

AROMI ADDITIVI SEMILAVORATI

# INGREDIENTI ALIMENTARI

Maggio/Giugno 2020  
anno 19 - numero 110

**La ricetta segreta  
della qualità  
è nella selezione  
dei migliori  
ingredienti.**

Uniglad Ingredienti,  
dal 1992 al fianco  
dell'industria alimentare.

[unigladingredienti.com](http://unigladingredienti.com)

Amidi  
Glucosi  
Zuccheri  
Destrosi  
Fruttosio  
Maltodestrine  
Polioli  
Fibre

**Uniglad Ingredienti s.r.l.**

Via dell'Artigianato, 13 • 12060 Grinzane Cavour (CN)  
Tel. 0173 239511 • [info@unigladingredienti.com](mailto:info@unigladingredienti.com)

 **SEDAMYL**

 **UNIGLAD**  
Ingredienti

10064 PINEROLO - ITALIA  
Tel. 0121393127 - Fax 0121794480  
[info@chiriottieditori.it](mailto:info@chiriottieditori.it)

  
**CHIRIOTTI  
EDITORI**



# Il *design* dei servizi applicato al *food*

A cura di  
Paolo Barichella  
Food designer

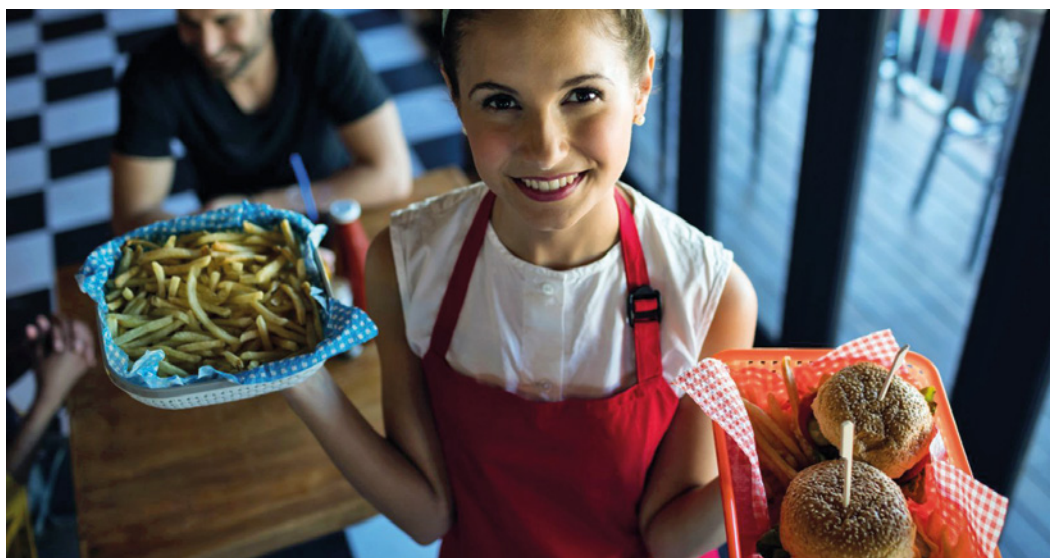
## Parte III

Nelle parti precedenti è stato analizzato il Design dei servizi e come possa essere applicato nel settore alimentare per creare valore e benefici.

Ora analizziamo, invece, come il design dei servizi in ambito alimentare stia modificando in maniera molto rapida le abitudini, creando nuovi modelli di servizio gestiti attraverso la tecnologia 4.0 e vediamo quali mutamenti stia comportando analizzando una delle figure chiave del mondo Ho.Re.Ca.: il cameriere.

Come sappiamo, il cameriere è la persona addetta a servire i clienti presso un bar, un ristorante, un albergo o, talvolta, una casa privata dove a volte si esprime nella figura del Butler (maggiordomo).

