

TIPOLOGIE DI RISTORAZIONE

- Ristorazione commerciale
- Ristorazione collettiva



ENRIK GJOKA | contattami@360gradi-ristoconsulenza.it



consulenza manageriale per la ristorazione commerciale

Capitolo 1

Le diverse tipologie di ristorazione

Per capire meglio i punti di connessione fra economia, turismo e ristorazione e i legami fra di loro risulta utile analizzare in dettaglio le tipologie di ristorazione e distinguere fra di loro quelle più pertinenti allo sviluppo dell'economia e del turismo in Italia.

La ristorazione è un settore commerciale che comprende diverse attività non tutte simili fra di loro ed è disciplinato da diverse normative. Le diverse tipologie di ristorazione variano (spaziano) da una semplice gestione individuale o familiare per arrivare all'organizzazione su scala industriale con conduzione manageriale.

Le variabili prese in considerazione per definire le tipologie di ristorazione sono le seguenti:

1. l'organizzazione aziendale;
2. le differenti strutture di produzione e di impresa;
3. i diversi modi di servizio e somministrazione del cibo;
4. le tipologie di consumatori.

1.1. Ristorazione commerciale e ristorazione collettiva

La ristorazione comprende tutte le attività connesse con la preparazione e la distribuzione dei pasti in esercizi pubblici o in collettività. Da una prima classificazione distinguiamo due grandi categorie di aziende ristorative (figura 1), le imprese di ristorazione commerciale e le imprese di ristorazione collettiva.

Figura 1. Ristorazione commerciale e collettiva.



Nostra elaborazione.

La **ristorazione commerciale** è costituita da quell'insieme di pubblici esercizi che si rivolgono ai consumatori non organizzati in comunità, clienti che scelgono in piena libertà quando e dove soddisfare le proprie esigenze (Moroni, 2004). La ristorazione commerciale consiste nella fornitura,



consulenza manageriale per la ristorazione commerciale

in locali aperti al pubblico, di alimenti e bevande che sono consumati nello stesso luogo di produzione e commercializzazione (Aiello, Malvasi, 2012). Questa categoria costituisce l'ambito più esteso e più tipico delle imprese di ristorazione. I metodi di produzione si differenziano in relazione al numero dei pasti previsti, al tipo di materia prima da utilizzare ed allo spazio disponibile per la produzione e la distribuzione/servizio dei pasti.

La **ristorazione collettiva**, che include **catering** e **banqueting**, consiste nella preparazione, nel confezionamento e nella commercializzazione di cibi, per consentirne il consumo a gruppi di persone in luoghi (a volte, *N.d.A.*) diversi da quello di produzione e in tempi differiti rispetto al tempo della produzione (Aiello, Malvasi, 2012). Questa categoria include apposite imprese che forniscono grandi quantità di cibi e bevande per soddisfare i bisogni di comunità, aziende, compagnie di trasporto, riunioni, cerimonie, ecc.

1.2. La suddivisione delle attività di ristorazione commerciale

La ristorazione commerciale (figura 2) è composta dalle seguenti sottocategorie:

1. ristorazione tradizionale;
2. ristorazione alberghiera;
3. ristorazione agrituristica;
4. ristorazione veloce.

Figura 2. Le tipologie di ristorazione commerciale.



Nostra elaborazione.

Il servizio è eterogeneo e spazia qualitativamente dall'essenziale al molto elevato, secondo la classificazione degli esercizi pubblici (regolamentata dal DM 22 luglio 1977) in base alla quale si distinguono:

- esercizi di lusso;
- esercizi di prima categoria;
- esercizi di seconda categoria;
- esercizi di terza categoria;
- esercizi di quarta categoria.



consulenza manageriale per la ristorazione commerciale

L'assegnazione avviene su richiesta, in base a: caratteristiche strutturali e dimensionali, qualità degli arredi, competenza nel servizio di cucina e di sala, requisiti e competenze del personale, struttura dei servizi igienici, ecc.

1.2.1. La ristorazione tradizionale

La ristorazione tradizionale (figura 3) è la forma più generica praticata in locali aperti al pubblico. Appartengono a questa categoria:

- ristoranti tradizionali;
- pizzerie;
- trattorie;
- osterie;
- bistrot.

Figura 3. Le tipologie di ristorazione tradizionale.



Nostra elaborazione.

I **ristoranti tradizionali**, secondo il tipo di cucina che propongono, possono essere definiti: classici, gourmet, di *fine dining*, internazionali, regionali, etnici, tipici, a tema, *fusion*, *nouvelle cuisine*, vegetariani ecc.

