

Sicurezza e qualità

Ci pensa la **certificazione Iso**

Inauguriamo, con questa pubblicazione, una nuova rubrica mensile dedicata alla gestione e alle normative che ruotano intorno al settore della ristorazione. Ogni mese tratteremo un tema "caldo" per informare gli addetti al settore e rispondere ai più importanti dubbi e quesiti degli operatori. Buon viaggio!



di Giancarlo Pastore

Certificare il ristorante con Iso: un "plus" da spendere presso la clientela e i fornitori, è un punto di forza nella gestione. Oggi, un'industria che si rispetti ha bisogno di poter esibire la propria certificazione Iso, rilasciata da un gruppo di esperti che esamina, una volta l'anno, ogni aspetto qualitativo e della gestione dell'impresa.

Ma un ristorante? Sì, anche per il ristorante l'Iso è utile. È un ottimo biglietto da visita, da esporre in tutti i modi: nella vetrina e all'ingresso del ristorante, sui menu, sui depliant e nella pubblicità. E pur costituendo un costo iniziale, comporta in realtà un abbattimento dei costi, già dal primo anno.

Infatti, per mettersi in regola con le norme richieste dalla certifica-

zione Iso, occorrono una serie d'incontri con un esperto o un gruppo di esperti, con i quali si esaminano a fondo tutti i servizi dati dal ristorante, in ogni aspetto, dagli acquisti alla gestione del personale, al servizio in sala.

In quest'occasione ogni esercizio, dal più recente a quello con una lunga tradizione di famiglia, scopre di poter razionalizzare, migliorare i servizi, ridurre notevolmente i costi in numerose aree della propria attività.

Insieme agli esperti si elabora un manuale di procedura il quale diventa da quel momento vincolante per l'impresa e per ogni collaboratore. Durante le riunioni di preparazione può essere utile che intervengano i responsabili di determinati settori, sia per essere più coinvolti e motivati, sia per contribuire alla realizzazione dei manuali con l'apporto della loro esperienza sul campo.

Un punto importante che emerge sempre in quest'occasione, è il cosiddetto flusso d'informazione: il manuale serve, tra l'altro, per garantire una comunicazione scorrevole, tempestiva, corretta per ogni esigenza. La presenza di un manuale Iso garantirà, per esempio, che non si potranno mai più verificare intoppi del tipo "manca la carta as-



sorbente da cucina - chi doveva ordinarla? Perché non è stato fatto?".

Quali sono i vantaggi

Uno dei grandi vantaggi delle norme Iso è in pratica l'impresa, seppure con il sostegno degli esperti, a darsi delle norme. Queste saranno seguite con zelo da tutto il personale perché non sarà percepito come un diktat da parte di un padrone capriccioso ma come un insieme di regole elaborate all'interno della famiglia/azienda/impresa/ristorante, in quanto utili alla produzione di reddito, quindi utili al guadagno di tutti. Ciò significa anche che le regole dovranno prevedere un minimo di elasticità. Se per ipotesi si vuole stabilire, nel manuale, che lo chef di cucina deve arrivare ogni





mattina alle 9:05 con la sua auto blu, quando l'auto blu dello chef è in revisione e lui arriva con un altro mezzo, si rischia una non-conformità Iso. Meglio scrivere per esempio che lo chef dovrà presentarsi entro le 9:05 in abbigliamento professionale e in caso d'impedimento dovrà tempestivamente provvedere a farsi sostituire, avvisando. Il manuale Iso prevede un'ottimizzazione anche della comunicazione tra maître e chef e gli ordini di servizio.

Ad accorgersi della migliorata qualità del servizio ma anche dell'atmosfera nel ristorante sarà l'ospite, il quale è anche sempre la migliore pubblicità del ristorante, con il passaparola. "La Qualità non è un caso, ma sempre il risultato di uno sforzo".

Cos'è e come funziona la norma Iso 9001?

Con la certificazione di Qualità Iso 9000 o Vision 2000 avremo un abbattimento dei costi sull'unificazione dei servizi con lo studio e l'applicazio-

ne dei manuali di procedura. Metteremo per iscritto quello che faremo da quando entriamo in servizio, valutando i soliti problemi legati, ai non flussi d'informazione.

Sono proprio questi non-flussi che nei momenti di picco operativo creano quel disagio e disorganizzazione al quale l'ospite è sottoposto. Valuteremo fornitori e prodotti con analisi attenta e a livello assicurativo otterremo un notevole sconto.

Si valuterà anche la costituzione tra maître e chef di regole, ordini di servizio, manuali nell'intento di un'ottimizzazione rivolta sia al concetto profitto sia all'accoglienza del nostro ospite.

A livello di marketing e sviluppo del nostro albergo-ristorante questa certificazione determinerà una maggior visibilità, da non sottovalutare. Inseriremo in tutte le nostre brochure e corrispondenze il logo della certificazione per accentuare qualità e volontà di crescita nel rispetto del cliente. ☎ [cod 23128](http://cod.23128)

FOCUS SUL SIGNIFICATO DI "NORMA"

Secondo la Direttiva europea 98/34/CE del 22 giugno 1998: "Norma" è la specifica tecnica approvata da un organismo riconosciuto a svolgere attività normativa. Le normative sono di tipo: internazionale (Iso), europea (En), nazionale (Uni).

Uni: contraddistingue tutte le norme nazionali italiane e nel caso sia l'unica sigla presente, significa che la norma è stata elaborata direttamente dalle Commissioni Uni o dagli Enti Federati.

En: identifica le norme elaborate dal Cen (Comité Européen de Normalisation). Le norme En devono essere obbligatoriamente recepite dai Paesi membri Cen e la loro sigla di riferimento diventa, nel caso dell'Italia, Uni En. Queste norme servono a uniformare la normativa tecnica in tutta Europa.

Iso: individua le norme di International Organization for Standardization.

Alcuni titoli di certificazioni: Iso 9001 - Iso 14001 - Emas - Iso 14040 Lca - Pefc - Epd - Iso 14064 Gas serra - Certificazione energetica - Biomasse - Sa 8000 - AA1000 - Iso 22000 - Haccp - Brc - Ifs - Gost R e Ukr - Uni 10939 - Uni 11020 - Iso 22005 - Dop - Igp - Stg - Etichettatura carni - Agriqualità - Biologico - Fami-QS - Gmp+ - Brc/loP - Gmp Fefco/Esbo - Brc Storage & Distribution - Ifs logistic (Ils) - Uni 11034 - Uni 10865 - Uni 10670 - Uni 10881 - Uni 10600 - Uni 10668 - Uni En 14804 - Marchi d'area - Iso 27001 - Iso 20000 - QWeb - Ohsas 1800.

BUON NATALE E FELICE ANNO NUOVO !



Cottelleria Collini Snc
Via F. Cavallotti, 1
Busto Arsizio 21052 (Va) - Italy
Tel. 0331 632686 Fax. 0331 677591
P.Iva 02270500123
Orario negozio: 9.00-12.30 15.30-19.30
Aperto tutte le domeniche di dicembre
nei seguenti orari: 10.00-12.30 15.30- 19.30
web: www.cottelleriacollini.it e-mail: info@cottelleriacollini.it

GEFU
KYOCERA
MICROPLANE, LEKUE,
GIANNINI, DEL BEN, AD-HOC,
WILTON, GLOBAL, IMPERIA, STAUB,
KUCHENPROF

WOLL,
WUSTHOF,
TRIANGLE, SANELLI,
VICTORINOX, SCREW PULL,
SILIKOMART, BIRKMANN, WESTMARK,
J.A. HENCKELS