Negli anni la formazione legata agli istituti alberghieri ha preparato i camerieri alle mansioni richieste dal mercato per essere impiegati nel settore Ho.Re.Ca. evolvendo in modo molto lento i piani formativi



con il trasformarsi delle necessità degli attori.

In determinate strutture i camerieri sono divisi secondo una gerarchia, la brigata di sala, così ripartita: Maître d'hotel, Maître de salle, Maître de rang, Chef de rang, Commis de rang, Sommelier.

I compiti del cameriere comprendono: preparazione della sala e dei tavoli, ordinamento delle stanze, accoglienza della clientela, servizio a tavola, *mise en place*, presentazione del conto. L'orario di lavoro del cameriere è solitamente organizzato in turni, che possono protrarsi fino

a notte tarda. Spesso il cameriere coadiuva lo chef nella preparazione dell'antipasto e cura la composizione della frutta. Può anche essere aiutato dal sommelier nel servire acqua e vino.

Nell'ultimo secolo il cameriere è una figura che ha assunto funzioni in ambiti che si sono via via creati e determinati a seguito dell'evoluzione dei nuovi contesti di consumo e servizio degli alimenti. Talvolta anche hostess e steward, in alcune mansioni di volo, sono stati paragonati a camerieri d'alta quota. Recentemente con lo sviluppo dell'eventistica il cameriere si è ritrovato al servizio di catering anche a trasportare i prodotti e presentarli al tavolo da buffet, fino a improvvisarsi anche montatore e allestitore di arredi provvisori quando lavora in un *banqueting*.

Se concepiamo un ristorante come un insieme di aree di costo e ricavo ci sarà più semplice capire come il design dei servizi entri e modifichi o crei veri e propri modelli di business.

Cucina e sala sono da sempre due centri costi e ricavo distinti e separati ma convivono e collaborano all'interno di un unico spazio: il ristorante.

Quando le prime catene di fast food arrivarono in Italia ci confrontammo con il primo caso di riduzione dei costi di servizio al tavolo, perché questo tipo di modello portò per la prima volta in Italia l'eliminazione della figura del cameriere che prende l'ordine, ci consiglia e serve la portata fornendoci anche indicazioni importanti sulle caratteristiche del cibo e sul consumo. Il cameriere, infatti, è anche la figura che ha il compito di servire il piatto veicolandolo dalla cucina al tavolo a pochi metri di distanza, spiegando al commensale tutte le caratteristiche che egli

necessita per conoscere ciò che sta mangiando. In epoca moderna anche la presenza di eventuali allergeni o ingredienti particolari di cui è composta la pietanza. Il modello *fast food* si è contraddistinto tra le varie particolarità per la modalità di ordine e consegna al banco da parte del cliente stesso. In questo caso il cameriere fa anche il cassiere e non si muove dal banco cassa, immediatamente antistante la linea di consegna, ed è il cliente a muoversi, ordinare, ricevere, portare al posto il vassoio e pulire alla fine del pasto, con evidente riduzione dei costi di gestione e servizio della sala per l'operatore.

Ora con il *food delivery* e i sistemi 4.0, la sala del ristorante è uno spazio sempre più costoso che mette sempre più a rischio i ricavi generati dalla preparazione. Per questo, come già analizzato, prendono sempre più piede fenomeni di Dark Kitchen o Ghost Kitchen che eliminano totalmente la sala e il relativo personale e costi.

Chi abita in una grande città ha ormai fatto l'abitudine a convivere



con il fenomeno del *food delivery* e di ragazzi che mettendo a reddito la loro bicicletta corrono da una parte all'altra della città con dei "cubozaini" colorati a seconda del brand che li assolda per consegnare cibo ordinato attraverso uno smartphone.

Che fine fa il cameriere nell'evoluzione dei modelli di servizio come le Dark Kitchen o Ghost Kitchen? Ancora non ce ne siamo accorti, ma stiamo assistendo ad una vera e propria involuzione del cameriere.

