangiare diventa, in qualche maniera, un ***rito d'amicizia*** compiuto in luoghi nuovi, a volte addirittura sconosciuti, alla scoperta di ***sapori, gusti*** diversi e ***aromi*** accattivanti di un determinato ristorante e/o della terra in cui è allocato.

D'altro canto, da tempo immemorabile, l'alimentazione si collega con ***manifestazioni ideali*** dell'esistenza dell'uomo: ogni ***avvenimento importante*** era, è e, credo, sarà sempre accompagnato da un ***banchetto***, mentre il ***digiuno volontario*** rappresenta un atto di ***ribellione*** e/o di ***mortificazione***.

Alimentazione e gratificazione

L'uomo nell'alimentazione vuole, quindi, trovare quegli elementi di ***gratificazione edonistica*** e di ***valenza simbolica*** che decorrono in modo del tutto indipendente dal valore ***nutrizionale*** degli ***alimenti***.

L'uomo, in poche parole, deve e vuole poter dire che mangiare è ***bello*** e ***buono***.

La situazione alimentare nel nostro paese era, fino agli anni cinquanta del secolo scorso, tale da non potersi permettere affermazioni del tipo ***mangiare è bello e buono*** oppure ***mangiare è gratificante***.

Se si risale molto indietro nel tempo, fino all'inizio del secolo scorso o addirittura alla seconda metà del precedente, il quadro generale dei consumi della nostra popolazione offriva l'immagine di una ***mensa molto povera*** e il più delle volte, in vaste zone d'Italia e per talune classi sociali, al di sotto dei ***livelli minimi*** di ***sussistenza***.

La dieta nel secolo scorso

Con il trascorrere dei decenni e con il miglioramento delle ***condizioni economiche*** del paese, anche la situazione alimentare generale si evolve, seppur lentamente, in senso ***positivo***, soprattutto tenendo conto delle disastrose condizioni di partenza.

Si giunge così agli inizi del secolo scorso, a una ***dieta*** che, anche se non può considerarsi ***adeguata***, specie dal punto di vista ***qualitativo***, rappresenta un certo progresso rispetto al secolo passato.

La dieta nel secolo scorso - continua ...

Questa situazione si manterrà più o meno stabile fino al secondo dopoguerra.

Dalla fine del secondo conflitto mondiale in poi, le abitudini alimentari degli italiani, specie del ***mondo rurale***, sono cambiate in modo talmente sostanziale da non riconoscersi quasi più negli ***archetipi tradizionali***.

Si arriva così ai fatidici ***anni '60 e '70*** (anni del ***boom economico***), anni in cui si accelerano alcuni fenomeni di ***cambiamento sociale*** che influenzano i ***consumi*** in generale e quelli ***alimentari*** in particolare.

Globalizzazione

Ad iniziare da questo periodo i ***mercati*** sono caratterizzati, in maniera sempre più evidente, da quel fenomeno che va sotto il nome di ***globalizzazione***.

Periodo che essendo legato all'abbattimento delle frontiere, al diffondersi degli scambi commerciali e delle tecnologie, vede l'affermarsi in molti Paesi del mondo di ***modalità simili di consumo***, dovute almeno in parte a ***stili di vita sempre più omogenei***.

L'automobile, il televisore, gli elettrodomestici diventano così ***prodotti globali***.

Globalizzazione - continua ...

Spesso sono state proprio le **tecnologie** più **innovative** a guidare il fenomeno, in quanto rendevano obsolete le vecchie modalità di rispondere ai bisogni del (**viaggiare, abitare, vestire**, ecc.).

Nel settore alimentare le cose sono un po' più complesse; le abitudini sono più radicate, l'**innovazione** è stata più graduale.

C'è più **cultura**, intesa come sedimento profondo dei **valori** trasmessi dalle passate generazioni e frutto di **stretta, secolare connessione** con il **territorio**, l'**agricoltura** e le sue **produzioni**, il **clima** stesso.

Globalizzazione - continua...

L'industria, già a partire dal 1.800, si è inserita nel processo, rendendo disponibile un prodotto agricolo **fuori stagione**, con la conservazione; oppure offrendo il prodotto o il semilavorato a uno stadio maggiore di lavorazione, riducendo in tal modo il tempo di **preparazione casalinga**.

Così, ad esempio, il pomodoro è diventato disponibile tutto l'anno come **concentrato** prima, come **pelato** o **passata** poi; la pasta secca ha evitato tutta la fase della preparazione casalinga.

Globalizzazione - continua...

Agli **ingredienti**, la trasformazione industriale ha aggiunto il **servizio**. Non si è trattato però di cambiamenti radicali: il bisogno finale è rimasto ancora soddisfatto dal **piatto di pasta al pomodoro**, per restare all'esempio.

In questo modo le abitudini nazionali e/o regionali restano sostanzialmente immutate.

Gli **stili di vita** si vanno sempre più standardizzando in vaste aree, soprattutto urbane, dei Paesi occidentali.

Il potere della **pubblicità** e il suo **globalizzarsi** orientano i comportamenti e di conseguenza si **uniformano** le **modalità di alimentarsi** e i **gusti**.

Globalizzazione - continua...

Per tutti questi eventi qualche anno fa scrissi *i giovani accordano sempre di più e più spesso, la loro preferenza ai maleolanti **cheese-burgers** piuttosto che alle bistecche di manzo, al **ketchup** piuttosto che alla consueta casalinga salsa di pomodoro, alle **soft-drinks** o alla **birra** piuttosto che al vino.*

*E ancora, molti consumatori sono sempre più inclini verso le **frutta esotiche**, le **verdure d'Oriente**, il **mais verde**, i **semi di soia**, i **germogli di bambù**, le misteriose, esoteriche, catartiche raffinatezze di una **nouvelle cousine** dagli occhi a mandorla.*

Globalizzazione - continua...

In questo periodo, come accennato, si stanno accelerando alcuni fenomeni di cambiamento sociale che influenzano, in particolare, i **consumi alimentari**.

Il numero di **casalinghe**, cioè di donne totalmente dedite alla cura della casa e della famiglia, si va rapidamente riducendo.

Questo è un motivo, non certo il solo, che ha indotto e induce un numero sempre più rilevanti di italiani a ricorrere alla **ristorazione collettiva**.

Ristorazione collettiva

La ***ristorazione collettiva*** può essere definita come *il servizio di **preparazione** e **consegna** su larga scala di **pasti completi** per **collettività** (ristorazione aziendale, scolastica, ospedaliera, militare, penitenziaria, ecc.).*

Nell'ambito della ***ristorazione collettiva*** è doveroso distinguere i settori della:

- ***ristorazione aziendale***;
- ***ristorazione sociale*** (scolastica, ospedaliera, ecc.).

L'***organizzazione*** della ***produzione*** e della ***distribuzione*** dei ***pasti*** nella ristorazione collettiva si basa fundamentalmente su due sistemi:

- ***convenzionale***;
- ***a legame differito***.

Ristorazione collettiva - continua...

Escludendo i **caffè** presenti nei **paesi islamici** già alla fine del **XV secolo** e comparsi in **Europa** a partire dal **secolo XVII** come ritrovi mondani, culturali e politici, i servizi di **ristorazione** possono essere considerati un'attività **recente**, poiché in passato sia il numero sia la qualità erano, piuttosto, **scarsi** ed erano riservati a un pubblico di **infimo ordine**.

Vigeva, infatti, la consuetudine tra gli **agiati** di offrirsi **ospitalità reciproca**.

Nell'**antica Roma** si trovavano **tabernae** (taverne) oppure **cauponae**, **enopolium** (osterie), **thermopolium** (osterie dove si servivano cibi e bevande calde), **popinae**.

Ristorazione collettiva - continua...

Questi locali, in cui non raramente si praticava anche il **gioco d'azzardo** e la **prostituzione**, si moltiplicano nel **Medioevo** parallelamente agli scambi commerciali e ai pellegrinaggi.