La ristorazione tradizionale è caratterizzata da alcuni elementi comuni di servizio, come la presenza adeguata di personale, il servizio personalizzato al tavolo, i tempi di attesa relativamente lunghi a causa della scelta alla carta dei cibi e il prezzo, che è generalmente più elevato rispetto alle altre forme di ristorazione (Aiello, Malvasi, 2012).

Nelle **trattorie** il servizio è caratterizzato da un livello medio-basso e un menu composto da un numero limitato di piatti basati sulla cucina locale.



consulenza manageriale per la ristorazione commerciale

Le **pizzerie** sono locali che, negli ultimi tempi, hanno avuto un forte incremento, in quanto hanno tratto vantaggio dai momenti di crisi economica e sono riuscite a strappare ai ristoranti tradizionali quote di clienti interessati ad una ristorazione a prezzi più contenuti (Moroni, 2004). Si possono riscontrare locali in cui si servono solo pizze e focacce, ma sono più diffusi i locali di forma mista “ristorante-pizzeria” nei quali è possibile consumare oltre la pizza anche piatti della ristorazione tradizionale.

Nelle **osterie**, che erano in origine locali per il consumo del vino, oggi troviamo una carta con piatti semplici e adatti ai tipi di vino più venduti alla clientela.

Possiamo definire i **bistrot** come locali tipicamente francesi dove al servizio di piccola caffetteria, aperitivi e liquori si sono aggiunti piatti semplici ma di buona qualità e una ristretta carta di vini. Il servizio è informale e i prezzi sono popolari. Ultimamente si sta diffondendo il fenomeno *bistronomie*, un bistrot che affianca i grandi, importanti e famosi ristoranti, dove si servono i piatti realizzati nel ristorante famoso ma eliminando i prodotti più costosi, in un ambiente meno curato e attraverso un servizio di sala che possiamo definire *friendly*.

Altro fenomeno legato alla ristorazione contemporanea è la nascita di strutture tipo “food court”, basate sulla presenza di ristoranti con caratteristiche estremamente diverse fra loro in unica area, chiamati anche “multi food outlet” (Bonelli, 2009).

1.2.2. La ristorazione alberghiera

La ristorazione alberghiera è la più antica e tradizionale forma di ristorazione e in Italia rappresenta un terzo dell’offerta ristorativa totale. Lo sviluppo di attività congressuali e seminariali ha acconsentito alla ristorazione alberghiera di consolidare notevolmente il suo fatturato, anzi, per alcune realtà imprenditoriali ha costituito la fonte principale di redditività (Voci, 2000).

Nell’ambito dell’hotel la ristorazione svolge una funzione fondamentale di attrazione della clientela, poiché qualifica la struttura e ne rende completo il servizio. Essa pu essere riservata ai soli clienti dell’albergo, ma spesso è aperta anche ai passanti, in modo da aumentare il volume di lavoro e i ricavi. La differenza fondamentale rispetto alla ristorazione tradizionale consiste nel suo inserimento in un più ampio contesto di servizio di ospitalità: deve perci adeguarsi in termini di immagine, di servizio e qualità del menu allo standard della struttura ricettiva (Aiello, Malvasi, 2012).

Data la complessità che comporta un servizio di ristorazione di qualità medio-alta, non tutti gli alberghi hanno un proprio ristorante, ad eccezione delle strutture a 5 stelle e 5 stelle-lusso, che sono tenute per norma (DPCM 21/10/2008) ad averne uno.

La gestione del servizio ristorazione negli alberghi e nelle altre strutture ricettive pu essere diretta (da parte del management dell’impresa ricettiva), oppure affidata a terzi (in *outsourcing*).



consulenza manageriale per la ristorazione commerciale

1.2.3. La ristorazione agrituristica

Negli ultimi decenni alle aziende agricole è stata data la possibilità di offrire servizi di ospitalità e di ristorazione al pubblico, definendo così l'attività di agriturismo. Secondo le leggi che la regolano (a partire dalla Legge 730/85 e dalle leggi regionali), l'attività agrituristica è una forma di sostegno all'agricoltura e di integrazione del reddito degli agricoltori (Aiello, Malvasi, 2012). L'attività agricola rimane quella principale, ma l'agriturismo serve a favorire lo sviluppo e il riequilibrio del territorio agricolo e, grazie al miglioramento delle condizioni di vita derivante dalle nuove entrate, a evitare che i produttori agricoli abbandonino le campagne.

