

Università  
*Istantanee*

---



**MARIA DEL DUCA**

**MANAGER DEI PROCESSI RISTORATIVI**

***Il mercato ristorativo:  
tipologie organizzative, sistemi e tecnologie produttive***

Morlacchi Editore

isbn 88-88778-76-4

Copyright © maggio 2004 by Morlacchi Editore, Perugia

È vietata la riproduzione, anche parziale, con qualsiasi mezzo effettuata, non autorizzata.

[editore@morlacchilibri.com](mailto:editore@morlacchilibri.com)

[www.morlacchilibri.com](http://www.morlacchilibri.com)

Stampa: Digital Print – Service | Milano

## Indice

iii	Presentazione   di <i>Pierluigi Daddi</i>
v	Introduzione
1	<b>Parte I</b> <b>Lineamenti di gestione delle aziende di trasformazione alimentare</b>
3	<i>capitolo 1</i> Industria alimentare e settore della ristorazione professionale: rapporti e connessioni
11	<i>capitolo 2</i> Il mercato ristorativo italiano
35	<i>capitolo 3</i> I luoghi del consumo e del servizio: le tipologie ristorative
57	<i>capitolo 4</i> Il processo produttivo nel <i>foodservice</i>
77	<i>capitolo 5</i> Integrazione produttiva e specializzazione di mercato: nuove tecnologie e processi interni di lavoro nel comparto ristorativo
101	<b>Parte II</b> <b>Approfondimenti monografici</b>
103	Il sistema distributivo alimentare nel canale dei consumi dei pasti “fuori casa” <i>di R. Paparelli</i>
123	Società multietnica: stili di vita ed abitudini alimentari: appunti per la riflessione ed il dibattito
135	L’organizzazione del servizio banqueting: criteri e schemi di servizio
147	Lavoro e professioni nel comparto foodservice: alcuni spunti di riflessione
159	<b>Riferimenti bibliografici e sitografici</b>



## PRESENTAZIONE

Presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Perugia sono attivati, con sede in Assisi, i corsi universitari del nuovo ordinamento didattico in Economia del Turismo, tra cui il corso di Laurea Triennale in Economia e Gestione dei Servizi Turistici ed il corso di Laurea Specialistica in Economia del Turismo.

Obiettivo del corso di Laurea Specialistica, cui appartiene la materia *Gestione delle aziende di trasformazione alimentare* (curriculum gestionale-formativo), è formare laureati che, in virtù delle conoscenze specifiche ed approfondite raggiunte, potranno svolgere la loro attività nella filiera turistica globalmente considerata e nelle attività di ricerca e di formazione orientate al settore.

Il volume *Manager dei Processi Ristorativi* di cui è autrice Maria Del Duca, docente ed esperta di processi formativi del Centro Italiano di Studi superiori sul turismo di Assisi, è stato pensato e realizzato, seppur in forma volutamente agile e sintetica, proprio in riferimento a tali nuovi percorsi didattico/formativi in cui si chiede agli allievi ed ai docenti di contribuire nello sforzo di far emergere conoscenze settoriali appartenenti ad ambiti fortemente interdisciplinari e tradizionalmente non omogenei, in continua evoluzione e, soprattutto destinati a sollecitare un confronto, stimolare riflessioni e sviluppare l'aspetto critico delle problematiche.

L'autrice affronta con linguaggio chiaro tematiche di attualità afferenti il comparto *foodservice* con l'intento di evidenziare il rapporto esistente tra tecnologia ed innovazione produttiva, tra nuovi comportamenti di consumo e di acquisto e processi di lavoro in un'ottica aziendalistica che abbia al centro dell'attenzione l'impresa turistica e ristorativa nel suo complesso.

Prof. Pierluigi Daddi  
Preside della Facoltà di Economia  
Università degli Studi di Perugia





## INTRODUZIONE

Il corso *Gestione delle aziende di trasformazione alimentare* attivato al II anno del corso di laurea specialistica in Economia del Turismo dell'Università di Perugia, intende far riferimento ad un approccio metodologico che permetta di integrare le diverse discipline scientifiche acquisite dall'allievo.