Solo nel **XIX secolo** il **servizio di ristorazione** si apre a una clientela più **abbiente** ed **esigente**.

Cominciano a comparire, in questo periodo, i **grandi alberghi** e le **stazioni termali**, che successivamente assumeranno una propria fisionomia e localizzazione autonoma.

Ristorazione collettiva - continua...

Dal **XX secolo**, si affiancano ai **ristoranti tradizionali**, nuove strutture per il **ristoro rapido** ed **economico** per chi studia, per chi lavora o per chi si trova in viaggio.

Dall'evoluzione dei **refettori** nascono le **mense** e dalle **stazioni di posta** si approda agli **autogrill**.

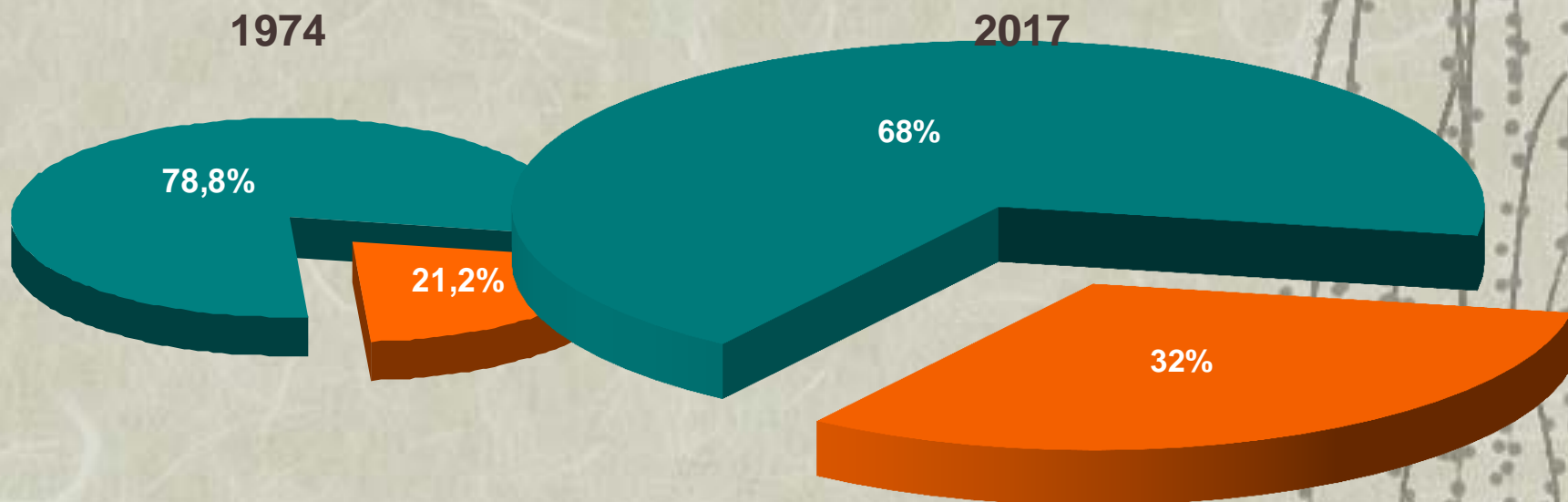
Per motivi di **lavoro**, di **studio** o d'**interesse turistico**, negli ultimi decenni i pasti consumati fuori casa sono aumentati in modo considerevole.

Il **pasto fuori casa** sta diventando sempre più frequente e di conseguenza si sviluppa la **ristorazione collettiva**.

Consumi alimentari in Italia

Consumi domestici

Ristorazione collettiva



Oltre 72 miliardi di € spesi nel 2017 nella ristorazione collettiva, dovuti al maggior tasso di occupazione femminile e all'aumento dei *single*.

Ristorazione collettiva

La crisi di questi ultimi anni ha alleggerito di oltre **7 miliardi** di **euro** la borsa della **spesa** delle famiglie italiane.

I tagli nei consumi alimentari **fuori dalle mura domestiche** ammontano ad oltre **due miliardi**. Questi mutamenti si sono verificati tra il **2007** ed il **2013**, poi le cose, seppur lentamente, sono migliorate

La perdita di **potere d'acquisto** ha stimolato politiche di consumo più razionali determinando anzitutto un **taglio** degli **sprechi** che nel campo dell'alimentazione non sono un fatto trascurabile.

In questi anni anche il cosiddetto **convenience food** ha subito gli effetti della crisi con le **famiglie** che sono tornate ai **prodotti tradizionali** perché costano meno.

Ristorazione collettiva

Gli italiani che ogni giorno, per necessità e/o per scelta, pranzano fuori casa sono oltre **12 milioni**:

- più di **4 milioni** consumano il pasto in **mensa**;
- **poco più di 4 milioni** sul **luogo di lavoro**;
- **1,6 milioni** nei **ristoranti**, nelle **trattorie** o nelle **pizzerie**;
- **1,4 milioni** al bar.

A questi si aggiungono altri **3 milioni** che fuori casa consumano la **cena**.

Secondo la Federazione italiana pubblici esercizi (**Fipe**), nel **1.988** per mangiare fuori casa si spendeva il **25%** dell'intero bilancio alimentare delle famiglie italiane, **oggi** si è superato il **33%**.

Se ne deduce che **un terzo** della **spesa** per alimentarsi è in qualche modo da riferire alla **ristorazione collettiva**.

Ristorazione collettiva

Le *prospettive* dei *consumi*, in particolare di quelli *alimentari*, di questi anni *non sono incoraggianti*.

Sul *lungo periodo*, senza apparire velleitari, si deve affermare che anche in questo *decennio*, come nel precedente, i consumi alimentari continueranno ad essere *trainati* dal *fuori casa*.

Un *fuori casa* particolare, il nostro, perché ancora in grado di dare agli italiani quello che tra le mura domestiche è sempre più difficile ottenere.

La *convivialità*, la *competenza*, la *qualità*, la *scoperta* e l'*esperienza* di un ritorno alle radici.

Ristorazione collettiva - considerazioni

Pasti e consumazioni fuori casa - Spesa annuale per famiglia

valori in euro a prezzi 2011

	Italia	nord- ovest	nord- est	centro	sud	isole
2007	1.066,78	1.298,08	1.362,66	1.053,95	680,40	701,97
2008	1.019,00	1.238,68	1.318,10	973,91	652,90	693,64
2009	1.016,50	1.184,54	1.262,42	1.115,67	663,64	630,58
2010	971,43	1.116,02	1.241,48	1.002,09	659,93	647,05
2011	945,77	1.086,54	1.208,69	975,62	642,49	629,95
Variazione % 2011/2007	-11,3	-16,3	-11,3	-7,4	-5,6	-10,3

Fonte: elaboraz. C.S. Fipe su dati Istat

Ristorazione collettiva - considerazioni

Sono sempre di **meno** le **famiglie** che quotidianamente fanno un **pasto completo**.

Durante la pausa pranzo prevalgono nettamente i cosiddetti **pasti destrutturati**, formati cioè da un **piatto unico** o, al massimo, da **due portate**, mentre solo una decina di anni fa il **pasto completo**, dall'antipasto al dessert, la faceva da padrone .

Cambiano le abitudini, mutano anche alcune percezioni, almeno secondo il Fipe, dieci anni fa oltre il **78%** degli italiani considerava il **pranzo** come il **pasto principale** della giornata.

Oggi che è consumato prevalentemente in modo **veloce** (**fast**) e, per certi aspetti, **standardizzato** (i menu dei posti di ristoro si assomigliano molto), la percentuale di chi attribuisce rilevanza al **pranzo** si è abbassata sotto il **70%**, rimanendo tuttavia alta, considerando che riguarda oltre i due terzi della popolazione.

Ristorazione collettiva - considerazioni

La ***struttura*** del ***pasto*** all'***italiana*** si è modificata, prevale il consumo dei ***primi piatti*** e dei ***contorni*** e perdono terreno le ***pietanze*** (carne, pesce, uova o una porzione di formaggio non fa differenza).

Il ***consumo alimentare*** si fa ***nervoso***, si ***frammenta*** in tanti ***spuntini*** che riempiono il tempo tra un pasto e l'altro, anche perché i pasti principali danno sempre meno soddisfazione.

Qui trovano spazio e legittimazione ***snack dolci*** e ***salati***, ***bevande ipercaloriche***, salvo poi rincorrere l'abbattimento delle calorie, e ogni altro prodotto che non ha bisogno della sapienza del consumatore per essere edibile.

Ristorazione collettiva - Classificazione

Ristorazione collettiva o di ***servizio*** o ***istituzionale***, destinata a un pubblico obbligato a rivolgersi ad essa. (mense aziendali, scolastiche, ospedaliere, di altre comunità)

Ristorazione pubblica o ***commerciale***, rivolta a un'utenza occasionale e non vincolata nelle proprie scelte; si tratta sempre di attività d'impresa. (*ristoranti, pizzerie, fast-food, ecc.*).

Ristorazione di massa

- ***ristorazione commerciale***, il cui fine è il profitto economico
- ***ristorazione turistica*** od ***occasionale***, il cui fine è il profitto economico
- ***ristorazione collettiva*** o ***sociale***, il cui fine è l'erogazione di un servizio alla collettività indipendentemente dal guadagno economico.

Ristorazione collettiva - Criteri di base

Per approfondire e meglio inquadrare la ristorazione collettiva è opportuno e necessario introdurre nuovi elementi i ***criteri di base (spazialità, comfort e mercato)***.

Spazialità, rapporto spaziale tra il luogo di ***produzione pasti*** e quello di erogazione del ***servizio/consumo***.

Essa influisce:

- sulle ***modalità di produzione***;
- sui ***tempi*** e quindi sui ***punti critici*** riconoscibili nelle diverse linee;
- sulla ***tipologia*** e sulla ***qualità del prodotto offerto***;
- sulla ***percezione*** che ha il consumatore del ***prodotto offerto***.

Ristorazione collettiva - Criteri di base

Comfort, elementi fondamentali e caratterizzanti del comfort:

- ***tipo di ambientazione*** (riferita a ***localizzazione, lay-out, menu***);
- ***contenuto in servizio***.

In economia, il ***layout*** è l'organizzazione e la configurazione di una determinata ***azienda***, atto a minimizzare i costi e i tempi di produzione per avere il prodotto finito nei massimi termini del concetto di ***efficacia*** ed ***efficienza***.

Tutti aspetti che incidono in modo determinante sul grado di soddisfazione del ***consumatore/cliente/fruitori*** e di conseguenza ne orientano le scelte.

Ristorazione collettiva - Criteri di base

Mercato, stabilito che al centro di ogni attività di questo genere deve porsi la conduzione in economia, la ricerca o meno del profitto permette di distinguere due grossi filoni:

- ***Attività d'impresa***, che trova nella realizzazione di un profitto economico la propria ragione d'essere;
- ***Attività di erogazione***, le cui finalità si misurano in termini di servizi socio-assistenziali.

Principali attività di ristorazione *spazialità, comfort e mercato*

Sulla base dei **tre criteri di base** (**spazialità, comfort, mercato**) si possono indicare quattro categorie di **ristorazione collettiva**.

Ristorazione istituzionale o sociale (scuole, ospedali, istituti di pena, ospizi, ecc.):

- rivolta a un pubblico **nessariamente vincolato** a questa modalità di fruizione dei pasti;
- il committente non persegue fini di **lucro**;
- può essere adottata o meno la **preparazione dei pasti in loco**.

Principali attività di ristorazione

spazialità, comfort e mercato

Ristorazione aziendale, sia gestita direttamente dall'**azienda** con personale, strutture e attrezzature proprie, sia da **ditte specializzate** al servizio dell'azienda prima ancora che dei lavoratori fruitori.

In questo caso la relazione che lega gli eventuali **fruitori** dei pasti al tipo di servizio offerto è **meno vincolante** rispetto al precedente, poiché l'**utenza** può operare scelte diverse dal consumo dei pasti in **mensa**.

È chiara invece la distinzione di ruoli e di finalità tra l'**Amministrazione** o **Azienda** committente, **no profit**, e l'eventuale operatore esterno fornitore del servizio che naturalmente persegue un fine **economico**.

Dal punto di vista operativo **potrà** essere **adottata** o **meno** la preparazione dei **pasti** in **loco**.

Principali attività di ristorazione *spazialità, comfort e mercato*

Attività di catering, nella doppia accezione di fornitura di pasti pronti per la distribuzione, ovvero di preparazione e servizio di rinfreschi e pasti al domicilio del cliente (***banqueting***).

La relazione che lega i fruitori del servizio di ***catering*** all'impresa che lo fornisce è ancora meno stretto di quello visto per la ***ristorazione aziendale***.

Principali attività di ristorazione

spazialità, comfort e mercato

L'***attività di catering*** può essere fortemente vincolante in alcuni casi (fornitura di pasti sui mezzi di trasporto) o lasciare completamente libero l'eventuale utilizzatore di adottare alternative diverse (rinfreschi).

In ogni caso, secondo l'accezione che si vuole attribuire al termine in questa sede, si tratta di attività di tipo ***imprenditoriale***, il cui fine non può che essere il profitto dell'azienda che la esercita.

I ***pasti*** sono preparati in ***luogo diverso*** da quello del ***consumo***.

Principali attività di ristorazione

spazialità, comfort e mercato

Ristorazione commerciale (*ristoranti, paninoteche, fast-food, trattorie*, ecc.), in questo caso il cliente gode di una **completa libertà di scelta** e la preparazione degli alimenti avviene nello **stesso luogo** di **servizio**. Si tratta di una tipica attività di impresa.

Rosticcerie, pizzerie da asporto e **altre attività** che producono alimenti per **pronto consumo** non rientrano (a pieno titolo) nelle attività di **ristorazione collettiva** sia per la loro natura sia per il diverso inquadramento giuridico (in questo caso non si dovrebbe parlare di somministrazione, ma di sola **vendita di generi alimentari**), pur essendo abilitate al servizio di **ristorazione al pubblico**.

Attività di ristorazione

Classificazione



Criteri di classificazione secondari

All'interno delle diverse tipologie principali di attività di ristorazione sono individuabili una serie di **caratteristiche secondarie** in grado di coinvolgere più attività e che possono contribuire a sfumare il passaggio tra una categoria e l'altra. Le più importanti sono:

- **Pianificabilità del lavoro** (in funzione delle attese in merito a: **numero coperti, preferenze consumatori, orari di lavoro, personale impegnato**) intesa, soprattutto, come possibilità di formulare previsioni riguardanti la **domanda di servizio** dal punto di vista **quantitativo, qualitativo e temporale**. Questa caratteristica incide primariamente sulla **organizzazione** dell'impresa e pertanto è collegata anche alla possibilità di applicare un efficace **controllo di processo** (autocontrollo).

Criteri di classificazione secondari

È, tuttavia, certo che la **pianificabilità** sarà molto maggiore, ad esempio, per una **cucina ospedaliera**, che per una di **ristorazione commerciale**, anche se, naturalmente, pure in quest'ultima si cercherà di rendere minimi i margini di incertezza.

All'interno della stessa categoria **commerciale** è evidente la differenza tra un **servizio di ristorazione alberghiero** (dove è relativamente facile prevedere il **numero di coperti**) e un esercizio che provveda alla sola preparazione e somministrazione pasti (**ristorante, pizzeria**, ecc.) per il quale il **flusso di clientela** potrebbe risentire di fattori non **controllabili** ne **preventivabili**.

Criteri di classificazione secondari

- **Standardizzazione delle tecniche di produzione e dei prodotti** parametro inerente sia l'**organizzazione** sia il **prodotto/servizio**. La standardizzazione dei processi è una componente chiave di qualsiasi piano di **qualità**.

L'ottenimento di **outputs** uniformi è una delle caratteristiche maggiormente richieste dai clienti che vogliono poter contare su di un rapporto **qualità/prezzo** noto e definito.