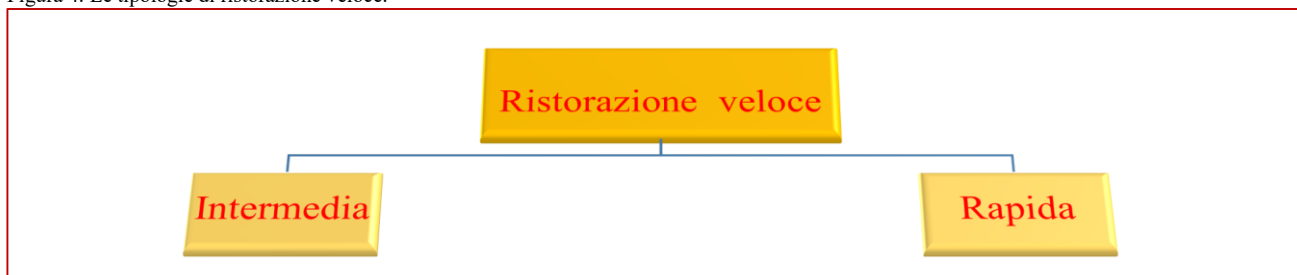
Questo tipo di ristorazione prevede una cucina tradizionale, basata su genuinità dei prodotti, semplicità del servizio e rapporto informale tra cliente e imprenditore; essa favorisce inoltre la valorizzazione dei prodotti tipici, la tutela delle tradizioni e la promozione di iniziative culturali del mondo rurale (Aiello, Malvasi, 2012).

1.2.4. La ristorazione veloce

La ristorazione veloce è nata per soddisfare il bisogno di alimentarsi in un arco di tempo ristretto, conseguenza dei frenetici ritmi di lavoro che prevedono pause brevi, una delle caratteristiche principali della società post-moderna.

- Per semplicità di analisi dividiamo la ristorazione veloce (figura 4) in due sottocategorie: ■■
- la ristorazione intermedia (o neo-ristorazione);
 - la ristorazione rapida.

Figura 4. Le tipologie di ristorazione veloce.



Nostra elaborazione.

La **ristorazione intermedia** è caratterizzata da ambienti meno eleganti e formali e da una maggiore semplicità del servizio. Appartengono a questo tipo di ristorazione le tavole calde, le rosticcerie, snack bar, paninoteche, wine bar, takeaway, i new pub, i disco bar, l'internet caffè, i self service e i free-flow. Questa tipologia viene ultimamente definita come **neo-ristorazione** e comprende alcune nuove "formule" molto diversificate tra loro (caratterizzate da flessibilità strutturale e gestionale) che seguono mode e trend in continua evoluzione. Generalmente gli esercizi pubblici facenti parte di questo settore sono caratterizzati da: un servizio rapido; uno schema organizzativo ben strutturato;



consulenza manageriale per la ristorazione commerciale

strutture agili e flessibili; minore manodopera; uno spiccato orientamento verso le richieste di mercato. L'offerta è ampia e tende ad accontentare una consistente porzione del mercato.

La **ristorazione rapida** ha una formula basata su tre punti: rapidità del servizio, qualità accettabile del cibo e prezzo competitivo. Oltre ai tre punti sopra menzionati, è caratterizzata da consumo al tavolo o al banco, dal menu limitato e standardizzato, da un esiguo numero di addetti, dalla semplicità degli arredamenti e dall'elevata rotazione della clientela (Aiello, Malvasi, 2012). Le tipiche forme di ristorazione rapida sono i fast food e gli autogrill. Il mercato è quasi totalmente controllato dalle grandi catene internazionali (Moroni, 2004). Il successo di questo modello di ristorazione è legato alla facilità di preparazione, alla costanza della qualità, la facilità del consumo e all'economicità - perché la standardizzazione delle materie prime e della preparazione lo rende molto economico da gestire (Bonelli, 2009).

1.3. La suddivisione delle attività di ristorazione collettiva

Con il termine **ristorazione collettiva** intendiamo riferirci a un tipo di ristorazione che rivolge la sua attività a un numero ampio di persone avvicinate dall'interesse di usufruire del medesimo servizio, in quanto fanno parte di uno stesso gruppo (lavoratori della stessa azienda, studenti della stessa università, degenti dello stesso ospedale, invitati di un evento, ecc.). Il rapporto che si viene a stabilire tra l'azienda ristorativa e l'utenza non è occasionale, ma presenta caratteristiche di continuità e sistematicità.

