

Efficienza dello staff

Le risorse umane sono la base del successo di un ristorante



Porre una particolare attenzione alla gestione delle risorse umane è indispensabile per il successo di un ristorante o di un albergo. Il gestore deve attivare una corretta politica e costruire un perfetto staff di collaboratori, capaci di entrare in empatia tra di loro e naturalmente con i clienti



di Giancarlo Pastore
Amministratore Cipas

In genere, è porre una particolare attenzione alla gestione delle risorse umane, che come dice la parola stessa sono una delle basi su cui fondare un ristorante e un hotel. Il gestore di un ristorante deve essere in grado di attivare una corretta politica e costruire un perfetto staff di collaboratori, capaci di entrare in empatia tra di loro e naturalmente con i clienti.

La gestione delle risorse

L'esistenza di questa funzione rappresenta la coscienza che l'azienda ha acquisito nel tempo di essere anche un fenomeno e una struttura sociale, nel quale prioritaria è quella di governare questo sistema, come si governano il sistema tecnico e quello economico. Gestire risorse umane, dirigere il personale, organizzare le persone,

sono espressioni con le quali s'indica quella funzione che cura i rapporti tra azienda e dipendenti. Essa si configura come un articolato procedimento di acquisizione, organizzazione e amministrazione delle risorse umane all'interno di un sistema organizzativo.

Il grado di complessità della gestione delle risorse umane (Gru) è variabile in funzione del settore e delle dimensioni delle imprese, così come le politiche di Gru sono diversificate a seconda che siano rivolte al management oppure agli esecutori. L'attività di gestione del personale si configura come attività estremamente complessa, in quanto implica l'espletamento e il coordinamento di operazioni di carattere amministrativo, giuridico, organizzativo, economico. Le tecniche e le modalità di gestione delle risorse umane si sono notevolmente evolute nel corso degli anni, adeguandosi così alle nuove esigenze delle imprese.

L'attività di gestione delle risorse umane può essere distinta in due aree: le "relazioni industriali" e lo "sviluppo organizzativo".

Nell'ambito delle relazioni indu-

striali, rientrano le attività giuridicamente vincolate e quelle soggette alla contrattazione sindacale.

Compiti specifici dell'area delle relazioni industriali sono:

- amministrazione e gestione operativa del personale (assunzioni, promozioni, licenziamenti, tenuta dei libri obbligatori, ecc.)
- rapporti sindacali (vertenze collettive)
- contenzioso individuale (vertenze individuali)
- attività di tipo sociale (mense, asili nido, borse di studio per i figli dei dipendenti.)
- controllo dei costi e budget;
- organizzazione del lavoro (definizione degli organici standard, dei tempi e metodi di esecuzione del lavoro, in modo da migliorare la capacità produttiva e il livello di efficienza);
- sistema informativo sul personale.

Nello sviluppo organizzativo, rientrano quelle attività conducibili discrezionalmente dal management aziendale.

Compiti specifici nell'area dello sviluppo organizzativo sono:

- pianificazione delle risorse umane;
- selezione e accoglimento del personale;
- selezione interna;
- valutazione del personale (analisi dei rendimenti, previsioni sui rendimenti futuri);
- definizione dei contenuti delle varie mansioni;
- inquadramento e trattamento retributivo, in ottemperanza delle norme contrattuali per tutto il personale, con esclusione del management al quale si applicano cri-



teri diversi nella definizione dei piani retributivi;


■ formazione professionale, intesa come attività finalizzata a stimolare e migliorare il grado di conoscenza professionale;

■ si distingue nella formazione tecnico-professionale destinata ai manager e a coloro che svolgono comunque attività complesse e nell'addestramento destinato ai livelli con mansioni il cui contenuto professionale è limitato;

■ organizzazione aziendale, intesa come attività finalizzata al miglioramento del funzionamento dell'intera struttura organizzativa.

Politica del personale

Nel considerare l'obiettivo di costituire un buono staff di collaboratori, bisogna riflettere circa alcuni punti cardine su cui lavorare: che obiettivi devono raggiungere i collaboratori, come devono comportarsi e quale gerarchia generale deve essere costituita, quante e quali competenze volete e potete cedere e fino a che punto siete disponibili a rendere accessibili le informazioni, cifre e risultati ai vostri collaboratori e cosa poter offrire loro in cambio. Cercate quindi di formulare una sorta di codice d'onore.

È indispensabile una giusta politica salariale, ma ancor più conta l'ambiente lavorativo: la correttezza, la tolleranza e il lato umano nei rapporti che si creano sul lavoro. Attraverso la formulazione di un questionario su come immaginino il posto di lavoro ideale, i vostri collaboratori, sapranno indicarvi aspetti importanti e darvi suggerimenti per la costruzione di una corretta politica del personale.  cod 26308

EMPATIA: METTERSI NEI PANNI DELL'ALTRO

■ Una delle maggiori difficoltà nel lavoro a contatto con i clienti è quella di saper controllare le proprie reazioni e gestire il coinvolgimento emotivo.

È umano e inevitabile non rimanere impassibili in certe situazioni e provare simpatia o antipatia per qualche ospite, ma non è professionale abbandonarsi a questi sentimenti. D'altro canto anche l'indifferenza, l'apatia, l'automatismo, lo scarso interesse non producono buoni risultati. Come sempre la scelta giusta sta nel mezzo.

Il coinvolgimento emotivo, insomma, va dosato, ci vuole ma non deve essere troppo intenso: provate a pensare che risultati disastrosi provocherebbe un'emozione eccessiva in un chirurgo pronto ad operare!

Anche nel vostro settore, per gestire il rapporto con il cliente e imparare a gestire le proprie reazioni la strada giusta è l'empatia: la capacità di mettersi nei panni degli altri, per capire meglio le loro emozioni e trovare la risposta più opportuna alle loro esigenze. L'empatia non va però scambiata con la simpatia, che è un forte coinvolgimento nelle emozioni altrui, che non ci permette di essere lucidi, efficienti e di avere una reazione adeguata alle richieste dell'ospite. L'empatia invece è la capacità di identificarsi con l'ospite in modo da capire le sue esigenze in maniera professionale, senza coinvolgimento emotivo ma in modo tempestivo e puntuale.

Se non è possibile eliminare la propria soggettività, occorre imparare a controllare i propri atteggiamenti. Dovete farlo per i vostri ospiti, ma anche per voi stessi e per i vostri colleghi perché dal benessere e dalla serenità di ognuno dipende il grado di collaborazione e di sostegno reciproco. Naturalmente sono assolutamente da evitare atteggiamenti di apatia nei confronti del cliente, ovvero quelle espressioni verbali o non verbali che comunicano: "I tuoi problemi non m'interessano".