Criteri di classificazione secondari

L'attuazione di procedure codificate e costanti all'interno di un determinato processo permette una più efficace ed efficiente gestione dei rischi ad esso connessi, compresi quelli sanitari. Il primo passo dovrebbe consistere nella predisposizione di ***ricettari standard (menu standard)***, a cui spesso osta il carattere prevalentemente ***artigianale*** del settore, portato a valorizzare piuttosto l'***estemporaneità***.

Oggi accanto ad aziende che operano in modo ***tradizionale*** ne esistono altre che lavorano con linee di produzione altamente ***standardizzate (fast food)*** e con ogni probabilità in futuro la catena di questi ristoranti si amplierà. È chiaro che la possibilità di normalizzare il processo è estremamente connessa con la ***pianificabilità del lavoro*** richiamata precedentemente.

Criteri di classificazione secondari

- **Gamma di prodotti proposti** il legame tra ***standardizzazione, variabilità e ampiezza della gamma dei prodotti*** e dei ***servizi*** offerti è altrettanto stretto quanto quello della standardizzazione delle tecniche di produzione e dei prodotti e la pianificazione del lavoro.

Tanto maggiore sarà la ***gamma dei prodotti*** offerti, tanto più complessa risulterà l'***organizzazione del lavoro*** e maggiori i rischi ***economico-finanziari*** e ***sanitari*** connessi all'attività. La corretta gestione dei rischi sanitari è di particolare interesse alla luce delle pratiche di ***autocontrollo*** previste dal D.L. 155/97 e successivi ***aggiornamenti***.

Criteri di classificazione secondari

Per le attività di impresa potrebbe addirittura verificarsi che il gestore al fine di contenere i rischi **economico-finanziari** potrebbe sottovalutare i pericoli di carattere **igienico-sanitari**, connessi.

È evidente l'effettiva difficoltà, anche per un imprenditore capace e preparato, di riuscire a effettuare una completa analisi dei **pericoli** e un'adeguata gestione dei **punti critici** in situazioni oggettivamente complesse.

Criteri di classificazione secondari

- **Gradi di libertà nelle scelte connesse all'attività** intesa come la possibilità, da parte del personale preposto all'organizzazione dell'attività, di scegliere liberamente le **modalità di *reperimento*** e di ***gestione*** delle risorse oltre che di produzione e di fornitura dei servizi. Ad esempio ***scelte dei fornitori***, dei ***menu***, del ***tipo di legame***, degli ***orari di attività***, delle ***modalità***, dei ***tempi di servizio***, ecc.

Si tratta di scelte vincolate dal tipo di attività all'interno della quale si opera.

Nel caso della ***ristorazione sociale***, ad esempio, i ***tempi di servizio*** non potranno essere liberamente ***scelti***, poiché dipendono e sono collegati alle altre attività istituzionali, all'interno delle quali la ristorazione è chiamata a operare (scuola, ospedale, casa di riposo, istituto penitenziario, ecc.).

Criteri di classificazione secondari

La libertà nelle scelte è sicuramente maggiore nel caso della ***ristorazione commerciale***, dove il vincolo è rappresentato dalle ***aspettative dei clienti***, quindi, in ultima analisi, dal tipo di ***utenza*** (pubblico) alla quale ci si rivolge. In altri casi il maggiore o minore margine di manovra lasciato al responsabile dell'attività può dipendere dai ***vincoli contrattuali***

In questi casi una ***scelta liberamente effettuata*** all'***inizio*** dell'***attività*** determina una successiva limitazione dei gradi di libertà, come quando, per contratto, sono definiti i ***menu***. Un'altra possibilità si può ricondurre al fatto che determinate ***scelte*** (esempio i ***fornitori*** dai quali servirsi) sono effettuate a un livello ***superiore*** rispetto a quello operativo.

Criteri di classificazione secondari

In questo caso i vincoli per il gestore potrebbero essere anche molto stretti.

Nello stadio applicativo dei criteri, tutte le fasi riconducibili all'aspetto ***gradi di libertà*** del gestore potranno essere raggruppate in un unico indice in grado di riassumere in modo sintetico queste proprietà all'interno di una ***scala numerica*** o ***qualitativa*** come avviene per le altre caratteristiche.

Criteri di classificazione secondari

L'applicazione congiunta dei ***criteri base*** e di quelli ***secondari*** è quindi in grado di delineare non solo la ***categoria economica*** di appartenenza, ma anche di fornire preziose informazioni sulle ***caratteristiche operative*** e ***funzionali*** dell'attività esaminata.

A sua volta un inquadramento ragionato delle diverse attività afferenti al settore della ristorazione in generale e collettiva in particolare, in grado di riassumere anche gli ***aspetti funzionali***, permette di disporre di uno strumento di grande utilità sia che si voglia procedere allo ***studio*** del comparto sia alla sua ***regolamentazione***.

Ristorazione aziendale

La maggior parte dei **servizi di ristorazione aziendale** adotta una distribuzione tipo **self service**, che normalmente è data in gestione a società specializzate. I vantaggi derivati da questa scelta gestionale possono essere evidenti, perché le ditte specializzate che si occupano di ristorazione, in genere, mettono a disposizione **personale qualificato** e dovrebbero riuscire a gestire meglio il rapporto con i **fornitori**.

È, però, necessario che l'**azienda** svolga un **controllo** assiduo sulla **società** che ha in **gestione** il servizio, per evitare il tentativo di aumentare il proprio **margin**e di **guadagno** utilizzando prodotti di **qualità scadente** e somministrando, ad esempio, **porzioni insufficienti**.

Ristorazione aziendale

La **ristorazione aziendale** può prevedere una organizzazione:

- **convenzionale** con la cottura e la distribuzione immediata dei pasti;
- **il legame differito**, con i pasti provenienti da centri di cottura esterni.

In questi ultimi **centri**, che generalmente servono diverse mense aziendali, si realizza un **controllo costante ed efficace** delle **grammature** e della **qualità** delle preparazioni culinarie, con le garanzie di efficienza provenienti da un'**organizzazione produttiva specializzata**.

L'**industria alimentare** mette a disposizione dei centri di produzione un numero sempre crescente di **nuovi semilavorati** e di preparati studiati specificatamente per il **catering**, per favorire una gestione più veloce del lavoro, limitando il più possibile le manipolazioni di finitura e **confezionamento**.

Ristorazione scolastica

In Italia le prime **mense scolastiche** furono organizzate nelle scuole elementari per **assistere** i bambini delle famiglie meno agiate (***Patronato scolastico***).

Nel tempo, la **refezione scolastica** si è evoluta e potenziata e oggi il servizio è offerto a tutti i ragazzi che frequentano la **scuola dell'obbligo**, (**infanzia, primaria, secondaria**).

Questo servizio è gestito e sovvenzionato dai comuni, che possono assegnarne la conduzione ad **aziende specializzate**, scelte mediante il sistema della **gara d'appalto**.

Ristorazione scolastica

Per un migliore controllo della produzione e dei costi si preferisce in genere adottare il sistema del **legame differito**, con grandi **centri di cottura** che servono le singole realtà scolastiche.

Solo in pochi **Comuni**, purtroppo, sopravvivono ancora scuole con il **locale cucina** annesso, nel quale si provvede alla preparazione e alla cottura dei cibi prima della loro distribuzione.

Al **Comune** spetta anche la definizione del **menù**, del **capitolato d'appalto** e il rispetto della **qualità delle materie prime**; devono perciò essere stilate precise **tabelle dietetiche**, in funzione delle reali esigenze alimentari delle diverse fasce di età .

Ristorazione sui mezzi di trasporto

La **ristorazione** sui **mezzi di trasporto** (a bordo di treni, aerei e navi) rispetto a quella a terra richiede **particolari soluzioni tecniche**, adatte al mezzo sul quale questo servizio è svolto.