La ristorazione collettiva nasce e si diffonde per effetto di una serie di trasformazioni e conquiste sociali, quali: l'industrializzazione, la trasformazione della famiglia, la scolarizzazione di massa, l'assistenza sanitaria, il diffondersi di comunità di anziani, ecc. Tutto ciò ha determinato l'aumento del numero di persone che, trascorrendo lontano da casa buona parte della giornata, hanno necessità di nutrirsi (Voci, 2000).

Figura 5. Le tipologie di ristorazione collettiva.



Nostra elaborazione.

consulenza manageriale per la ristorazione commerciale

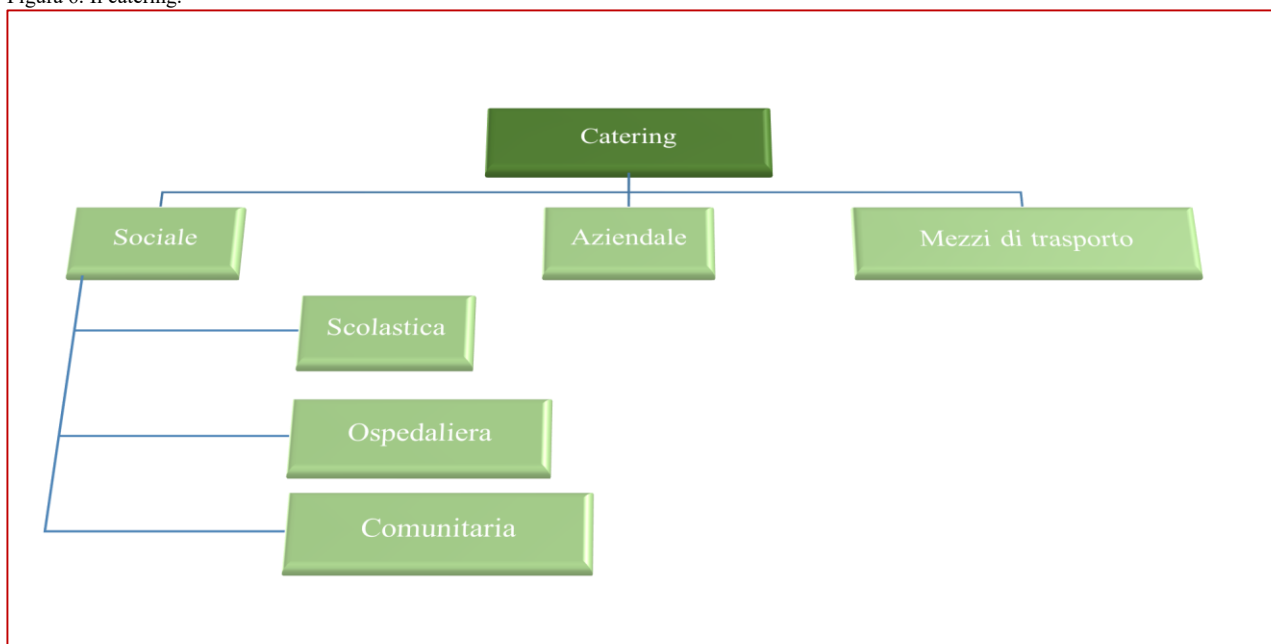
La ristorazione collettiva viene suddivisa generalmente in due tipologie (figura 5), il *catering* e il *banqueting*.

1.3.1. Catering

Il *catering* è un servizio che prevede la preparazione dei pasti in cucina (in genere con un'organizzazione di tipo industriale), il trasporto e la rapida distribuzione; questo servizio è richiesto da quella che viene comunemente definita la ristorazione dei grandi numeri (Galeazzi, 2004). La tipologia catering (figura 6) è composta dalle seguenti sottocategorie:

- ristorazione sociale;
- ristorazione aziendale;
- ristorazione sui mezzi di trasporto.

Figura 6. Il catering.



Nostra elaborazione.

Per **ristorazione sociale** intendiamo il servizio mensa prestato presso scuole, ospedali o altre comunità (caserme, case di riposo, penitenziari, istituti religiosi ecc.). In tutti questi luoghi sono presenti comunità che hanno la necessità di consumare i propri pasti.

