

Fig. 2.1 – Schema di verifica per controllare il comportamento del personale di banco di un fastfood

<b>Ricevimento del cliente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1. Un sorriso		
2. Un caldo saluto		
3. Uno sguardo d'intesa		
Altre:		
<b>Come si prende l'ordine</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1. Il cameriere conosce bene il menu e non lo deve leggere		
2. Il cliente non deve ripetere l'ordine		
3. Gli ordini piccoli vengono memorizzati e/non scritti		
4. Il cameriere fa suggerimenti		
Altre:		
<b>Come si prepara l'ordine</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1. Si segue una precisa sequenza		
2. Si inoltrano i buoni richiesta per la carne		
3. Le bevande sono servite secondo l'ordine di richiesta		
4. Giusta quantità di ghiaccio		
5. Si fa scendere il bicchiere di plastica spingendo il bottone con il dito		
6. I bicchieri sono riempiti a livello		
7. I bicchieri vengono coperti		
8. Sempre nuovi bicchieri		
9. Il caffè non viene servito subito		
10. I bicchieri di caffè riempiti a livello		
Altre:		
<b>Come si serve l'ordine</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1. Confezionato con cura		
2. Incartato due volte		
3. Vassoi di plastica per il consumo in loco		
4. Si utilizza un nastro scorrevole per raccogliere i vassoi		
5. I cibi vengono presentati con cura		
Altre:		
<b>Il pagamento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1. La cifra viene detta chiaramente ad alta voce		
2. L'ammontare ricevuto è dichiarato ad alta voce		
3. Il resto viene contato ad alta voce		
4. Il resto è contato rapidamente		
5. La carta moneta viene appoggiata sul banco prima di consegnare il resto		
Altre:		
<b>Il congedo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1. Si ringrazia sempre		
2. Il ringraziamento è sincero		
3. Uno sguardo di saluto		
4. Si invita a ritornare		
Altre:		

*Fig. 2.2 – I principi della teoria organizzativa classica*

**Unità di comando:** ogni dipendente deve ricevere ordini solo da un superiore gerarchico.

**Catena del comando:** rappresenta la linea gerarchica che lega superiori e subordinati e che va dal vertice alla base dell'organizzazione; questa catena, che risulta dall'applicazione del principio dell'unità di comando, deve venir usata come un canale per la trasmissione delle comunicazioni e delle decisioni.

**Ambito del controllo:** il numero di persone che fanno capo ad un superiore non deve esser tale da causare problemi di comunicazione e di coordinamento.

**Staff & line:** il personale di staff mette a disposizione le sue competenze professionali ma deve stare attento a non violare la struttura gerarchica.

**Iniziativa:** deve essere incoraggiata a tutti i livelli gerarchici dell'organizzazione.

**Divisione del lavoro:** l'organizzazione deve aspirare ad un livello di specializzazione tale da permetterle di perseguire in maniera efficiente i propri obiettivi.

**Autorità e responsabilità:** i diritti d'impartire disposizioni ed i doveri di obbedienza devono essere pianificati correttamente; bisogna garantire un opportuno equilibrio tra autorità e responsabilità. Non ha senso dare delle responsabilità senza accompagnarle da un appropriato livello di autorità.

**Centralizzazione (dell'autorità):** sempre presente in varia misura deve adeguarsi alle capacità del personale in modo da ottimizzarne l'utilizzo.

**Disciplina:** l'obbedienza, l'assiduità, l'impegno, il comportamento rispettoso insieme a tutta una serie di atteggiamenti di sottomissione devono corrispondere a regole e a prassi diffuse.

**Subordinazione degli interessi individuali all'interesse generale:** deve essere raggiunta con la fermezza, l'esempio, attraverso accordi franchi e attraverso l'esercizio di una costante supervisione.

**Giustizia:** deve incoraggiare il personale nell'esercizio dei suoi doveri; una giusta remunerazione incoraggia il morale senza che ci sia bisogno di pagare troppo i dipendenti.

**Rapporti di lavoro di lungo periodo:** per favorire lo sviluppo delle competenze.

**Spirito di corpo:** favorisce l'armonia la quale rappresenta una potenzialità per l'organizzazione.