Ristorazione ferroviaria

Il problema maggiore che, da sempre, presenta il servizio di **ristorazione a bordo dei treni** è quello del rapporto **qualità/prezzo**. Il **costo di produzione** di un **pasto** incide, in questa realtà, più che in ogni altra a terra, sul prezzo finale (non meno di due terzi del prezzo finale); d'altra parte, è difficile ridurre i costi, sia di produzione sia del personale viaggiante.

Lo sviluppo della **ristorazione ferroviaria** è, quindi, legato alla possibilità di aumentare progressivamente il **numero** di pasti serviti, in modo da praticare economie di scala, ma dipende anche dalla capacità di vincere le resistenze psicologiche dei **viaggiatori**, che ancora oggi preferiscono la soluzione del **panino**, da mangiare in treno oppure, fuori orario, una volta giunti a destinazione.

Ristorazione sugli aerei

la **ristorazione** sugli **aerei**, a differenza di quanto visto per i treni, ha subito una rapida e graduale espansione e attualmente interessa un **enorme volume** d'affari.

I **problemi** che caratterizzano questo tipo di organizzazione sono comunque **complessi**.

In un primo momento erano le stesse compagnie aeree a gestire la **ristorazione**.

Le **cucine** di **bordo** erano progettate da esperti del settore alberghiero e della ristorazione tradizionale.

Ristorazione sugli aerei

Oggi, una **compagnia di volo** chiamata a controllare decine di partenze nel giro di poco tempo è impossibilitata a gestire in modo efficiente anche la **ristorazione**, che necessita di un adeguato sistema di approvvigionamento e di assistenza a terra, mantenendo, allo stesso tempo, costi competitivi. La **ristorazione aerea**, quindi, è **appaltata** a **grandi aziende di catering** qualificate, che siglano il contratto di fornitura direttamente con le compagnie di volo o con le società di gestione aeroportuale.

Ristorazione marittima

Il **trasporto passeggeri aereo**, in questi ultimi anni, ha sostituito sulle lunghe distanze quello **navale**, mentre è in **aumento** il **traffico** di **crociera** e quello sulle **corte** e **medie distanze** (traghetti).

D'altra parte, la **ristorazione navale** vanta il servizio di più lunga tradizione, principalmente, realizzato secondo il **sistema tradizionale**.

Viaggiando in mare per giorni non è possibile rimandare il consumo dei pasti all'arrivo (come avviene spesso in treno). Senza contare i molti problemi relativi al poco spazio disponibile, alla difficoltà di conservare le derrate fresche e alla necessità di accontentare le diverse categorie di passeggeri, dovendo provvedere contemporaneamente a una **cucina di alto livello**, una **economica**, e una per la **mensa di bordo**.

Ristorazione autostradale

La **ristorazione autostradale** è un peculiare tipo di ristorazione collettiva che nel nostro paese si è sviluppato con l'**aumento** della **rete viaria**, per cercare di soddisfare le non poche esigenze dei viaggiatori.

La componente che diversifica considerevolmente questa forma di ristorazione collettiva organizzata rispetto alle altre è l'**utenza** alla quale si propone, i **viaggiatori** hanno, infatti, esigenze molto diverse.

Ogni giorno, infatti, l'autostrada è percorsa da decine di migliaia di persone di diversa **età**, **genere**, **nazionalità**, **professione**, che si muovono per i motivi più disparati.

Ristorazione autostradale

Questa **clientela eterogenea** si rivolge ai punti di **ristoro autostradali** con esigenze molto diverse, che vanno dalla **sosta** per il pasto completo al **semplice caffè** consumato durante il rifornimento di carburante.

Un'altra **caratteristica** tipica della **ristorazione autostradale** è quella della **brevità** della sosta per il ristoro; in poco tempo, infatti, il cliente deve poter utilizzare tutti i servizi offerti dall'**azienda**, non solo di tipo **gastronomico**, ma anche diversi: l'**edicola**, la **toilette**, i **cambi** per i bambini piccoli, i **telefoni**, il **market**, ecc.

Ristorazione autostradale

Questo tipo di **ristorazione**, distribuita sulla maggior parte della **rete autostradale**, deve proporsi all'**utenza** con uno **standard aziendale** ben **definito** e **collaudato**.

In un **autogrill** ben poco è lasciato al caso: gli **arredi**, i **colori**, i **percorsi**, la **dislocazione** dei **prodotti**, l'**abbigliamento** degli operatori, il **tipo** di **servizio**, il **menu**, le **dosi** previste per panini e **bibite** (e molte altre funzioni meno evidenti).

I suddetti aspetti sono **pianificati** presso una **sede** centrale, verificati sperimentalmente sul campo e quindi codificati e adottati da tutta l'azienda.

Questo modo di lavorare, **centralizzato** e **piramidale**, lascia poco spazio alla creatività del singolo operatore, ma è indispensabile se si valuta dal punto di vista **economico** (**previsioni**, **rendimenti**, **acquisti**, **budget**, ecc.).

Ristorazione autostradale

Questo **sistema** è, inoltre, il più **efficace** per offrire al **viaggiatore**, sempre e in ogni punto vendita, la **stessa immagine** e il **medesimo livello di servizio**.

Tutti gli **acquisti**, delle derrate alimentari e non, sono stabiliti presso una **sede centrale** alla quale giungono le segnalazioni dei singoli punti di ristoro e collocate in un **magazzino centralizzato**, di qui in base alle richieste le merci sono poi **smistate** a tutta la rete autostradale.

La **sede centrale organizza** anche il lavoro del **personale**, che spesso costituisce il punto critico di queste **organizzazioni**. Infatti, i locali autostradali sono aperti 24 ore al giorno e gli operatori sono costretti a turni spesso poco agevoli e lontani da casa.

Ristorazione autostradale

I **punti di ristoro autostradale** sono strutture ben individuabili, in cui il **cliente (utente)**, dovendo seguire un **percorso obbligato** verso l'uscita, passa in prossimità di tutti servizi del locale: **bar, ristorante, market, edicola**.

Per la **distribuzione** dei **pasti** prevale generalmente la soluzione del **self-service** (anche **free flow**), in questo caso vi sono **box** o **isole separate** vicine l'una all'altra, con le preparazioni (**primi, pietanze, contorni, dessert, bevande**, ecc.) nelle quali il personale distribuisce le vivande a richiesta del **cliente** oppure il **cliente** si **serve spostandosi** liberamente senza seguire la **colonna** e il **percorso predefinito**.

Banqueting

Banqueting è un termine inglese riferito all'attività di preparazione di **cibi** e **bevande** per l'organizzazione di **banchetti, buffet, coffee break**, ecc.

Si tratta di un **fenomeno ristorativo recente**, figlio della continua evoluzione delle abitudini alimentari della popolazione e quindi anche degli italiani.

La ristorazione **a domicilio** rappresenta una moderna alternativa ai classici ristoranti e offre l'opportunità di poter personalizzare completamente il momento del pasto.

Un numero **sempre crescente** di persone, in particolari circostanze (**matrimoni, battesimi, cene aziendali, congressi**, ecc.) preferisce luoghi diversi dal tradizionale ristorante e si affida a ditte specializzate di **catering** che oltre al pranzo offrono l'**ospitalità** in palazzi **rinascimentali** o in **splendide ville d'epoca** nei quali trascorrere, in una cornice completamente nuova, un momento diverso dalla quotidianità.

Banqueting

Le **società di ristorazione a domicilio** organizzano pranzi e feste **come e dove il cliente desidera**: propongono un vasto repertorio di ville, palazzi, castelli, forniscono il **ricevimento completo**, occupandosi del **pranzo**, degli **addobbi**, dei **costumi**, della **musica**, e di tutte le componenti necessarie a far sì che la festa abbia successo.

In questo modo il **cliente** si sente sollevato da tutti gli **oneri** e gli impegni che molto spesso non riesce a svolgere per mancanza di tempo o competenza.

La **ristorazione** è in genere di **buon livello**, con una **vasta scelta** di **menu**, adatti a tutte le possibilità economiche della **clientela**.

