



Manuale di procedure settore Piani

ESEMPIO Grand Hôtel REGENCY

PROFESSIONAL

PERCHÉ UN MANUALE?

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

Per i nostri dipendenti neo assunti, al momento del loro inserimento nella nostra azienda, svilupperà un'ottica di "come lavoriamo" l'impatto sarà meno traumatico, sarà subito produttivo, lo metteremo a suo agio, prima dell'assunzione avrà una settimana per studiarci le nostre procedure.

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

La redazione del Manuale è lavoro impegnativo, ma a stesura effettuata sarà aggiornato negli anni, mantenendo le basi intatte.

Con lungimiranza il Manuale 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 il relativo responsabile di Reparto metterà per iscritto le procedure di...i carichi di competenze e responsabilità, riunioni, piani di lavoro, di igiene ecc.

D'altro canto la Direzione potrà avere 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 che l'impatto iniziale comporta il "Fare capire" che questo nuovo strumento organizzativo non vuole l'eliminazione della creatività personale ma, l'ottimizzazione del lavoro.

IL MANUALE DELLE PROCEDURE

E' compito della direzione aziendale di raccogliere le regole tecniche, definite nelle riunioni dei vari gruppi, in un "manuale delle procedure" che può chiamarsi come si vuole: vademecum, agenda tecnica, promemoria, prontuario... (i Francesi lo chiamano anche "cahier des charges").

Il "Manuale delle procedure" racchiude la storia del dinamismo esecutivo espresso dalle persone addette ai reparti dell'albergo o del ristorante; rappresenta il riferimento documentario delle relative **tecniche** adottate nel tempo.

Le regole registrate potranno raggrupparsi per reparto o per sezioni di reparto, secondo le necessità di consultazione.

Così il "manuale" ribadisce, in senso globale, le finalità stesse delle procedure in esso contenute, e fornisce a tutti, dirigenti e collaboratori, consiglio e sostegno nelle circostanze:

