



# Cucina

Publicato: Aprile 2012

Versione aggiornata: Aprile 2012

Codice: 99-04-06-PR-I-07-00

## Obiettivo e scopo

Questo processo descrive direttive riguardanti la manipolazione degli alimenti in cucina.

Il processo riguarda le norme generali relative alla cucina, al magazzino ed alla manipolazione degli alimenti.

Questo processo riguarda tutto il personale che lavora nelle cucine degli hotel.

## Sommario

- 1 Descrizione della cucina
- 2 Salute e sicurezza
- 3 Igiene personale
- 4 Utensili cucina
- 5 Manipolazione alimenti
- 6 Conservazione alimenti
- 7 Rotation magazzino e conservazione
- 8 Procedure correlate
- 9 Modelli e file
- 10 Convalida procedura

## 1 Descrizione della cucina

### **Responsabile: Capocuoco e tutto il personale di cucina**

Le cucine di ristoranti e mense di hotel e di tutti gli stabilimenti simili sono soggetti alle leggi della sanità pubblica. Gli ufficiali della sanità effettuano ispezioni periodiche e possono obbligare alla chiusura gli stabilimenti che non rispettano le norme igieniche stabilite dalla legge.

All'interno di una cucina, gli alimenti subiscono processi di manipolazione dal momento della preparazione fino a quello in cui vengono serviti.

Le cucine dei ristoranti e degli hotel generalmente hanno muri e pavimenti piastrellati e utilizzano l'acciaio inox per le altre superfici (tavoli da lavoro ma anche porte e cassettiere esposte) dato che questo materiale ha una maggiore durata ed è facile da pulire. Le cucine professionali hanno spesso fornelli a gas, che permettono ai cuochi di regolare il calore in modo più rapido e preciso rispetto a quelli elettrici. Nelle cucine professionali ci sono alcuni apparecchi specifici quali friggitorici, pentole a vapore o bagnomaria. Il funzionamento delle cucine è stato cambiato dalle mode del fast food e della praticità.



Cucina

Se ci sono aree esterne in cui si possono preparare alimenti, di solito non vengono considerate come cucina, anche se ci possono essere aree esterne in cui si preparano alimenti, come in occasioni di barbecue, che si possono chiamare "cucine all'aperto". Per i resort esistono normative distinte.

Il capocuoco è la persona responsabile della cucina e guida una squadra di cuochi con funzioni specifiche. Si differenziano tra di loro per denominazioni quali Sous Chef, Junior Sous Chef, Demi Chef, Chef de Partie, ecc. in base al numero di dipendenti impiegati in cucina.

## 2 Salute e sicurezza

### **Responsabile: Capocuoco e tutto il personale di cucina**

La sicurezza alimentare è strettamente collegata ai rischi di origine alimentare dal momento della produzione a quello del consumo. Problemi legati alla sicurezza alimentare possono sorgere in QUALSIASI momento della catena alimentare ed è fondamentale che siano effettuati sempre i controlli necessari. Inoltre è necessario che tutte le parti coinvolte nella catena alimentare collaborino. È fondamentale indossare una divisa protettiva durante le varie attività.

Un esempio è costituito dall'apertura delle ostriche: durante il processo è necessario usare guanti specifici e un coltello particolare per evitare di farsi male. Bisogna prestare attenzione a sé stessi ed ai colleghi mentre si lavora e nei vari processi che coinvolgono altre persone. Consultare le direttive nazionali HACCP per la descrizione della procedura **HACCP**.

In hotel ed in particolar modo nel dipartimento F&B, l'uso dei prodotti chimici è molto diffuso e riguarda praticamente tutti. Nel dipartimento F&B i prodotti chimici sono usati per disinfettare e pulire le varie superfici, le stoviglie, i pavimenti, i muri e molti altri elementi. Tutti i prodotti dovrebbero avere delle indicazioni sulle modalità d'uso, sui componenti del prodotto, sui luoghi in cui può essere usato e sui metodi di manipolazione. È obbligatorio utilizzare i prodotti del catalogo dei fornitori stabiliti.

In caso di errori di manipolazione di prodotti chimici, tutti i dipendenti devono sapere come comportarsi in caso di emergenza e dove trovare gli strumenti appropriati. I prodotti chimici devono essere usati solo nelle aree prestabilite, con gli appositi utensili (per es. il frullatore).

Si consiglia di non seguire queste procedure in modo meccanico. Mescolare prodotti chimici con acqua può rappresentare un pericolo. I prodotti chimici hanno una specifica finalità così come gli strumenti di lavoro, devono essere evitate errate manipolazioni.

Particolare attenzione è richiesta quando si lavora a contatto con l'olio (friggitrice). Le norme di uso e manipolazione devono essere conosciute da tutti i dipendenti di una cucina. È compito dei supervisor informare i dipendenti dei pericoli generali in modo da garantire l'osservazione delle normative di controllo; seguire il protocollo di controllo nazionale.

### **Requisiti e normative legali applicabili a livello locale.**

## 3 Igiene personale

### **Divisa:**

Per i dipendenti che lavorano in cucina o a contatto con la cucina, le scarpe devono essere chiuse, antiscivolo e con tacchi bassi. La divisa deve essere quella standard stabilita per la BU o per lo Stato e non deve avere imperfezioni; non è permesso l'uso di monili in cucina. I dipendenti della cucina e quelli che si occupano della preparazione degli alimenti devono indossare obbligatoriamente un copricapo specifico, stabilito secondo gli standard della BU.



Cucina

Possono essere applicate le normative locali.

Sono obbligatorie le scarpe antiscivolo soprattutto per il personale di assistenza!

- È molto importante mantenere la propria igiene personale e usare un deodorante appropriato
- Evitare profumi forti
- Dopo aver fumato una sigaretta, utilizzare prodotti per rinfrescare l'alito
- Lavare le mani dopo aver usato il bagno.

La cassette del pronto soccorso e simili devono trovarsi in luoghi conosciuti da TUTTI i dipendenti.

Osservare le norme di Prevenzione dei Rischi sul Lavoro della BU o locali.

Una delle più semplici misure per prevenire incidenti di origine alimentare è quella di lavarsi le mani prima di preparare o mangiare qualsiasi pasto. Molta gente pensa di lavarsi correttamente le mani e si sbaglia. Secondo alcuni studi il 97% delle donne e il 92% degli uomini dicono di aver lavato le mani e dopo un'osservazione, il risultato reale è del 75% delle donne e il 58% degli uomini.

Quasi la metà dei disturbi di origine alimentare può essere evitata prestando maggiore attenzione al lavaggio delle mani e alla manipolazione dei cibi crudi. Inoltre, esistono dei disinfettanti specifici per le mani che migliorano il lavaggio anche se non devono mai sostituirlo. Lavare le mani dopo aver usato il bagno. Dopo aver fumato una sigaretta, utilizzare prodotti per rinfrescare l'alito. Tenere le unghie corte e senza smalto. Osservare tutte le altre norme di igiene generali.

#### 4 Utensili della cucina

Tutti i fornelli, i forni, i refrigeratori e gli altri elementi della cucina devono essere utilizzati nel modo appropriato. A volte i locali di refrigerazione non sono trattati con le dovute cautele.

Quando si trascorre molto tempo in sale di refrigerazione o di congelamento, è necessario indossare la divisa di protezione (giacca e guanti). Quando si utilizza qualsiasi utensile, tenere sempre in considerazione il potenziale rischio che può avere per sé stessi e per i colleghi nelle vicinanze. Prestare molta attenzione all'uso, alla conservazione ed alla pulizia dei coltelli.

Utensili colorati come i taglieri devono essere utilizzati solo a titolo distintivo (Esempio: taglieri verdi per frutta e verdura, blu solo per pesce, rossi solo per carne). Seguire questa regola solo nei paesi in cui la normativa lo permette.

Gli utensili di cucina devono essere conservati in condizioni standard (come da normativa locale), puliti secondo le istruzioni del prodotto. Devono essere collocati in aree specifiche in cui non possono danneggiare altre persone o colleghi. Il calendario di pulizia deve seguire le norme HACCP.

#### 5 Manipolazione degli alimenti

##### **Responsabile: Capocuoco e personale di cucina**

Per evitare rischi di salute per il personale, è molto importante seguire le seguenti indicazioni riguardanti gli alimenti scaduti o andati a male.



Cucina

Ci sono alimenti che, per l'alto rischio che hanno di contenere batteri pericolosi per la salute, non dovrebbero essere consumati, come il latte crudo, i latticini non pastorizzati, i succhi non pastorizzati (come il sidro di mela fresco), la carne cruda e gli impasti crudi.