Sistema complesso

La **ristorazione collettiva**, oggi più che mai, indipendentemente dall'ambito, **è un sistema complesso e differenziato** caratterizzato da:

- **dimensione produttiva**;
- **numerosità e capillarità** delle sedi di distribuzione;
- **eterogeneità dell'utenza**;
- **diversità dei modelli di gestione** (cucina diretta, appalto esterno, ecc.);
- **finalità di servizio** (nutrizionale, educativa, ecc.);
- **differenziazione di professionalità e ruoli** (ambito amministrativo e gestionale, economico finanziario, ristorativo e gastronomico, dietetico e clinico, assistenziale e alberghiero).

Scelta sistema

Alla luce di quanto visto e della complessità che caratterizza la **ristorazione collettiva** si impongono scelte ben precise e oculate per essere competitivi sul **mercato**, tra queste una delle prime e più importanti è la scelta del **legame**.

Per **legame** si intende il modo nel quale i **pasti** sono **prodotti** e **movimentati**.

Si va dal caso in cui i pasti sono **cotti, confezionati e trasportati** fino al punto di somministrazione che ha solo una funzione di logistica interna (**tutto esterno**).

Oppure da quello caratterizzato da **cucine locali** che ricevono materie prime, le stoccano, e le trasformano in pasti che sono **direttamente somministrati (tutto interno)**.

Tra questi due estremi esistono diverse **forme intermedie e miste** in grado anch'esse di fornire ottimi risultati.

Scelta sistema

L'**obiettivo finale** è **comune**: fornire **pasti sicuri** con le migliori caratteristiche **organolettiche** e **nutrizionali** (qualitative e quantitative) nei **tempi previsti** e a **costi sostenibili**.

Gli **strumenti** per raggiungere l'obiettivo invece sono **molteplici** e dai risvolti profondamente diversi.

La **produzione**, il **trasporto**, il **confezionamento** e la **somministrazione** dei **pasti** costituiscono le fasi di un processo molto complesso che tocca aspetti **tecnici** di **produzione**, di **controllo** di **processo** e di **logistica** che possono essere combinati in modo diverso a seconda delle situazioni.

Scelta sistema

La scelta più adatta alla situazione e alle esigenze, non è detto che sia la migliore in assoluto, dipende da:

- **risorse disponibili;**
- **strutture a disposizione;**
- **obiettivi di qualità;**
- **struttura organizzativa;**
- **localizzazione dei centri di cottura nel territorio;**
- **punti di distribuzione (numero);**
- **distanze da percorrere;**
- **fonti di approvvigionamento delle materie prime;**
- **esigenze alimentari particolari.**

Scelta sistema

Ogni ***scelta*** ha però delle ***ripercussioni gestionali, economiche*** e di ***rischio*** che devono essere ***individuate e valutate***.

Per semplicità e senza entrare troppo nel dettaglio, si possono definire ***fruttori tutte le entità e i flussi materiali verso il punto finale, ovvero quelli, generalmente localizzati nel punto di somministrazione dei pasti, che divengono a tutti gli effetti i clienti o gli utenti finali***.

Legame

Con il termine **legame** si intendono, quindi, le **modalità** con le quali il **pasto** può essere **conservato** fino alla **somministrazione**. In generale il legame si distingue in:

- **espresso**, quando i pasti sono cotti e immediatamente forniti ai consumatori, la preparazione è concentrata nelle ore precedenti il servizio e consumo. Nelle gestioni dirette il **legame fresco caldo (caldo)** è il più utilizzato. Negli ultimi anni si è assistito a una **delocalizzazione** di **parte** della **preparazione pasti**, poi ultimata nella **cucina prossima** al luogo di distribuzione;
- **differito**, le attività di preparazione si effettuano in **luoghi separati** e in **tempi diversi**. La preparazione e cottura avviene in grandi centri dai quali escono i pasti finiti, trasportati nelle sale ristorazione per la distribuzione. Fra il momento della preparazione e quello del consumo possono trascorrere **minuti, ore, giorni o mesi** a seconda del sistema adottato.

Legame

Il pasto, costituito da una o più portate quindi da una sequenza di piatti serviti in successione, può essere conservato fino alla somministrazione in diversi modi:

- **legame fresco caldo**, il pasto è somministrato mantenendo nello *spazio* e nel *tempo* le condizioni termiche determinate in fase di produzione, senza prevedere ulteriori trattamenti termici;
- **legame refrigerato**, il pasto dopo la preparazione è *refrigerato* dopo abbattimento rapido della temperatura e rinvenuto termicamente prima del servizio mantenendo nello *spazio* e nel *tempo* le rispettive condizioni termiche fino alla somministrazione;
- **legame congelato/surgelato**, il pasto dopo la preparazione è *congelato/surgelato* dopo abbattimento rapido della temperatura e rinvenuto termicamente prima del servizio mantenendo nello *spazio* e nel *tempo* le rispettive condizioni termiche fino alla somministrazione.

Legame

La *terminologia internazionale* consente di distinguere:

- **Cook & Serve, legame espresso**, gli alimenti sono serviti entro pochi minuti dalla preparazione e cottura. Mantiene la catena del caldo a +65°C al cuore del prodotto;
- **Cook & Warm, legame caldo**, cuoci-mantieni-servi. Mantiene la catena del caldo a +65°C al cuore del prodotto dalla cottura al consumo;
- **Cook & Chill, legame refrigerato**, cuoci-raffredda-rigenera-servi. Mantiene la catena del freddo da 0 a +3°C e quella del caldo a +65°C al cuore del prodotto, la rigenerazione avviene a +70°C al cuore del prodotto;
- **Cook in Bag (Sous Vide), legame sottovuoto**, chiudi-cuoci-raffredda-rigenera in sottovuoto-servi. Mantiene la catena del freddo da 0 a +3°C e quella del caldo a +65°C al cuore del prodotto dal rinvenimento al consumo;

Legame

- **Cook & Deep Frozen, legume surgelato**, cuoci-raffredda-surgela-rigenera-servi. Mantiene la catena del freddo a -18°C al cuore del prodotto fino alla rigenerazione che avviene a $+70^{\circ}\text{C}$ al cuore del prodotto;
- **Cook & Frozen, legume congelato**, cuoci-raffredda-congela-rigenera-servi. Mantiene la catena del freddo a -12°C al cuore del prodotto fino alla rigenerazione che avviene a $+70^{\circ}\text{C}$ al cuore del prodotto;

Tutte le tipologie di legume considerate sono basate sui principi di **sicurezza igienica**.

Gli alimenti, pertanto, dopo la cottura non devono mai essere mantenuti a temperatura ambiente, nell'intervallo critico tra $+15$ e $+45^{\circ}\text{C}$ per oltre 40 minuti, corrispondente al tempo di duplicazione batterica in condizioni ottimali di **temperatura e umidità**, dei microrganismi presenti, di norma, negli ambienti di cucina.

Produzione e distribuzione pasti



Legame refrigerato in atmosfera modificata

Il **legame refrigerato in atmosfera modificata** rappresenta uno sviluppo ulteriore del **legame refrigerato**, questo sistema prevede il **rapido abbattimento** della **temperatura** degli alimenti cotti in maniera tradizionale e il successivo **stoccaggio** e **trasporto** a **temperatura** di **refrigerazione**.

Il suddetto trattamento prevede un'ulteriore fase: l'**eliminazione dell'ossigeno** compensata dall'introduzione di un'atmosfera composta da **gas inerti** (**anidride carbonica** e **azoto**); si prolunga, in questo modo, la vita commerciale delle preparazioni culinarie cotte da pochi giorni fino a **21-28 giorni**.

Legame refrigerato in atmosfera modificata

- continua ...

Le ***miscele*** di gas impiegate variano a seconda delle caratteristiche dell'alimento da confezionare e conservare, al fine di poter prevenire il più efficacemente possibile le ***alterazioni***.

I piatti, di ogni tipo e genere, sono poi riportati alla ***temperatura ottimale*** con vari mezzi solo poco prima del loro consumo.

