



# Manuale di procedure Cucina

Il manuale assume molteplici funzioni, seguendo questa linea guida possiamo sviluppare il manuale di procedure sia operativo sia come strumento comportamentale cui attenersi.

Per i dipendenti neo assunti, al momento del loro inserimento in azienda, svilupperanno un'ottica di " come lavoriamo " l'impatto sarà meno traumatico, sarà subito produttivo, li metteremo a loro agio, prima dell'assunzione avranno una settimana per studiarsi le nostre procedure.

La Direzione assume un ruolo educativo, il collaboratore comprende di lavorare in ambiente organizzato e professionale.

Con lungimiranza può essere già un primo scalino per raggiungere la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9000, attestazione che ci porrà sul mercato Internazionale in modo Qualitativo e innovativo.

La Direzione con i relativi Manager di Reparto metterà per iscritto le procedure, i carichi di competenze e responsabilità, riunioni, piani di lavoro, di igiene ecc.

D'altro canto si avrà un maggior controllo sul servizio e qualità erogata, il manuale è uno strumento che smussa l'irresponsabilità dei singoli addetti a vantaggio della produttività.

Certamente, l'impatto iniziale comporta il " Fare capire " che questo nuovo strumento organizzativo non vuole l'eliminazione della creatività personale ma bensì, l'ottimizzazione del lavoro.

La libertà di stesura del Manuale è a discrezione di quanto si vuole ottenere e pianificare per l'ottimizzazione dei processi.

## del sapere

conoscere la meccanica dei procedimenti e gli obiettivi da raggiungere

## del saper fare

possedere le abilità manuali, intellettuali e autocontrollo

## del saper essere

identificarsi con gli obiettivi finali dell'organizzazione

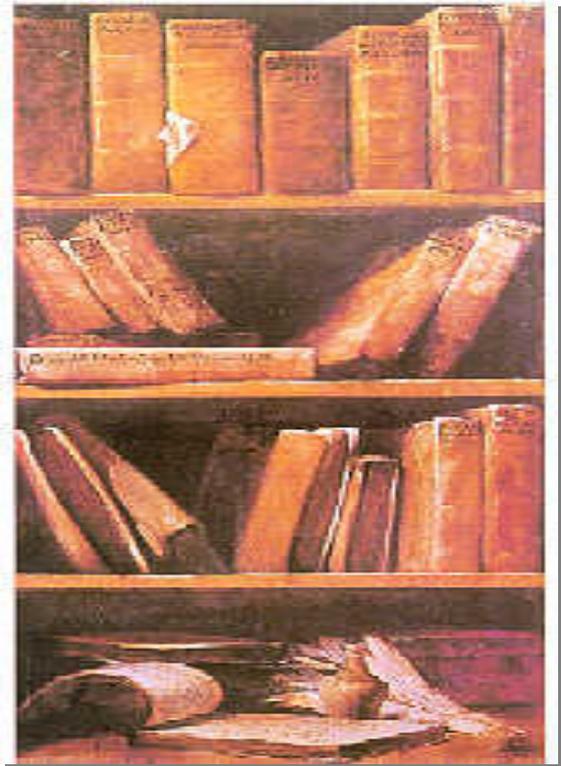
## del saper comunicare

fornire istruzioni complete fornendo l'aiuto materiale se necessario, abituando alle verifiche di percorso

Il manuale fotografa il **sistema** delle regole tecniche considerate come "guida" esecutiva di un determinato compito di lavoro.

Questo sistema aziendale si inserisce quindi nella "cultura" dell'impresa stessa.

(La "cultura d'impresa" è formata dal complesso delle cognizioni, dei modi di essere e di fare, degli avvenimenti, dei comportamenti che si sono manifestati nella storia dell'impresa e che continuano ad influenzarne la vita).



## La comunicazione del Manuale al personale neoassunto

Il personale neoassunto non ha partecipato al "travaglio" costruttivo del Manuale, e non ha vissuto le ragioni e le necessità della relativa formulazione: occorre informarlo evitando di presentargli il manuale delle procedure come un codice fatto solo di freddi comandi, ma di introdurlo convenientemente nel sistema per l'esatta interpretazione dei contenuti.

Nella consegna dell'estratto si dovrà sottolineare che si tratta di una comunicazione impegnativa invitando il destinatario, a firmare per accettazione.

Nel contempo lo si avvertirà di chiedere le opportune informazioni, al responsabile da cui dipende, per i chiarimenti del caso.

Non sempre si ha il tempo necessario per comunicare al neoassunto, in modo tempestivo e completo, le istruzioni valide per un inserimento nello stile di lavoro caratteristico dell'azienda;.....il tempo è tiranno per tutti e specialmente per coloro che, oltre al compito di tale inserimento, assommano la preoccupazione delle normali attività della giornata.

Tuttavia, la posta in giuoco è così importante da richiedere la massima attenzione al riguardo, poiché ogni ritardo nel fornire le necessarie istruzioni verrebbe senz'altro ad intralciare la normale meccanica del lavoro ed a creare cadute di qualità.

Certamente varranno interventi brevi, ma assolutamente mirati.

In merito può essere utile un metodo già utilizzato positivamente da alcune aziende:

Durante la seduta con il neoassunto, il Capo o chi per esso utilizza una scheda sulla quale sono indicati i titoli degli argomenti da trattare (Es. orari, uniforme, pasti, telefonate, prelievo biancheria, manutenzione utensili di reparto, ecc.).

La scheda suddetta è firmata dall'istruttore e contemporaneamente dal neoassunto; una copia è consegnata a quest'ultimo.

**il dipendente non potrà accampare scuse, ove fosse in difetto,  
di non essere stato preventivamente informato.**