



Food & Beverage Manager

Dove e come lavora

Il Food & Beverage Manager o Responsabile Divisione Ristorazione si inserisce nella Divisione Ristorazione (Food & Beverage), di cui è il responsabile/direttore, in alberghi di medio/grandi dimensioni e con un elevato livello di servizio. Opera come dipendente sotto le direttive e la supervisione del Direttore d'Albergo. Nelle realtà in cui tale figura non è presente gli stessi compiti possono essere svolti dallo Chef o dal Maître o direttamente dal Direttore d'Albergo.

Cosa fa

Il Food & Beverage Manager coordina e supervisiona tutte le attività legate alla ristorazione in albergo. È, quindi, la figura professionale che pianifica il budget, si occupa dell'approvvigionamento delle materie prime, gestisce il personale e controlla la qualità dei cibi e delle bevande servite. Il suo obiettivo è quello di gestire l'attività di ristorazione in modo economicamente efficiente e fornire ai clienti un servizio di alto livello, in linea con l'immagine e la reputazione del locale. In particolare, il Food & Beverage Manager si occupa della pianificazione economica dell'area, definisce il budget, stima le risorse economiche necessarie per gli approvvigionamenti dei cibi e delle bevande (contrattazione con i fornitori, gestione ordini, ricevimento merci, stoccaggio in dispense e celle frigorifere) e adotta strategie per il controllo dei costi. Collabora con lo Chef, il Maître e il Sommelier per la scelta dei prodotti, dei fornitori, dei piatti e dei vini da inserire nel menù. Più che sull'aspetto gastronomico, l'attenzione del Food & Beverage Manager è però sull'aspetto economico della redazione del menù. Definisce e monitora, quindi, il food cost (il costo da sostenere per realizzare una preparazione) e di conseguenza stabilisce il prezzo di vendita dei singoli piatti e delle bevande. Garantisce il rispetto delle norme igienico-sanitarie e HACCP nelle attività di preparazione dei piatti, conservazione di cibi e bevande e servizio ai tavoli. Verifica, quindi, che i procedimenti di pulizia e sanificazione dei piani di lavoro e delle attrezzature di cucina (pentole, stoviglie, forni, affettatrici...) vengano effettuati correttamente e regolarmente. Gestisce, inoltre, le scorte, ne verifica la quantità, la data di scadenza, analizza il turnover di magazzino e effettua gli ordini dai fornitori in base alle richieste dei cuochi e all'effettivo utilizzo dei prodotti. Si occupa della gestione della brigata di cucina, di sala ristorante e bar, garantisce che ci sia personale sufficiente al normale funzionamento dell'attività, coordina tra loro i vari reparti e responsabili, assegna le mansioni, gestisce i turni e le sostituzioni. Pianifica e organizza eventi non ordinari, quali ad esempio buffet, meeting, convegni, cene a tema, ecc. Cura, infine, i report settimanali sull'attività del ristorante da presentare alla direzione (ricavi, coperti, partecipanti alle manifestazioni, ecc.) e verifica mensilmente i risultati consuntivi analizzando gli scostamenti rispetto al budget.

Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da diplomati in ambito turistico, alberghiero o in ambito amministrativo, finanziario e marketing, ma anche da laureati in Scienze e Tecnologie Alimentari, in Economia del Turismo e, più in generale, in corsi di studio in ambito alimentare, economico e turistico. In ogni caso, al di là del titolo di studio posseduto, esistono numerosi corsi di formazione e specializzazione che formano questa figura professionale. Va detto, comunque, che questa figura, indipendentemente del percorso di studi, si forma sul



campo, dapprima ricoprendo ruoli operativi e poi avendo la responsabilità di singoli servizi all'interno della struttura.

Competenze tecniche

Il Food & Beverage Manager deve possedere un'ottima conoscenza del funzionamento di un ristorante e dei reparti che lo compongono (sala, cucina, bar), oltreché degli standard qualitativi previsti dalla direzione. Deve conoscere il mercato della ristorazione, l'organizzazione dei servizi di ristorazione, il mercato dei fornitori e l'offerta di ristorazione del territorio. Deve conoscere le caratteristiche organolettiche degli alimenti, delle bevande e le modalità di conservazione degli stessi. Deve possedere conoscenze in materia di budgeting, di calcolo margini di vendita, di definizione prezzi e di analisi dei costi. Deve, inoltre, possedere ottime conoscenze delle principali tecniche di gestione del personale e di pianificazione e organizzazione del lavoro. Deve, infine, conoscere le normative igienico sanitarie (HACCP) e di sicurezza, oltreché gli aspetti contrattuali e la legislazione del lavoro.

Competenze digitali e linguistiche

Chiaramente per tale figura professionale (come per tutte quelle che operano nel comparto turistico) è fondamentale la conoscenza approfondita della lingua inglese (scritta e parlata) e di una o più lingue tra il Tedesco, il Francese, lo Spagnolo e sempre più di lingue come il Russo e il Cinese. Deve, inoltre, possedere competenze digitali da utilizzatore esperto dovendo adoperare specifici software gestionali sviluppati appositamente per il settore della ristorazione (programmi di gestione della contabilità, elaborazione dei menù, comande ai tavoli e ordini ai fornitori).

Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità

Completano e caratterizzano tale figura l'attitudine ad organizzare il proprio lavoro e quello di altri, al lavoro di gruppo, al problem solving e alla relazione con i clienti e i fornitori. Deve essere una persona cortese e paziente, in grado di autocontrollarsi e di gestire lo stress, molto precisa ma comunque flessibile mentalmente. Infine, deve essere disponibile a lavorare fuori orario e nel fine settimana.

Per approfondire

Quaderno PHAROS n. 26/2019 "Attività e professionalità nel comparto turistico veneto".