Vantaggi legume refrigerato in atmosfera modificata

Livello *organizzativo-gestionale*

- ❖ immediatezza e flessibilità nell'integrazione dei pasti preventivati in caso di variazione del numero di clienti/consumatori.

Livello *igienico-sanitario*

- ⊗ riduzione degli interventi manuali degli operatori;
- ⊗ blocco del deperimento biologico dei prodotti per circa 3 settimane.

Livello *dietetico-gastronomico*

- ⊗ mantenimento delle caratteristiche sensoriali, nutrizionali e organolettiche di origine.

Produzione pasti

legame fresco-caldo

Nel legame fresco-caldo i pasti sono confezionati subito dopo la cottura a una temperatura non inferiore a 60°C.

L'importante rimanere fuori dalla ***zona termica a rischio*** ***+10°/+60°C (+15°/+45°C)***.

I fattori che condizionano il mantenimento della temperatura sono:

- ***dimensioni dei contenitori;***
- ***caratteristiche e natura del prodotto;***
- ***fase liquida del prodotto.***

Produzione pasti

legame fresco-caldo

Al fine di garantire il *mantenimento* della *temperatura* al di fuori della *zona termica a rischio* occorre un *capitolato* d'*appalto* che consenta una corretta gestione del tempo di trasferimento:

- ❖ la *pista* di *confezionamento* deve essere ben dimensionata;
- ❖ la *fase* di *stoccaggio* dei contenitori deve essere resa il più breve possibile;
- ❖ il *trasporto* alle *unità* di distribuzione deve essere gestito in maniera efficiente.

Produzione pasti

legame refrigerato

Dopo ***cottura***, ***porzionatura***, e ***confezionamento***, i pasti sono sottoposti, nei centri di produzione a ***raffreddamento rapido***.

La ***refrigerazione*** deve iniziare entro ***30 minuti*** dalla fine della cottura e raggiungere, al cuore del prodotto, (partendo da ***+85°C*** o comunque da temperature superiori a ***+65°C***) la temperatura di ***+8°/10°C*** entro ***due ore***.

Subito dopo i pasti sono ***stoccati*** alla temperatura di ***+2/4°C*** e devono essere consumati entro un periodo non superiore ai ***cinque giorni***.

Produzione pasti

legame surgelato

Il ***legame surgelato*** segue lo stesso principio del ***legame refrigerato***, con l'applicazione però di temperature diverse.

I cibi cotti e raffreddati per mezzo dell'abbattitore rapido di temperature, sono sottoposti a un ulteriore processo di ***surgelazione*** a ***-40°C*** e ***stoccati*** a ***-18°C***.

La ***catena*** del ***freddo*** deve essere ***osservata scrupolosamente*** mantenendo sempre la temperatura al di sotto di ***-18°C***, solo durante il trasporto, e comunque per brevi periodi, è tollerato un modestissimo rialzo termico.

I ***pasti*** così stoccati hanno un ***tempo*** di ***conservazione*** superiore alle altre tecniche potendo essere conservati ***anche diversi mesi***.

Produzione pasti

Sistema convenzionale a confronto con quello centralizzato

La ***produzione dei pasti*** (sia in gestione diretta che indiretta) può essere effettuata tramite cucine ***convenzionali*** oppure ***centralizzate***.

Una cucina ***tradizionale*** - intesa come spazi, attrezzature, addetti - deve essere proporzionata al numero di pasti da erogare, altrimenti scadono inevitabilmente gli ***standard igienici*** di produzione e della ***qualità totale*** del servizio.

Il sistema ***convenzionale*** prevede che la distribuzione e la ***somministrazione*** dei pasti avvenga nello ***stesso luogo*** in cui si effettuano la preparazione e la cottura, escludendo, quindi, il trasporto dei pasti pronti e il relativo consumo differito.

Produzione pasti - continua ...

Le cucine **centralizzate** o **centri di cottura** sono di media e grande potenzialità e prevedono il consumo differito dei pasti.

Necessitano di un **sistema organizzativo** più complesso unitamente a **mezzi** e **attrezzature di trasporto coibentati** per il raggiungimento dei terminali di consumo.

Il **prodotto finito**, da sottoporre al trasporto, può essere definito una **preparazione culinaria**, del tutto o parzialmente **cotta**, a base di prodotti di origine **animale** e/o **vegetale** trasportata e distribuita in **contenitori termici** mono o plurirazione, il cui consumo implica o meno un precedente **riscaldamento**.

Produzione pasti - continua ...

I **prodotti finiti** per **composizione**, **contenuto** in **acqua** e **pH** sono da considerare **deperibili** dal punto di vista **microbiologico** pertanto è di fondamentale importanza effettuare un appropriato **trasporto** e un'adeguata **conservazione** dell'alimento al termine del ciclo produttivo, al fine di evitare una proliferazione microbica con possibili rischi per la salute del **consumatore**.

I **veicoli** adibiti al trasporto devono, quindi, garantire un'**adeguata protezione**, un'**opportuna pulizia** e l'**assenza di promiscuità**.

I **contenitori** e/o i **veicoli** destinati al trasporto di derrate alimentari devono essere facilmente **lavabili** e **sanificabili**.

Cucina convenzionale

Vantaggi

Il consumo immediato del pasto caldo, dopo cottura - in condizioni igieniche ottimali - evita lo sviluppo della flora batterica;

Ottimizza l'accettabilità e la conservazione delle caratteristiche organolettiche;

Ottimizza il valore nutritivo degli alimenti, poichè non necessitano di ulteriori trattamenti termici;

Garantisce all'utenza la possibilità di effettuare rilievi e controlli, proponendo eventuali modifiche;

Facilita le iniziative di educazione alimentare del consumatore/fruitori;

La distribuzione del pasto viene effettuata in diretta collaborazione con il personale di cucina, che riceve un *feedback* immediato e pertanto è maggiormente motivato e responsabilizzato.

Svantaggi

Scadimento igienico in cucine carenti di attrezzature adeguate alle necessità produttive;

Elevati costi gestionali, (qualora il numero dei pasti per addetto sia molto limitato per vincoli produttivi legati all'orario di consumo del pasto);

Utilizzo limitato delle attrezzature;

Maggiore incidenza del costo per manodopera;

La qualità del pasto è maggiormente influenzata da carenze professionali degli addetti.

Produzione pasti - continua ...

I **principi fondamentali** da seguire in un locale **preparazione pasti centralizzato** sono:

- ❖ **separare** durante tutto il ciclo produttivo le varie tipologie merceologiche di derrate;
- ❖ **evitare** gli incroci, soprattutto tra alimenti cotti e crudi;
- ❖ **dividere** il circuito pulito da quello sporco;
- ❖ **ottimizzare** gli spazi a disposizione;
- ❖ **impiegare** in maniera ottimale le risorse umane;
- ❖ **minimizzare** il rischio di contaminazione dei pasti con un corretto piano di sanificazione;
- ❖ **dimensionare** in maniera adeguata le apparecchiature.

Produzione pasti - continua ...

Il **centro** di **preparazione pasti** deve essere organizzato in modo da assicurare l'**ottimizzazione** del **lavoro** e l'**igiene** nella **preparazione** e **distribuzione** dei **pasti**, garantendo la cosiddetta "**marcia in avanti senza incroci**".

Deve quindi prevedere le seguenti principali **zone di**:

- ❖ **ricezione, controllo** e **stoccaggio** delle **merci**;
- ❖ **preparazione** dei **cibi**;
- ❖ **cottura**;
- ❖ **confezionamento** (per i pasti da trasportare);
- ❖ **lavaggio**;
- ❖ **locali di servizio** e **toilette**.

Produzione pasti - continua ...