#### **Alimenti crudi:**

- All'interno di una cucina esistono spazi prestabiliti (secondo le normative locali) in cui devono essere trattati e preparati gli alimenti crudi.

È molto importante assicurarsi della corretta temperatura di cottura interna delle carni crude. La temperatura interna di cottura dei vari tipi di carne deve essere di 74°C per il pollame, 68°C per la carne macinata e 63°C per pesce e maiale. Non si può stabilire il livello di cottura della carne osservandone il colore. È fondamentale utilizzare un termometro per carni per verificare che la cottura dell'alimento sia adatta al consumo.

Seguire le normative locali e i processi **HACCP** per maggiori informazioni e dettagli.

#### **Carne scongelata:**

- Non è sicuro lasciare la carne a scongelare su un piano di lavoro tutto il giorno perché la situazione permette ai germi presenti nell'alimento di prosperare. Alternative più sicure possono essere quelle di scongelare l'alimento sotto l'acqua corrente (a 21°C o meno) per un periodo inferiore a 2 ore, o lasciarlo scongelare nel frigorifero o utilizzare il microonde per iniziarne la cottura.

In caso di **possibili alimenti andati a male**, non limitarsi ad assaggiarli o a sentirne l'odore. In alcuni casi la presenza di muffa o di germogli è sufficiente ad individuare che l'alimento è andato a male e che non va consumato. Ci sono comunque alimenti che potrebbero avere un buon odore e un buon aspetto, ma se sono stati conservati alla

La **temperatura sicura** di conservazione degli alimenti in frigorifero è tra i 2°C e i 7°C, mentre i freezer devono avere una temperatura di -18°C o inferiore, secondo le normative locali.

#### **Frutta e verdura:**

Frutta e verdura costituiscono una parte importante in una dieta sana e la loro manipolazione corretta ne riduce i rischi di disturbi alimentari.

1. **PULIZIA:** Lavare tutti i prodotti con acqua corrente prima di mangiarli. Anche se si tratta di frutta e verdura da pelare, va comunque lavata prima perché i batteri possono svilupparsi dall'esterno verso l'interno durante la pelatura. Sfregare bene i prodotti con una spazzola.
2. **SEPARAZIONE:** Mantenere i prodotti separati da carne, pollame, uova e frutti di mare, sia nelle borse della spesa che nel frigorifero e sui tavoli da lavoro. Utilizzare tagliere diversi da quelli della carne e lavarli dopo l'uso con acqua calda e detersivo.
3. **REFRIGERAZIONE:** Conservare i prodotti in frigorifero dopo averli tagliati, sbucciati o cotti, entro 2 ore. Dopo un certo periodo di tempo, possono svilupparsi batteri dannosi che aumentano il rischio di disturbi alimentari.

L'elaborazione degli alimenti è un insieme di tecniche e metodi che servono a trasformare gli ingredienti crudi in cibo o per trasformare alimenti in altre forme da consumare. I processi coinvolti sono gli stessi sia in casa che in strutture alberghiere come hotel e ristoranti. In queste operazioni di solito ci sono verdure fresche o prodotti animali che vengono trasformati in cibi appetitosi, commerciabili e spesso di lunga durata.



Il momento della cottura è molto spesso quello in cui gli agenti patogeni alimentari hanno più possibilità di entrare in contatto con gli alimenti, in base al processo della contaminazione crociata. La contaminazione crociata avviene quando una persona entra in contatto con carni crude, uova, pesce o altri alimenti contenenti microbi patogeni e tocca utensili, taglieri o superfici di cottura che possono trasmettere i microbi agli alimenti già pronti.

Questa trasmissione può essere evitata lavando sempre le mani dopo aver toccato prodotti crudi, lavando gli utensili ed i taglieri con cui sono entrati in contatto e disinfettando spesso le superfici di lavoro. L'elaborazione degli alimenti è un processo meccanico di produzione che coinvolge un gran numero di utensili per emulsionare, tagliare, macinare e mescolare.

In tutte queste attività sono presenti rischi di contaminazione. Se un contenitore o un macinatore vengono usati per troppo tempo, le parti a contatto con gli alimenti possono rompersi o danneggiarsi. Queste rotture possono far entrare piccoli o grandi frammenti di metallo nei prodotti. I frammenti possono portare alla rottura dell'utensile stesso e possono essere ingeriti dal cliente.

## 6 Conservazione degli alimenti

**Freezer e cibi congelati:** La temperatura del freezer deve essere di 0°F o inferiore. Gli alimenti non vanno mai scongelati a temperatura ambiente perché così aumenta il rischio di batteri e virus e quindi di contaminazione. Dopo essere stati scongelati, gli alimenti devono essere utilizzati e mai ricongelati. Per scongelare gli alimenti si possono usare i seguenti metodi:

- Microonde
- Cottura
- Acqua fredda (mettere gli alimenti in pellicole o sacchetti di plastica e cambiare l'acqua ogni 30 minuti)
- Frigorifero

Buttare via gli alimenti che sono stati ad una temperatura superiore ai 40°F per più di due ore. Se non si conosce bene il tempo di esposizione dell'alimento alla temperatura ambiente, buttarlo via. Il congelamento non distrugge i microbi. Congelare a 0°F rende inattivi i microbi (batteri, fermenti e muffe), questi però si riattivano non appena si scongela l'alimento. Nei cibi scongelati i microbi possono moltiplicarsi a livelli tali da causare malattie di origine alimentare. La manipolazione degli alimenti scongelati deve seguire le stesse norme di quella degli alimenti freschi.

Il congelamento degli alimenti a 0°F li preserva per un certo periodo. La qualità degli alimenti comunque diminuisce se il congelamento dura troppo. Le autorità americane del FSIS/USDA (Food Safety and Inspection Service/United States Department of Agriculture) hanno redatto un documento sui tempi di congelamento consigliati, per i vari tipi di alimenti.

### Refrigerazione

È importante seguire le indicazioni relative alla temperatura di conservazione sicure degli alimenti nel frigorifero:

Per sicurezza, bisogna verificare la temperatura del frigorifero. I frigoriferi devono avere una temperatura di 40°F o inferiore. Alcuni frigoriferi sono provvisti di termometri interni per il controllo della temperatura. Per quelli che ne sono sprovvisti, bisogna utilizzare un termometro apposito per controllare la temperatura. Il controllo è molto importante nei casi di interruzione di elettricità. Se quando va via l'elettricità, la temperatura è ancora di 40°F, gli alimenti sono al sicuro. Se gli alimenti rimangono a una temperatura superiore ai 40°F per più di 2 ore, non devono essere consumati. I termometri per elettrodomestici sono progettati per essere molto precisi con le temperature fredde. Controllare sempre la chiusura delle porte di frigoriferi e freezer. Non aprire le porte di frigoriferi e freezer più del necessario e chiuderle velocemente.



### Conservazione di oli e grassi

Se non conservati in modo adeguato, gli oli ed i grassi possono deperire molto velocemente. Gli oli ed i grassi di cucina andati a male non assumono un cattivo odore finché non sono totalmente danneggiati. Ossigeno, luce e calore contribuiscono al processo di deterioramento degli oli di cottura. Più alta è la quantità di grassi polinsaturi nell'olio, più rapido sarà il deterioramento. Per evitare che gli oli vadano a male, bisognerebbe conservarli in frigo, una volta aperti. Gli oli di cottura aperti e conservati in frigo vanno consumati comunque entro poche settimane per evitare che vadano a male. Gli oli chiusi possono durare fino a un anno, anche se esistono alcune tipologie che anche se conservate chiuse, hanno una durata inferiore (es. olio di sesamo e di semi).

### Verdure

Le regole di conservazione delle verdure possono variare, se non sono in frigorifero o in freezer. Ciò è dovuto al fatto che le verdure hanno diverse caratteristiche, ad esempio i pomodori contengono molta acqua, mentre i tuberi (come le carote o le patate) meno. Questi ed altri fattori influenzano molto la durata delle verdure conservate in luoghi asciutti, così come la temperatura di conservazione. Esistono diversi modi per conservare le verdure anche per vari mesi dopo il raccolto. Le diverse tecniche comprendono: la conservazione in salamoia, in scatola, la disidratazione o la conservazione in silos.

### Cereali

Nel gruppo dei cereali sono compresi farina, riso, miglio, couscous, farina di mais, ecc. Possono essere conservati in contenitori ermetici, per evitare l'umidità o l'attacco di insetti e roditori. In cucina, i contenitori più usati sono quelli di vetro.

