

# sbirciare dietro i fornelli: ai confini dell'orrore culinario e igienico

di Chiara Bucci

Nel mondo della ristorazione e dell'accoglienza, lo ribadiamo da anni, la pulizia è fattore essenziale di successo. Ma quando a sostenerlo è un pluri-stellato chef britannico, idolo indiscusso dei programmi TV più in voga del momento, la cultura del pulito viaggia a ritmi... catodici.



## Il format

Il programma si articola in diverse fasi: Ramsay ha una settimana di tempo per reinstradare al successo i ristoranti sull'orlo del fallimento. La dinamica è sempre la stessa: al suo arrivo Ramsay si presenta al ristorante in cui si fa servire come un normale cliente; in questo modo ha la possibilità di saggiare la qualità del cibo e del servizio proposto. Ed è qui che individua i sintomi del problema. I problemi tipici che deve affrontare sono, infatti, sempre gli stessi: sporcizia in cucina, ingredienti avariati, pietanze disgustose, e un management incompetente.

## L'ispezione della dispensa

Ogni puntata, immancabilmente, mostra che il punto nevralgico del problema sta nella cucina. Le telecamere accedono là dove l'occhio del cliente insoddisfatto non può spingersi per capire il motivo di tanta mediocrità culinaria e lo spettacolo che puntualmente viene proposto è a dir poco stommachevole. Cibi avariati conservati all'interno delle dispense: prosciutti e carni di ogni tipo lasciati marcire sugli scaffali, tonnellate di cibi cotti e surgelati, salse e sughi rappresi abbandonati nelle vaschette contenitive. E poi



sporcizia ovunque: dal pavimento alle superfici d'appoggio. Vigè uno stato di pulizia precaria solo sulle superfici che servono a maneggiare il cibo; ma basta spostare un mobile o alzare qualche strumento di lavoro poggiato sui pianali che si vedono blatte sgattaiolare di corsa verso un rifugio e macchie di sporco incrostato da mesi. Lo chef pluri-stellato procede con disgusto ma con dovizia di particolari a mostrare alle telecamere ogni singolo dettaglio che denuncia la totale e raccapricciante condizione igienica e di insalubrità in cui versano queste cucine. Una denuncia nuda e cruda in mondovisione che piegherebbe per vergogna anche il più arrogante dei proprietari, i quali il più delle volte dichiarano il loro imbarazzo per non essere a conoscenza delle gravi infrazioni sanitarie che lo chef in capo alla cucina commette a loro insaputa.

Recentemente le attività che si svolgono all'interno delle cucine dei ristoranti sono sotto le luci della ribalta del palinsesto televisivo. Pioniere in questo senso sono state senza dubbio le varie rubriche "cotto e mangiato" o "eat parade" che occupano ormai un posto fisso all'interno dei telegiornali e che hanno certamente avvicinato il telespettatore all'arte culinaria. E così impazzano sulla rete i format televisivi che propongono manicaretti in tutte le salse. All'interno di questo contenitore televisivo, in cui cloni e copie di programmi si sprecano, è nato un programma diverso che spicca sugli altri per l'originalità del tema trattato: non il cibo ma le cucine. Alzi la mano chi non ha mai visto *Kitchen Nightmares: Cucine da incubo*. Si tratta di un fortunatissimo show televisivo trasmesso dall'emittente inglese Channel 4 che da un paio d'anni impazza sul digitale della tivù italiana: un programma televisivo frizzante e divertente che si occupa di risanare ristoranti sull'orlo del fallimento. Stella del programma è la star britannica **Gordon Ramsay**, ex promessa del calcio che, dopo un brutto infortunio al ginocchio, ha saputo reinventarsi, trascinato dalla sua passione per la cucina a costruire una sfolgorante carriera da Chef che gli è valsa ben 12 stelle Michelin.

### La pulizia prima di tutto

L'igiene dunque è la *condicio sine qua non*, è la premessa imprescindibile per poter assicurare la qualità del cibo e del servizio. Nei casi più drammatici, lo chef costringe lo staff del ristorante ad una chiusura temporanea del locale al fine di provvedere ad una profonda sanificazione della cucina. E così, con detergenti ed attrezzatura alla mano, si procede alla riqualificazione igienica dell'area. Al di là di tutte le considerazioni che potrebbero farsi, una su tutte che certamente si tratta di casi limite, il programma ha comunque il merito di porre il focus sull'importanza della pulizia, mettendo gli interpreti della puntata (lo staff del locale) di fronte alle penose conseguenze della loro protratta negligenza, contribuendo a diffondere la cultura del pulito come premessa irrinunciabile per la qualità del servizio. Ad una sequenza di immagini nauseanti fanno seguito le celebri sfuriate condite di impropri di Ramsay: piazzate certo scenografiche nella forma, come si richiede ad uno show televisivo, ma assolutamente ineccepibili nel contenuto. Non c'è puntata in cui Gordon Ramsay, che lungi dall'essere diplomatico è divenuto famoso proprio per i suoi modi bruschi ed aggressivi di comunicare, non ribadisca che la pulizia della cucina è un momento irrinunciabile della routine quotidiana di chi si considera un professionista e, come tale, dev'essere presa sotto la massima considerazione.

### Ordine e management: ciliegina sulla torta

Dopo aver riaperto la cucina, vengono operati altri cambiamenti drastici sull'arredamento e sul menù e il locale è pronto per un nuovo debutto. Il tutto, non prima che Gordon Ramsay abbia assistito gli chef in cucina e corretto eventuali errori a livello di management: proprietari senza polso, camerieri dall'aspetto negletto e trasandato, chef troppo arroganti che nuociono allo spirito del gruppo. Finita la settimana, riaffida il lavoro totalmente nelle mani dei proprietari. Infine, qualche tempo dopo, senza preavviso, la star si ripresenta al locale per vedere se gli affari sono migliorati.

### Ed ora tocca agli hotel con ... Hotel Hell!



Ma nel mirino di Gordon Ramsay ben presto arriveranno anche gli hotel. Sull'onda infatti del successo che ha avuto questa fortunata serie televisiva, la star britannica ha ottenuto il benessere per produrre, assieme all'emittente statunitense FOX, un nuovo programma che si occuperà di alberghi. Se-



condo quanto si apprende dal web, infatti, sarebbe prossimo al via il nuovo format "Hotel Hell" – alberghi infernali – che si svilupperà sulla falsariga del format di *cucine da incubo*. C'è da scommettere che anche in quest'ambito l'igiene sarà una dei principali protagonisti dello show: sappiamo infatti che la pulizia percepita dall'ospite è uno dei criteri principali ed ineludibili della customer satisfaction. È una delle variabili che decreta la fidelizzazione del cliente ed, indirettamente, l'andamento degli affari. In nessun altro luogo come entro le mura di un albergo l'igiene e la salubrità giocano un ruolo tanto fondamentale: l'ospite può sorvolare su alcune aspettative disattese, dalla gentilezza dello staff alla fornitura delle camere, ma non transige mai sulla pulizia.

### ... con un team di esperti

Molte sono le variabili che concorrono ad assicurare un ottimo hotel management, ma il comune denominatore da cui partire è la professionalità. Per questo anche Gordon Ramsay, che pur ha un'esperienza consolidata nell'hotel management ed è attualmente proprietario dell'elegante hotel di dieci camere di *York e Albany* a Camden Town nel cuore di Londra, sarà affiancato da un qualificato team di professionisti che si occuperanno di salvare i "NO-tel" sull'orlo del fallimento trasformandoli nuovamente in hotel competitivi sul mercato.

