

Nota: queste user stories sono per "Gestire i turni", caso d'uso degli Organizzatori. Si suggerisce tuttavia di derivare da qui anche i requisiti per "Indicare le proprie disponibilità" (caso d'uso di Cuoco e Personale di Servizio)

Viola, organizzatrice di eventi e wedding planner

Impostare i turni sembra una cosa facile ma non lo è per nulla, sembrerebbero semplici fasce orarie ma se non sono impostati correttamente tutto ne risente, dalla preparazione al servizio!

Se uno imposta male i turni il risultato è che poi i cuochi e i camerieri fanno pasticci con le disponibilità, le cambiano all'ultimo ecc... e l'organizzazione degli eventi diventa un incubo. Così cerco di fare del mio meglio per impostare tutto all'inizio e variare il meno possibile in modo da non avere sorprese ma non sempre è possibile. Di solito mi viene più facile sistemare l'orario della cucina e in separata sede lavorare ai i turni di servizio... se li affronto insieme mi confondo quindi meglio procedere con una cosa per volta.

Per i turni in cucina la mia esperienza è che, indipendentemente dal carico di eventi che abbiamo, è meglio attestarsi su turni corti di 2 ore in modo da avere più flessibilità; se poi gli chef con cui lavoro non sono d'accordo li raggruppo i turni consecutivi in modo che lo stesso cuoco debba dare la disponibilità in blocco per 4/6 ore (cioè su 2 o 3 turni).

Di solito cerco di variare il meno possibile e lasciare sempre lo stesso schema settimanale ma in occasione delle festività o nel periodo di matrimoni e lauree mi tocca sempre aggiustare qualcosa per una o più settimane di seguito. Poi ci sono le emergenze tipo quella volta che abbiamo avuto una perdita di gas e ho dovuto cancellare i turni di una intera settimana! Senza contare quando un evento salta all'ultimo minuto...

In generale nei turni di cucina mi farebbe comodo se avessi un'app poter modificare o eliminare sia i singoli turni che più turni tutti contemporaneamente, ad esempio tutti i turni del martedì mattina, o tutti i turni di una certa settimana.... Ovviamente con una verifica sulle sovrapposizioni se si dovessero creare, perché in una stessa cucina non possono esserci turni sovrapposti. Penso sarebbe comodo anche per i cuochi poter dare la disponibilità anche a più turni contemporaneamente, un po' con gli stessi criteri.

Per alcuni eventi può anche accadere che si debba preparare tutto direttamente nella sede dell'evento e allora in quel caso segno subito il luogo per ricordarci che non occupiamo la nostra cucina. In questo caso di solito ci parliamo con gli chef e di fatto sono loro a dirmi come impostare i turni, che tanto sono indipendenti da quelli nella nostra sede.

Finita l'organizzazione della cucina mi dedico ai turni di servizio... devo farli il prima possibile perché se no anche qui si fa fatica a incastrare le disponibilità, e poi non gli permetto di cambiarle proprio fino all'ultimo, se vogliono ritirarsi a pochi giorni devono avere un ottimo motivo o non li chiamo più a lavorare con me. Però siccome i turni di servizio dipendono dagli eventi più di tanto in anticipo non li si può mettere. Di solito passo in rassegna uno per

uno i nuovi eventi che mi sono arrivati da gestire e per ciascun servizio creo un orario a parte, se l'evento è ricorrente mi segno lo stesso schema anche per gli eventi successivi. I turni che segno includono anche il tempo necessario per preparare l'evento e successivamente mettere tutto a posto quando è concluso.

Alex, ex-chef in un ristorante, ora titolare di una società di catering

Il mio lavoro al ristorante mi ha insegnato a distinguere molto bene la cucina e il servizio. Già a partire dai turni li tratto quasi come due attività diverse, seppur debbano cooperare per la riuscita dell'evento.

Tendenzialmente il lavoro grosso sui turni di cucina lo faccio ogni trimestre, impostando dei turni standard per il trimestre successivo. Quindi ad esempio a gennaio (inizio del primo trimestre) imposto i turni per il periodo aprile-giugno. Poi mando una mail ai cuochi chiedendo le disponibilità, certo questo è un aspetto che sarebbe fantastico fosse gestito tramite un'app che tiene traccia di tutto...

Naturalmente può capitare poi di dover modificare i turni, talvolta in blocco, talvolta alcuni turni singoli. Può anche capitare di aggiungere turni di cucina "sparsi", qualche volta abbiamo dovuto aprire la cucina di sera, o di lunedì, che di solito è il giorno libero. Qualche volta pur di prendere un evento importante abbiamo anche affittato una cucina in più e quindi lì i turni ovviamente sono diversi, anche perché cerchiamo di ottimizzare l'uso delle cucine in affitto per non spendere troppo.

Se modifico tutti i turni, ad esempio anticipandoli di mezz'ora, devo ovviamente prima consultare i cuochi o rischio di trovarmi senza personale. Invece se devo modificare turni sparsi corro il rischio che mi dicano che non possono più... se è solo un turno qua e là troverò qualcun altro. D'altra parte il rischio è reciproco perché potrei anche dover eliminare dei turni; cerco di farlo solo con molto preavviso così i cuochi possono organizzarsi, però può succedere.

Quando aggiungo turni nuovi (o se a causa di modifiche ho avuto dei "ritirati") ovviamente mando di nuovo la mail per le disponibilità... alla fine ne mando una o due la settimana, è un po' oneroso.

Non mi piace avere troppo caos organizzativo, quindi i miei cuochi sanno che la disponibilità per la cucina la devono dare a mezze giornate intere; mediamente i turni standard che facciamo sono di 5 ore.

Ci sono alcuni eventi molto grossi di cui sappiamo già con largo anticipo; in quel caso mi consulto con gli chef e segnalo, nella richiesta di disponibilità, che certi turni vanno considerati in blocco: o si dà la disponibilità per tutti, o per nessuno. In questo modo è possibile avere un intero team focalizzato su un evento. In teoria sarebbe l'ideale averlo sempre, ma siamo un'azienda piccola e non possiamo permetterci di assumere i cuochi a

tempo pieno. Così dobbiamo lasciar loro la possibilità di prendere altri lavori in parallelo. Il sistema delle disponibilità è l'unico che funziona, è inutile costringerli che so, a venire tutti i martedì, e poi magari non c'è lavoro e li paghiamo per niente.

I turni di servizio richiedono meno riflessione: c'è un evento con dei servizi e di conseguenza ci sono i turni... in pratica i turni di servizio corrispondono agli orari dei servizi, calcolando un po' di tempo in più per la preparazione e per sistemare tutto dopo. Ovviamente se un evento ricorre nel tempo, questo si ripercuote sui turni... sarebbe bello qui aver tutto gestito in automatico.

Se ci fosse un'app che gestisce tutto ciò vorrei poter mettere sui turni una scadenza dopo la quale non si può più togliere la disponibilità, ma vorrei metterla io e che fosse flessibile... ossia poterla anche togliere. Ovvio che poi se c'è un'emergenza si gestisce tutto, ma ecco, forse dopo la scadenza vorrei che il dipendente in questione mi venisse a parlare e mi spiegasse il problema, non che con un clic mi mandasse in palla il lavoro. A quel punto, ci siamo parlati, se ci sono le condizioni gli do il permesso di ritirare la disponibilità... nella app potrebbe esserci che ne so una cosa che io posso bloccare e sbloccare il turno?