

# Professionalità E MERCATO



**Le aziende della grande ristorazione hanno bisogno di personale qualificato, in grado di affrontare le problematiche di un settore in evoluzione costante**

**N**egli ultimi anni, i cambiamenti nel nostro settore sono stati dettati, da un lato, dalla domanda di qualità da parte degli utenti, e dall'altro, dall'evoluzione della legislazione europea, nazionale, regionale e locale, che si pone come obiettivo principale la tutela della salute dei consumatori; basti pensare al regolamento n°178/2004, al pacchetto igiene (Regolamenti CE 852/2004, 853/2004, 2073/2005, 2074/2005, 1662/2006, 1666/2006, 1244/2007 e DLgs 193/2007) e al D.P.R. 327/80.

Ma non solo: nel campo della sicurezza

alimentare, si sono registrati dei cambiamenti per ciò che concerne le normative che regolano l'acquisizione di beni, servizi e opere da parte del settore pubblico, vedi DLvo 163. Spesso il settore pubblico, così come quello privato, che erogano servizi di ristorazione, non dispongono al loro interno delle necessarie competenze, e si rivolgono quindi alle società di consulenza o a professionisti cui affidare servizi specifici.

Le aziende della ristorazione, a loro volta, per rispondere adeguatamente hanno bisogno di tecnici che siano in grado di occupare posizioni diversificate all'interno della loro struttura. Ma co-

me risponde l'offerta formativa rispetto alle richieste? Quali sono le aziende che operano nel settore e quali sono le loro esigenze in base alla specificità del compito?

Prendiamo in esame le aziende sanitarie, chiamate ad erogare servizi di ristorazione ai degenti e ai dipendenti; in alcuni casi gestiscono il servizio direttamente, in altri lo affidano a società esterne di ristorazione. Tradizionalmente, il servizio è gestito dall'economato, che si avvale del supporto della direzione sanitaria e dall'ufficio dietetico. Sono figure professionali che un tempo erano pronte ad elaborare tutto quanto è relati-

vo all'aspetto tecnico; oggi, invece, non sempre sono pronte ad affrontare da sole le problematiche che emergono. Pertanto, le aziende si rivolgono all'esterno per acquisire servizi specialistici, che possono essere di natura occasionale o permanente, assumendo personale specializzato. La stessa cosa accade nei Comuni che erogano servizi di refezione in ambito scolastico e per quelle aziende private che devono garantire ai propri dipendenti il servizio di mensa.

Ci si rivolge allora a professionisti capaci di progettare l'organizzazione del servizio o di prevedere la manodopera necessaria, le strutture, la dotazio-

pure in grado di stimare il valore del servizio/bene da acquistare, avendo inoltre competenze che consentano loro di partecipare come membri tecnici nella composizione delle commissioni di gara chiamate a monitorare le offerte.

### Una questione di competenza

Le pubbliche amministrazioni, così come le aziende private, si rivolgono a queste figure esterne anche per il controllo di conformità del servizio erogato dalla società di ristorazione. Quindi, chi svolge queste attività deve avere una

tecnologie alimentari, e li hanno posizionati negli uffici acquisti a svolgere la funzione di buyer o negli uffici tecnici ove si occupano del lay-out di nuove cucine, dell'acquisto delle attrezzature; nel settore commerciale, con il compito di predisporre i progetti tecnici per la partecipazione alle gare d'appalto; nell'ufficio qualità, per seguire l'implementazione derivante dall'applicazione di normative cogenti come il Reg CE 852/2004, e per l'elaborazione dei manuali di autocontrollo, con conseguente valutazione dei punti critici. A tali soggetti è anche affidato il compito di seguire la messa a punto della qualità aziendale attraverso le certificazioni volontarie.

L'indotto del settore è formato da società di consulenza, studi associati, singoli professionisti, laboratori di analisi e studi di progettazione: ad essi si rivolgono il settore pubblico quanto il privato. Quest'ultimo, che dovendo garantire il servizio ai propri dipendenti, ha la necessità di soggetti che siano in grado di coadiuvarlo sia che lo gestisca direttamente, sia che intenda affidarlo ad una società di ristorazione. A loro volta, anche le società di ristorazione che al loro interno non dispongono di strutture e o di competenze specialistiche idonee (come nel caso di analisi chimiche, microbiologiche o di servizi di progettazione), si avvalgono di figure esterne secondo le proprie necessità.

### I nuovi professionisti

All'evidente crescita complessiva del settore si è accompagnata parallelamente l'esigenza di nuove professionalità, che non sempre sono presenti sul mercato o, se lo sono, non hanno tuttavia tutte le competenze e le conoscenze che vengono loro richieste dalle aziende interessate.

I tecnici che maggiormente vengono chiamati sia in area pubblica che privata, sono i laureati in tecnologie alimentari. Relativamente a queste figure, le aziende lamentano un'insufficiente preparazione; pertanto, devono far loro sostenere dei corsi di formazione prima di inserirli nei ruoli cui intendono destinarli. Quando parliamo di aziende, intendiamo l'insieme di tutte quelle che operano nel settore, non solo di quanti producono pasti. Le carenze che vengono registrate



ne tecnologica che queste devono avere; di elaborare le specifiche tecniche relative alle derrate alimentari, alle attrezzature ed ai prodotti impiegati per le operazioni di pulizia e sanificazione. Ma non è tutto: essi devono anche saper elaborare un capitolato tecnico, collaborare con altri settori per formulare i criteri di valutazione nel caso di offerte economicamente più vantaggiose; stabilire i requisiti soggettivi di partecipazione che devono possedere i concorrenti. E in base a questi elementi, devono essere

conoscenza specifica su come funziona un servizio, deve poter esprimere giudizi sull'organizzazione del lavoro, sulla qualità delle derrate, sul corretto posizionamento delle attrezzature, sulla loro funzionalità e capacità produttiva. Deve essere capace, inoltre, di valutare la corretta applicazione degli adempimenti normativi.