Il **locale** per lo **stoccaggio** delle derrate deve essere così **suddiviso**:

- ❖ **magazzino** per i **prodotti non deperibili** (scatolame, oli, pasta alimentare, ecc.);
- ❖ **celle** o **armadi frigoriferi** per i prodotti da mantenere a **temperatura refrigerata** quali carne, prodotti lattiero-caseari, uova e salumi, frutta e verdura;
- ❖ **celle** per i **surgelati** (-20° C);
- ❖ **locali** cantine per le **bevande**;
- ❖ **magazzino** per le **sostanze** e i **materiali non alimentari** (detersivi, contenitori, utensili, ecc.).

Cucina centralizzata

Vantaggi

Razionale impiego della manodopera per un prolungato periodo produttivo;

Ottimizzazione delle produzioni con impianti di buona tecnologia;

Raggiungimento di terminali decentrati laddove non sarebbe possibile avere una cucina convenzionale.

Svantaggi

Maggiori problemi gestionali connessi con la necessità di trasportare gli alimenti;

Difficoltà nel controllo dell'intero processo produttivo e di consumo da parte del personale addetto e dell'autorità sanitaria;

Minore motivazione del personale addetto e dei consumatori/fruitori;

Scadimento nutrizionale e organolettico quando l'intero ciclo produttivo e distributivo non venga correttamente compiuto;

Moltiplicazione degli svantaggi quando la centralizzazione è troppo spinta.

Aziende di ristorazione

Ciò che caratterizza un'*Azienda di ristorazione collettiva* è generalmente la *diversificazione* delle sue attività, spesso molteplici e riguardanti settori anche molto differenti.

Bisogna pertanto prevedere un modello organizzativo ben *coordinato, flessibile e funzionale*.

La *struttura divisionale* può rappresentare la soluzione migliore.

- *Direzione generale*, che esercita funzioni primarie di controllo e coordinamento;
- *Direzione amministrativa*, che cura gli aspetti amministrativi dell'azienda;
- *Direzione commerciale*, che cura gli aspetti commerciali dell'azienda;
- *Direzione*;

Aziende di ristorazione *continua*

- ➔ Divisione ***Ristorazione Aziendale***;
- ➔ Divisione ***Ristorazione Scolastica*** e/o ***Universitaria***;
- ➔ Divisione ***Ristorazione Sanitaria*** (ospedali, case di cura, ecc.);
- ➔ Divisione ***Ristorazione Istituzionale*** (caserme, istituti religiosi, istituti prevenzione e pena);
- ➔ Divisione ***Servizi sostitutivi di mensa*** (servizio indiretto attraverso emissione di buoni pasto);
- ➔ Divisione di ***Banqueting*** (servizio di cocktail, banchetti, ricevimenti).

Aziende di ristorazione *continua*

Per sostenere le ***Divisioni*** suddette serve, almeno, un ***Centro Produzione Pasti*** che spesso si configura come una ***Divisione*** a se stante.

Il Centro Produzione Pasti per l'attività peculiare svolta (***lavorazione, cottura, conservazione e confezionamento*** dei pasti) rappresenta sicuramente l'unità ***più strategica*** alla quale tutte le attività aziendali devono fare riferimento.

L'andamento del mercato della ristorazione collettiva attuale sta spingendo le ***Aziende*** verso due processi fondamentali:

- Il processo di ***diversificazione***, caratterizzato dall'integrazione del tradizionale con nuove attività quali ***banqueting, ticket-restaurant, consulenza per progettazione***, ecc.

Aziende di ristorazione *continua*

- Il processo di **concentrazione**, caratterizzato dall'**associazione di più Aziende** al fine di ridurre spese di ricerca e progettazione, migliorare la qualità e contenere i costi di servizio, ridurre la concorrenza, razionalizzare e standardizzare l'attività produttiva.

Le conoscenze sempre più vaste e le tecnologie sempre più sofisticate offrono alle **Aziende di Ristorazione Collettiva** solide basi per una continua espansione dei profitti e, allo stesso tempo, rendono sempre più viva l'esigenza di adottare una nuova filosofia d'impresa nota con il termine di **qualità totale** o **globale**.

Qualità totale

Per **qualità totale** si può intendere **la capacità da parte di un'azienda di offrire ai clienti un prodotto, inteso come complesso di beni e servizi, eccellente sotto tutti gli aspetti.**

Per realizzare un processo di miglioramento progressivo e costante di tutte le prestazioni fornite è necessario:

- **coinvolgere** tutti **gli operatori** in modo interattivo al fine di:
 - **rendere ottimale** il **clima** in **azienda** e i rapporti interni;
 - **orientare ogni** singolo **operatore** verso l'individuazione e risoluzione autonoma dei problemi (**problem-solving**) connessi alla qualità dei prodotti e del lavoro di preparazione;
- **controllare** la **qualità totale** in modo capillare e continuo;

Parametri della qualità totale

- *preparare e aggiornare il personale*: il personale deve essere in possesso o acquisire adeguate conoscenze di tipo *merceologico*, *nutrizionale* ed eventualmente *dietetico* oltre che *igienico* e deve essere in grado di conoscere le attrezzature necessarie e saperle utilizzare;
- *disporre di materie prime di buona qualità*: materie prime di qualità scadente minano all'origine sia l'aspetto nutrizionale-organolettico sia quello igienico-sanitario;

Parametri della qualità totale continua

- *proporre ed elaborare menu diversificati e qualitativamente validi*: menu che tengano conto delle esigenze, gusti e aspettative dei clienti; ampia scelta: dai *menu classici* ad altri *originali*, tutti comunque *ineccepibili* dal punto di vista organolettico, *validi* da quello nutrizionale, *sicuri* da quello igienico e anche dieteticamente *adeguati*;
- *sapersi rapportare con i clienti*: i prodotti e il servizio devono sempre *soddisfare* le aspettative della clientela;
- *disporre di eventuali servizi accessori*;
- *prevedere un controllo igienico adeguato a tutti i livelli*: verifica rigida e capillare lungo tutta la filiera di produzione.

Linee di produzione

Tutte le linee di produzione prevedono diverse fasi:

- ***approvvigionamento***: criteri generali, criteri specifici;
- ***stoccaggio materie prime***;
- ***locali e attrezzature***;
- ***lavorazione***: a cascata lavaggio - taglio - cottura - condimento - confezionamento;
- ***distribuzione per il consumo***: rispetto delle temperature, massima igienicità, anche degli eventuali vassoi;
- ***trasporto***: rispetto temperature - pulizia e sanificazione di carrelli, contenitori termici automezzi - periodica disinfezione dei medesimi - prelievo di campioni per analisi chimiche/microbiologiche;
- ***pulizia e sanificazione***.

Controllo della qualità

- ***elenco dei rischi legati a qualsiasi fase del ciclo produttivo*** e individuazione delle adeguate misure preventive in grado di eliminare o ridurre a livelli accettabili i rischi.

Per rischio si intende la stima della probabilità che un certo pericolo di tipo microbiologico, chimico o di altra natura si verifichi;

- ***identificazione dei punti critici di controllo (CCP)***: punti o fasi o procedure a livello delle quali è possibile applicare una o più misure preventive capaci di eliminare o ridurre uno o più rischi inerenti la sicurezza;
- ***definizione dei limiti critici per i CCP***: assegnare ai parametri associati alle singole azioni preventive valori soglia (limiti critici), che servono a dimostrare che il CCP è effettivamente sotto controllo (pH, temperatura, umidità, ecc.).

Controllo della qualità *continua*

- ***monitoraggio dei CCP***: predisporre una serie di osservazioni, misure, ecc. per dimostrare il controllo del CCP. L'azione di monitoraggio deve essere in grado di percepire prontamente un eventuale perdita di controllo al punto critico;
- ***azione correttiva***: stabilire un piano di azione per riportare nella norma l'eventuale deviazione del CCP dai limiti critici;
- ***azione di verifica***: stabilire opportune procedure per confermare se il sistema HACCP sviluppato sia effettivamente funzionale e adeguato al ciclo produttivo;
- ***registrazione dati***: i dati vanno documentati; la registrazione è utile per la storicizzazione del metodo e dei risultati, presupposto necessario per riflessioni, critiche ed eventuali modifiche del processo.

Ristorazione collettiva

Fine