Il settore della **ristorazione aziendale** ha una lunga storia, soprattutto nell'ambito dell'industria privata. Nelle aziende la gestione del servizio di ristorazione viene spesso ad assumere grande importanza e presenta aspetti delicati. La necessità di contenere i costi non deve far dimenticare che



consulenza manageriale per la ristorazione commerciale

agli occhi dei dipendenti, l'immagine della direzione aziendale pu essere condizionata, in positivo o in negativo, anche dalla qualità del servizio di ristorazione ricevuto (Moroni, 2004).

La **ristorazione sui mezzi di trasporto** ha una tradizione consolidata da tempo e richiede particolari soluzioni tecniche che devono tenere conto del mezzo (treno, aereo o nave) su cui viene attuato. Il problema più rilevante di questo tipo di ristorazione è il costo di produzione del pasto che risulta molto più elevato rispetto a quanto accade a terra e che incide in modo significativo sul prezzo finale (Moroni, 2004).

La caratteristica principale del catering è l'*outsourcing*. Infatti l'evoluzione del mercato e la necessità di offrire un servizio migliore a costi più contenuti hanno portato le aziende ad abbandonare progressivamente la fornitura in proprio del servizio di ristorazione, che viene appaltato alle grandi aziende di catering specializzate.

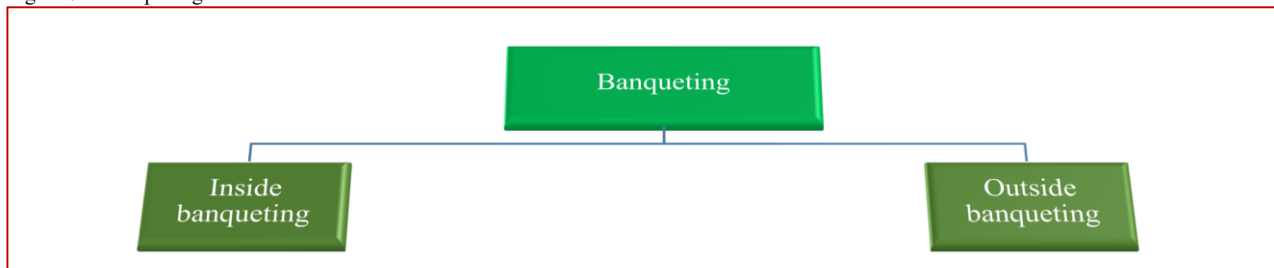
Altra caratteristica del catering è il sistema di distribuzione delle vivande *self-service*. È stato introdotto nelle grandi comunità in quanto consente di ridurre i costi di gestione e permette di distribuire cibo a moltissimi commensali con l'ausilio di pochi operatori (Moroni, 2004).

La domanda della ristorazione collettiva è complessivamente in crescita: ci sta a dimostrare che è soprattutto la ristorazione "di necessità" a reggere il passo con le evoluzioni in atto nel mercato ristorativo. La ristorazione "di necessità" si contrappone a quella "di piacere" in quanto non viene richiesta per soddisfare esigenze legate ad aspetti di convivialità, di svago, o divertimento, ma per soddisfare il bisogno fisiologico del nutrimento di quelle persone che per motivi di lavoro, studio, malattia ecc. si trovano lontano da casa (Voci, 2000).

1.3.2. Banqueting

L'attività di banqueting ha avuto grande diffusione negli ultimi tempi ed è in costante crescita. I fattori di sviluppo possono essere ricercati nel continuo aumento delle circostanze pubbliche o private che includono il pasto. Il banqueting (figura 7) si articola in: ■■ inside banqueting; ■■ outside banqueting.

Figura 7. Il banqueting.



Nostra elaborazione.