### Erbe e spezie

Le spezie e le erbe sono spesso in vendita in pacchetti adatti alla conservazione in dispensa. I pacchetti hanno la doppia funzione di conservare e di dosare le spezie e le erbe. I contenitori possono essere di vetro o di plastica o sigillati con la plastica. In caso di erbe, spezie coltivate in casa o comprate all'ingrosso, la conservazione deve avvenire in contenitori di vetro o di plastica. La conservazione può durare molto a lungo, anche anni. In periodi comunque compresi tra i 6 mesi e un anno, le spezie e le erbe tendono a perdere il loro sapore perché gli oli che contengono, evaporano con il tempo. È possibile conservare spezie ed erbe in aceto per brevi periodi (massimo un mese) per creare aceti profumati. Altri metodi di conservazione possono essere il congelamento in acqua o in burro non salato.

### Carne

Le carni deperibili devono essere conservate subito in frigo o in freezer. Le tecniche di dry-aging vengono usate spesso per ammorbidire certi tipi di carne di alta qualità. Queste vengono appese in ambienti molto controllati per un periodo di massimo 21 giorni. Altri tipi di carni semi-essiccate, come salami e prosciutti di vario genere, vengono processati con sale, zucchero, acidi, affumicati, ecc. e poi appesi in luoghi freschi e secchi per periodi che possono anche superare l'anno. La carne non conservata adeguatamente ha breve durata.



## 7 Rotazione di magazzino e conservazione

### ***Responsabile: Magazziniere e personale F&B***

#### o **ROTAZIONE**

La rotazione degli alimenti è importante per conservarne la freschezza. Nella rotazione degli alimenti, quelli che sono in magazzino da più tempo sono i primi ad essere usati. Ogni volta che un alimento viene consumato, va sostituito con uno nuovo nella dispensa; è fondamentale per un uso razionale, consumare prima i cibi più vecchi in modo da non tenere in magazzino nulla per troppo tempo ed evitare che possa andare a male. Questo processo si può definire come **PRIMO CHE ENTRA, PRIMO CHE ESCE (FIRST IN FIRST OUT)**.

#### o **MAGAZZINO**

Etichettare i contenitori degli alimenti nel magazzino, indicando la data di immagazzinamento, rende il processo più semplice. Seguire le norme locali o della Business Unit ed i normali processi HACCP.

Il modo migliore per effettuare la rotazione degli alimenti in magazzino è preparando i pasti con il cibo in magazzino ogni giorno.

Gli alimenti devono essere tenuti in zone specifiche e nel rispetto delle normative di raffreddamento o di conservazione naturale. All'interno della cucina è consigliabile evitare l'uso del vetro. Quando gli alimenti arrivano in hotel, non sono nella stessa confezione in cui verranno conservati. Dopo aver ricevuto, controllato e verificato le condizioni degli alimenti, seguire la procedura **Order-Reception Purchases** affinché possano iniziare i vari cicli.

Disimballare ed organizzare la conservazione.

Questo compito viene normalmente svolto dal magazziniere o dal personale addetto della cucina. Evitare la contaminazione con altri alimenti. La distribuzione degli alimenti nelle varie zone deve essere svolta in fretta, senza interrompere o disturbare gli altri processi.

- Per una corretta conservazione degli alimenti è necessario:
  - Controllare l'accesso al magazzino: devono esserci poche chiavi affidate al personale incaricato. Nei fine settimana le chiavi devono essere lasciate in Reception e chiunque le richieda deve compilare l'apposito modulo **Controllo chiavi magazzino F&B.xls**
  - Nelle zone comuni (corridoi o uffici aperti) non devono esserci magazzini aperti.
  - Spostare gli alimenti al magazzino principale, quando non servono per l'immediato futuro.

## 8 Procedure correlate

Ordine - Ricezione acquisti  
HACCP

## 9 Modelli e file

Modelli	Responsabile	Periodo file
Controllo chiavi magazzino F&B	Magazziniere Personale F&B	12 mesi



Cucina

## 10 Convalida procedura

Versione	Corporate area	Approvato da		Data di approvazione
1	Operations <b>(Process Owner)</b>	F&B Operation Manager Operations Control Director Chief Operations Officer	Thomas Bartz Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			Steering Minutes 16/04/2012

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.