

## **SINTESI modulo D**

### **1. In cosa consiste la teoria dell'organizzazione scientifica del lavoro di Taylor?**

Consiste nell'assegnare ai lavoratori compiti ben precisi nell'eseguire una data operazione, in termini di quantità, tipi di movimento e velocità di esecuzione (One Best Way).

### **2. Com'è strutturato l'organigramma di un'impresa secondo Taylor?**

È strutturato in maniera verticistica, con organi di comando (*line*) e organi di esperti (*staff*).

### **3. Quali critiche si possono muovere al sistema tayloristico?**

Non tiene conto della personalizzazione del lavoro, l'operaio non vede l'opera finita, i gesti meccanici e ripetitivi provocano alienazione.

### **4. In cosa consiste la teoria della direzione amministrativa di Fayol?**

Consiste nella suddivisione dell'attività aziendale in funzioni: tecnica, commerciale, finanziaria, della sicurezza, amministrativa e manageriale, mantenendo quest'ultima separata dalle altre, con compiti di pianificazione, comando, organizzazione, coordinamento e controllo.

### **5. Quali sono gli elementi caratteristici della scuola sociologica?**

La Scuola Sociologica di Mayo si basa su due principi fondamentali: si lavora anche per una gratificazione personale; in ogni contesto sociale il gruppo individua un leader naturale. In un contesto lavorativo la situazione ottimale è che il leader naturale coincida con quello formale eletto dalla direzione.

### **6. Qual è la novità della scuola sistemica?**

La novità della scuola sistemica di Simon consiste nel considerare l'impresa come un sistema dinamico e aperto verso l'esterno, cioè capace di intrattenere relazioni proficue con l'ambiente che la circonda.

### **7. Che cos'è un organigramma?**

È un sistema di simboli convenzionali per rappresentare graficamente i rapporti all'interno di un'azienda.

### **8. Che tipi di organigrammi esistono?**

Verticale, orizzontale, circolare.

### **9. Quali sono i pregi e i difetti di un organigramma?**

I pregi sono: delinea i rapporti tra le varie Unità Organizzative; consente di programmare i percorsi di carriera; agevola il controllo da parte della direzione. I difetti sono: è una fotografia statica mentre l'organizzazione aziendale è dinamica; i rapporti interpersonali possono cambiare nel tempo.

### **10. Com'è strutturata un'impresa ricettiva?**

È strutturata in: direzione, front office, servizio ai piani, food and beverage, aree comuni, approvvigionamento, manutenzione.

### **11. Quali figure professionali vi compaiono?**

Nelle strutture di piccole dimensioni a conduzione familiare il titolare funge da direttore e amministratore, i famigliari da collaboratori in cucina, con l'apporto di pochi ausiliari (camerieri e addetti alle pulizie).

Nelle strutture più complesse, l'organigramma è composto dal direttore, dai responsabili (manager) di settore (personale, Room Division, acquisti, marketing, Food and Beverage Division, amministrazione), ai livelli intermedi figurano il receptionist, la governante, lo chef, il maître, il barman, il capo portiere e ai livelli inferiori figurano gli addetti ai piani, gli ausiliari della cucina e della sala ristorante, i manutentori.

### **12. Com'è strutturata un'impresa ristorativa?**

È strutturata in: direzione, approvvigionamento, cucina, sala e amministrazione.

### **13. Quali figure professionali vi operano?**

Anche in questo caso dipende dalle dimensioni. In un ristorante di medie-grandi dimensioni vi compaiono le figure del direttore, del responsabile di amministrazione, degli chef di cucina, di partita, del maître di sala, dello chef de rang, oltre agli ausiliari. Più articolata ancora la struttura di una ristorazione collettiva (tipo catering): direttore generale, direttore commerciale, direttore amministrativo, direttore acquisti, direttore operativo e, ai livelli subordinati, impiegati, direttori di centri cottura, direttori di mense aziendali.

### **14. Come si documentano le operazioni di magazzino?**

Con la scheda di magazzino, su cui sono registrati gli ordini di acquisto, i carichi, gli scarichi e le rimanenze di merci.

### **15. E quelle di cucina?**

Con la scheda di prelievo.

### **16. E le operazioni di sala bar/ristorante?**

Con i buoni di ordinazione, la fattura o ricevuta fiscale.