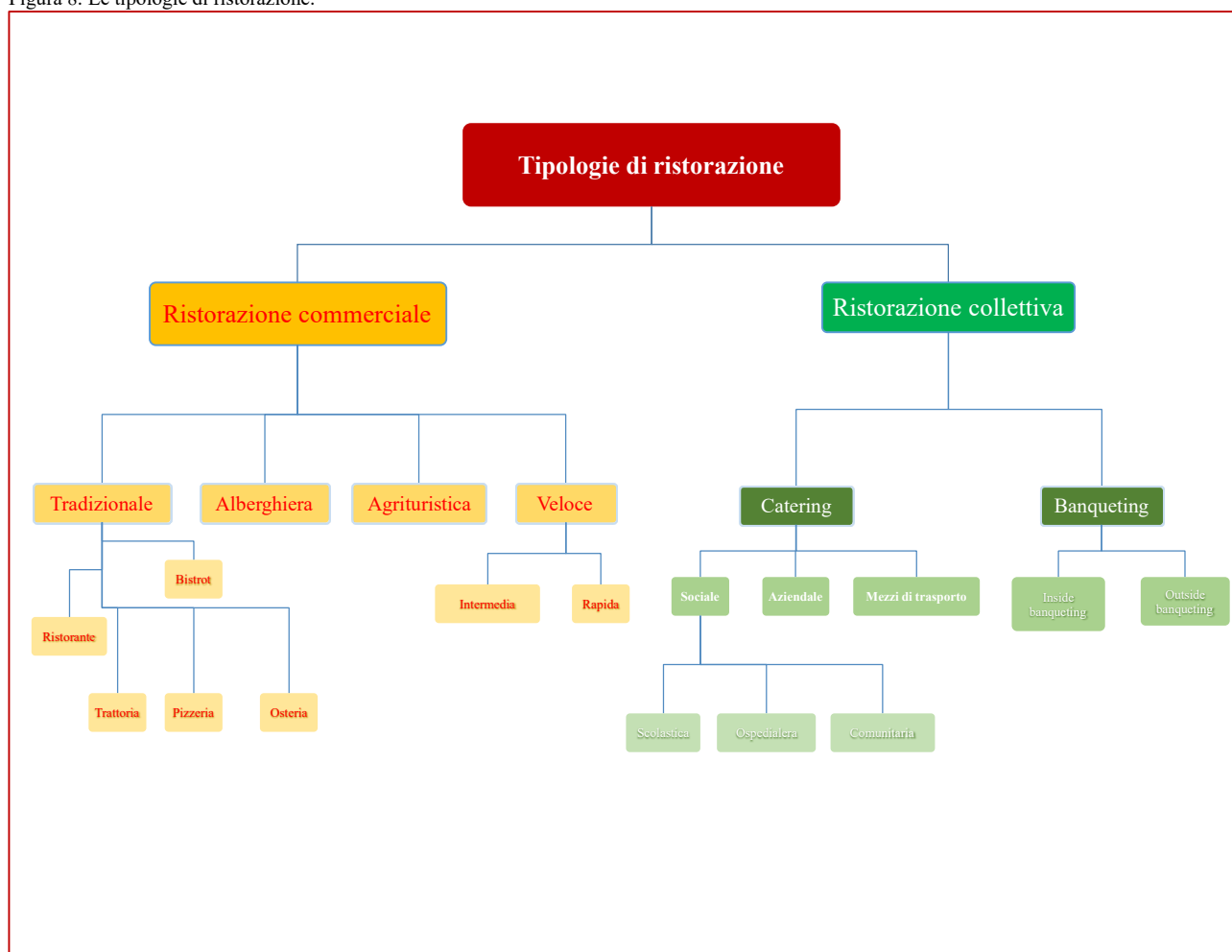


consulenza manageriale per la ristorazione commerciale

L'**inside banqueting** si svolge all'interno della struttura ristorativa, la quale ospita l'evento che include il pasto, o in luoghi usati regolarmente dall'azienda ristorativa per organizzare eventi (per esempio, ville d'epoca, castelli, giardini floreali, locali con arredamenti a tema, ecc.).

La caratteristica del **outside banqueting** consiste nel portare la ristorazione presso il domicilio del cliente. Con questo particolare servizio, non è più lui che si reca al ristorante ma il ristoratore stesso che grazie a specifiche capacità, è in grado di organizzare il servizio nella sede indicata dal cliente. Oltre a preparare e trasportare i pasti si provvede a un accurato servizio e all'allestimento completo del luogo di ricevimento. All'impresa organizzatrice del banqueting viene richiesto di rendere il pasto un avvenimento, con adeguata realizzazione degli spazi, intrattenimento musicale, servizio di sala accurato e proposte gastronomiche di alto livello e qualità (Galeazzi, 2004).

Figura 8. Le tipologie di ristorazione.



Nostra elaborazione.



consulenza manageriale per la ristorazione commerciale

La figura n° 8 rappresenta uno schema completo delle tipologie di ristorazione considerate finora. Questa classificazione non è una catalogazione rigida ma funge semplicemente come una mappa per orientarci nel mondo variopinto della ristorazione. Infatti non sono rari i casi di sovrapposizione o consussistenza di diverse tipologie fra di loro (per esempio, un ristorante tradizionale che presta anche servizio di *outside* banqueting o il *catering* sui mezzi di trasporto che cerca di eguagliare la qualità della categoria di ristorazione *gourmet*).