Le aziende di ristorazione, per rispondere al meglio alle specifiche richieste del mercato, da tempo hanno introdotto nei propri organici laureati, per lo più in

---

non sono peraltro omogenee tra tutti i laureati provenienti dalle varie università che prevedano il corso di laurea in Scienze e tecnologie alimentari. Infatti, si è poi di fronte a tecnici che possiedono lo stesso titolo di studio, ma con conoscenze disomogenee. Le aziende lamentano anche una mancanza di organicità nel bagaglio di queste figure, come se venisse loro meno la capacità di collegare argomenti o problematiche diversi. Poiché non possiamo elencare tutte le mancanze riscontrate, qui ci limiteremo ad esporre le principali.

Per quanto riguarda le derrate alimentari, questi laureati in genere non sanno abbastanza di merceologia del settore ortofrutticolo, di carni, latte e loro derivati, che sono alla base delle conoscenze necessarie per chiunque è chiamato a



definire una specifica tecnica, per effettuare il controllo ed esprimere quindi una valutazione ispettiva.

Altra carenza è relativa a materie come la chimica e la microbiologia applicate in campo alimentare, che dovrebbero essere principi fondamentali per chi opera in un laboratorio di analisi e per tutti coloro i quali siano chiamati ad interpretare i risultati delle analisi stesse.

Un altro limite riguarda la non conoscenza delle norme che regolano le certificazioni volontarie, quali, ad esempio, le norme ISO per la gestione della qualità aziendale.

I laureati sanno poco, inoltre, di legislazione specifica, sia "verticale", riguardante ogni singolo alimento, che orizzontale (come il Reg. CE 852/2004). Dimostrano pure di essere all'oscuro

---

anche delle norme che regolano l'acquisizione di beni, servizi e opere nel settore pubblico. Un aspetto inderogabile per chiunque debba predisporre un capitolato, una specifica tecnica o intenda partecipare ad una gara d'appalto. Tanto meno sono preparati in merito alla legislazione internazionale, altro neo della loro formazione.

Oggi molti prodotti, con la globalizzazione delle merci, vengono importati da paesi che hanno regole e normative tra loro diverse (ad esempio, arrivano carni di agnello dall'Australia, pesce dall'Indonesia, pinoli dalla Cina, olive dalla Spagna...). Non conoscere la legislazione internazionale, come è per i più, è dunque una grave pecca penalizzante.

Da ultimo, ma non per importanza, questi laureati si mostrano incapaci di



stendere relazioni che abbiano un contenuto e una forma accettabili. Per esempio, se si è chiamati come perito dal tribunale in qualità di CTU del giudice, si deve essere in grado di redigere una perizia che rispetti una forma rigorosa.

La complessità dei problemi che devono essere affrontati da queste figure è notevole; è necessario, quindi, che abbiano un insieme organico di conoscenze, il che per lo più manca allo stato attuale. La responsabilità maggiore è delle università, i cui programmi non sono raccordati con la realtà del settore.

La parcellizzazione del sapere aggrava ancor di più questo gap. Chi scrive, opera nel settore da trentacinque anni, e lavora in un'azienda che da trent'anni

offre servizi di diversa natura sia al settore pubblico che a quello privato: analisi, consulenza, progettazione, studi di fattibilità, etc. e nello staff operano da sempre laureati in tecnologie alimentari. Nel corso di questa lunga esperienza professionale abbiamo assistito ad un peggioramento della competenza di queste figure "sfnate" a livello universitario.

### Quali carenze

Si ha la sensazione che ciò che manca sia la capacità di ricomporre e articolare in maniera logica e funzionale le conoscenze acquisite; vale a dire che si è di fronte all'impossibilità di fare la sin-

tesi delle cose. I neo assunti navigano nel vuoto, e prima che arrivino ad assumere posizioni di rilievo nelle aziende, devono passare diversi anni, necessari ad accrescere la loro formazione. Fatto eloquente è che se svolgono invece la libera professione, cominciano ad accettare incarichi semplici, poco remunerativi perché non sono in grado di offrire servizi più complessi e prestazioni più impegnative.

Nel mio lavoro sono stato avvantaggiato dal fatto che oltre alla laurea in Scienze delle preparazioni alimentari (così si chiamava allora) ho sostenuto anche 30 esami del corso di Scienze agrarie, dove si studiano economia, estimo, frutticoltura, agronomia, diritto, chimica agraria e patologia vegetale. Queste discipline hanno completato la mia formazione personale e si sono dimostrate nella pratica fondamentali, perché hanno permesso di affrontare con successo diversi problemi che mi si sono presentati sul campo.

Le carenze esposte in precedenza non riguardano solo il settore della ristorazione, ma sono emerse anche in altri comparti della filiera alimentare: nelle aziende di produzione, di trasformazione, di conservazione e nella distribuzione organizzata. Ritengo, infine, che i contenuti delle discipline previste dagli attuali corsi di laurea vadano rivisti, magari interpellando il settore produttivo e interagendo con chi necessita di tali figure. ●