Non si può dunque non partire dalla necessaria premessa di affermare una sostanziale diversità della materia rispetto alle discipline cd. *scientifiche di base*. Esse, importantissime, presentano ed utilizzano modelli, metodi e linguaggi diversi per descrivere la realtà; sono *discipline del metodo*. Le altre, quelle di maggior caratterizzazione formativo/professionale fanno riferimento a discipline che riguardano specifici oggetti o fatti della realtà: sono *discipline dell'oggetto* <sup>(1)</sup>.

L'uso specialistico delle *discipline del metodo* ha determinato gli straordinari successi della scienza e della tecnologia, ma al tempo stesso ha reso estremamente evidente l'attuale difficoltà a comprendere e gestire fenomeni complessi.

In particolare, nonostante di tutto rilievo siano stati sinora i progressi compiuti dalle scienze umane sui comportamenti dell'uomo, rimane tuttora per certi versi inesplorata la conoscenza che abbiamo delle relazioni complesse, numerose ed evidenti che intercorrono tra fenomeni fisiologici, psicologici ed infine economici come quelle che fanno riferimento al *rapporto uomo-cibo*.

È soprattutto quando dalla conoscenza si deve passare all'azione e dall'analisi dei fenomeni alla gestione dei fatti è che ci si rende conto che le visioni specialistiche dei fenomeni dal *focus ultraristretto* non sono adeguate a comprendere la realtà.

Al termine del percorso gli allievi si confrontano in modo diretto con le responsabilità di ruoli che sono comunque di carattere operativo e scoprono che la realtà si presenta in forma molto più ambigua e complessa di quanto i testi scolastici ecc. avessero fatto supporre.

Ci si accorge dunque e spesso non si è pronti per farlo che, paradossalmente, nel turismo i ruoli professionali più interessanti e gratificanti non sono quelli che si esauriscono nell'applicazione di una disciplina di studio, ma quelli che comportano l'integrazione di diversi punti di vista, angolature problematiche e la gestione di fenomeni complessi come sono sempre quelli che hanno a che fare con l'uomo ed i suoi comportamenti, anche economici.

---

<sup>(1)</sup> C. Peri, *Un nuovo modello didattico*, "T. Alimentari", 1/1994, 24 ss.

Facciamo proprie queste considerazioni nella convinzione che ben si applichino alla materia in oggetto *gestione delle aziende di trasformazione alimentare* le cui tematiche ampie e disarticolate necessitano di un approccio integrato che vada oltre la frantumazione di argomenti e tematiche affrontate in modo disperso in altri percorsi didattici e curriculari.

Aspetti di *marketing*, nutrizione, economia, gestione tecnologica, normativa afferenti la problematica del *foodservice* non si devono isolare e rendere a compartimenti stagni.

L'obiettivo dunque è quello di fare *massa critica* di quanto accade nel mondo della ristorazione professionale proponendo delle chiavi di lettura e di comprensione in uno scenario unitario, ordinato e coerente, un approccio di tipo sistemico che consenta di integrare le conoscenze specialistiche e fornire una visione d'insieme in un approccio che non riguardi solo i contenuti ma anche *capacità individuali, atteggiamenti e valori* che si cercherà di far emergere nel corso in una visione sistemica della realtà ristorativa.

Pertanto gli argomenti del corso non saranno strutturati secondo una didattica rigidamente lineare e di tipo concatenato ma secondo una metodologia strutturata in *unità didattiche* che si dispongono in modo circolare per rendere conto con maggiore evidenza delle connessioni e delle relazioni che intercorrono fra le varie discipline.

Solo un insieme organizzato di nozioni può produrre l'organizzazione dei pensieri: è proprio quest'ultima che produce nell'attività professionale, la capacità di riconoscere il generale nel particolare e nel particolare il generale, forti di esercitare una mentalità *problem solving*.

Ci auguriamo di aver contribuito positivamente al raggiungimento di tale obiettivo.

Maria Del Duca

Docente di Gestione delle aziende di trasformazione alimentare

Facoltà di Economia del Turismo di Perugia