MATERIALE DI LAVORO 2.6 · CAPITOLO 2 — LA PROSPETTIVA OPERATIVA · CASO PRINCIPALE: PARMA

Controllo operativo in cucina

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1a — ISO 14001:2026, sottocapitolo 2.6 (pagina 297 del libro)

DOMANDA GUIDA

Una procedura scritta in un martedì pomeriggio tranquillo e una procedura che regge un sabato sera con tre banchetti non sono lo stesso documento, anche se le parole sulla pagina non cambiano. Rispetto a quale giornata è stato verificato davvero il controllo della nostra cucina?

1 · Patto di verifica: le affermazioni del mercato alla prova della norma

Copiato dal libro. L'ultima colonna è per il vostro albergo: che cosa vale qui, e come lo sapete.

Che cosa si afferma	È un obbligo?	Valutazione del volume	Nel nostro albergo
La norma considera soddisfatto l'8.1 da criteri provati soltanto in condizioni normali	No	Spiegazione del requisito: il processo va tenuto sotto controllo secondo i criteri; se questi non reggono nelle punte prevedibili, il controllo copre solo una parte del processo	
La norma richiede informazioni documentate che diano fiducia che i processi siano eseguiti come pianificato	Sì	Requisito (8.1); se volumi e configurazioni cambiano, il volume propone di riesaminare la procedura perché quella fiducia regga	
La norma tratta gli adattamenti informali del personale come una questione disciplinare	No	Spiegazione: la norma non entra nella disciplina; un adattamento diffuso e ricorrente in condizioni prevedibili, nella lettura del volume, segnala criteri operativi non adeguati	
La norma prescrive di provare ogni procedura nelle condizioni di punta	Solo in parte	Requisito: il controllo deve valere per il processo reale; quanto e quando provarlo non è prescritto, e la verifica prima di ogni punta nota è il metodo del volume	
La norma subordina i criteri ambientali della cucina a quelli igienico-sanitari	No	Requisito: l'8.1 vale per i criteri ambientali; la disciplina igienico-sanitaria ha regole proprie, che non riducono quelli ambientali	
La norma esclude dal sistema ambientale i guasti di manutenzione come l'intasamento del degrassatore	No	Lezione del caso: a Parma l'intasamento nasceva dal cedimento di una procedura ambientale, e per questo rientrava nel sistema	

2 · Errori comuni: un’autoverifica

Spuntate ogni errore che riconoscete nel vostro albergo e annotate dove si vede.

☐ Verificare le procedure di controllo operativo solo in condizioni comode o ordinarie, mai alla punta.

☐ Non collegare la variazione stagionale o legata agli eventi a una revisione della capacità dei controlli.

☐ Trattare un adattamento informale come un problema disciplinare senza indagare la pressione che lo ha prodotto.

☐ Dimensionare contenitori, posizioni e frequenze sulla domanda media invece che su quella di punta.

☐ Non prevedere alcuna alternativa per il momento in cui la capacità normale della procedura viene superata.

☐ Credere che un documento esatto per una condizione dia fiducia per tutte le condizioni del processo.

☐ Considerare il controllo ambientale in cucina secondario rispetto a quello igienico-sanitario.

☐ Ignorare il regolamento del gestore della fognatura, come se lo scarico della cucina non avesse regole proprie.

3 · Una checklist per il prossimo riesame del controllo in cucina

La checklist del libro, con una colonna per la vostra risposta.

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
La nostra procedura di cucina più critica è mai stata osservata in una vera sera di punta?	È la domanda su cui gira tutto il caso di Parma	
La pianificazione degli eventi fa verificare se i controlli raggiungono le postazioni temporanee?	Le postazioni temporanee sono il punto in cui il progetto originale ha ceduto per primo	
Esiste un’alternativa prevista quando la capacità normale della procedura viene superata?	Senza, un adattamento improvvisato sotto pressione è del tutto prevedibile	
Quando indaghiamo una falla, chiediamo perché è successo prima di chiedere chi è stato?	L’ordine delle due domande decide se si trova la causa reale o solo quella comoda	
Conosciamo il regolamento di fognatura del nostro gestore e lo abbiamo nel registro degli obblighi?	È il riferimento con cui il gestore valuta lo scarico della cucina	
Riverifichiamo le procedure prima di ogni periodo di punta noto?	Le punte stagionali sono prevedibili; verificare una volta sola ignora ciò che l’albergo già sa	

4 · Che cosa mostrerebbe che funziona

Domande, non requisiti: sono ricavate da «Che cosa dice la norma» e «Applicazione pratica» del sottocapitolo. I punti fra parentesi sono quelli che il sottocapitolo cita; dove cercare l'evidenza è una pratica proposta da questo volume, non un requisito della ISO 14001.

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
I criteri operativi della cucina sono stati stabiliti osservando un servizio di punta, e non un pomeriggio tranquillo (8.1)?	Procedura con la data e le condizioni dell'osservazione	☐
Ogni evento con postazioni di cottura aggiuntive fa scattare una verifica della raccolta degli oli in fase di pianificazione?	Schede di pianificazione degli eventi	☐
I cuochi hanno un'istruzione e un contatto per la situazione in cui la procedura non basta?	Istruzione affissa; contenitore di riserva nel punto stabilito	☐
Ci sono informazioni documentate sufficienti ad avere fiducia che i processi siano eseguiti come pianificato (8.1)?	Registrazioni dei giri di svuotamento e dei conferimenti	☐
L'indagine su una pratica scorretta ha raccolto il racconto di chi la eseguiva per riprogettare la procedura?	Rapporto dell'indagine	☐

5 · Sintesi operativa: piano d'azione

Le azioni della sintesi operativa del libro. Responsabile e scadenza li decidete voi.

Azione	Responsabile	Scadenza
Da fare subito — Per la procedura di cucina con le conseguenze ambientali più pesanti, chiedersi se sia mai stata osservata o provata in una vera sera di punta, o solo nelle condizioni comode in cui fu scritta.		
Da fare subito — E verificare dove finisce l'olio esausto nelle sere più piene.		
Da pianificare — Collegare la pianificazione di eventi e banchetti a una verifica dei controlli per ogni configurazione temporanea.		
Da pianificare — Stabilire un'alternativa prevista per il momento in cui la capacità normale viene superata.		
Da pianificare — Riportare nel registro degli obblighi di conformità il conferimento degli oli e il regolamento di fognatura.		
Da tenere sotto controllo — Programmare una nuova verifica delle procedure di cucina prima di ogni periodo di massimo carico noto, come requisito stagionale fisso e non come esercizio fatto una volta sola.		

> *Che cosa questo foglio non è: la ISO 14001 non prescrive questo modulo. È uno strumento di lavoro tratto dal libro; la norma, e per gli obblighi di legge le fonti ufficiali e i professionisti qualificati, governano il caso reale. Materiale indipendente; non affiliato né approvato da ISO, UNI, ACCREDIA o da alcun ente di certificazione. Prevale il testo della norma.*