

MODELLI GRATUITI

12 modelli di SOP per ristoranti

Procedure pronte da copiare per cucina, sala, bar e responsabile di turno.

Scritte per Marlow, un ristorante immaginario da 70 coperti con un bar da 12 posti, aperto a pranzo e a cena sei giorni alla settimana. Quando un numero deriva da una norma, si tratta del Food Code della FDA statunitense, salvo diversa indicazione; verifica le regole della tua zona.

Indice

Responsabile: [M-01 Apertura](#), [M-02 Chiusura di cassa](#), [M-03 Chiusura del locale](#)

Cucina: [K-01 Ricezione merci](#), [K-02 Piano di pulizia](#), [K-03 Riscaldamento](#), [K-04 Raffreddamento](#)

Sala: [F-01 Ordini con allergie](#), [F-02 Reclami](#)

Bar: [B-01 Controllo età](#), [B-02 Dosi di distillati](#), [B-03 Bicchieri e ghiaccio](#)

Come adattarli

1. Sostituisci «Marlow» con il nome del tuo locale e i ruoli con quelli usati dal tuo team.
2. Adatta orari, temperature e attrezzature alla tua cucina e alle norme locali.
3. Prova ogni SOP con l'ultimo arrivato prima di stamparla.
4. Appendi ogni pagina dove si svolge il lavoro e rivedila ogni sei mesi.

M-01 Apertura del ristorante

Si applica a	Responsabile dell'apertura
Quando	Ogni giorno, 90 minuti prima della prima prenotazione
Tempo necessario	Da 30 a 40 minuti
Ti servono	Chiavi, codice dell'allarme, registro delle temperature, fondi cassa, le prenotazioni della giornata
Responsabile	Direttore generale, aggiornato a ottobre 2026

1. Disattiva l'allarme, apri solo la porta del personale e fai un giro completo dell'edificio prima che arrivi qualcun altro: porte, finestre, bagni, magazzini e cortile.
2. Controlla che l'elettricità, il gas, l'acqua calda e gli aspiratori funzionino.
3. Controlla il termometro su ogni frigo e congelatore, compresi quelli del bar, e annota ogni lettura sul registro delle temperature.
4. Controlla che ogni lavandino abbia acqua calda, sapone e asciugamani di carta.
5. Prendi i fondi cassa dalla cassaforte, contali insieme a un'altra persona e firma il foglio dei fondi cassa.
6. Accendi le casse, i terminali per le carte, gli schermi della cucina e le stampanti, e invia un ordine di prova da una cassa alla cucina.
7. Leggi la nota di passaggio di consegne della sera prima e le prenotazioni di oggi. Prendi nota dei tavoli grandi, delle allergie segnalate in anticipo e di chi è assente per malattia.
8. Fai il briefing al team 15 minuti prima dell'apertura: coperti, specialità del giorno, piatti esauriti, allergeni nelle specialità, settori.

Standard: ogni frigo a 41°F (5°C) o meno, i congelatori ben congelati, i fondi cassa corretti e firmati, l'ordine di prova visualizzato sulla postazione giusta, il briefing fatto prima dell'apertura.

Se qualcosa non va: se un frigo supera i 41°F, sposta il contenuto in un'unità funzionante e avvisa il capo cuoco prima di usare qualsiasi cosa che conteneva; se la cassa è in deficit, non aprire quella cassa e chiama il direttore generale.

Perché è importante: un problema individuato alle dieci del mattino costa molto meno dello stesso problema individuato alle otto di sera.

Adattato per

Approvato da

Data

M-02 Chiusura di cassa di fine giornata

Si applica a	Responsabile di chiusura e ogni addetto alla cassa
Quando	Dopo aver chiuso l'ultimo scontrino della giornata
Tempo necessario	Circa 15 minuti per ogni cassa
Ti servono	Rapporto di fine giornata, foglio di cassa, sacchetti per il contante, una seconda persona
Responsabile	Direttore generale, aggiornato a ottobre 2026

1. Chiudi in cassa tutti i conti e i tavoli aperti. Nulla viene riportato al giorno successivo senza l'approvazione di un responsabile.
2. Stampa o apri il resoconto di fine giornata.
3. Conta il contenuto del cassetto in presenza di una seconda persona, per taglio, ed estrai il fondo cassa per domani.
4. Confronta il contante contato con quello previsto nel rapporto e annota la differenza.
5. Confronta i totali delle carte con il lotto del terminale.
6. Metti gli incassi in un sacchetto, sigillalo, scrivi sopra il numero di cassa, la data e l'importo, e firmatelo entrambi.
7. Metti la busta e il fondo cassa nella cassaforte e chiudila a chiave.

Standard: ogni cassetto deve corrispondere al rapporto con uno scarto massimo di cinque dollari.

Se qualcosa non va: ricontate insieme, controllate se ci sono rimborsi o articoli serviti ma mai registrati, poi annotate la differenza e informate il direttore.

Perché è importante: le piccole discrepanze trovate la stessa sera possono essere spiegate; se scoperte una settimana dopo, no. Il significato di ogni riga del resoconto è spiegato nell'articolo sulla [lettura del report Z](#).

Adattato per

Approvato da

Data

M-03 Chiusura e messa sotto chiave

Si applica a	Responsabile della chiusura, l'ultimo a uscire
Quando	Dopo la chiusura di cassa, ogni sera
Tempo necessario	20 minuti
Ti servono	Liste di chiusura firmate di ogni reparto, chiavi, codice dell'allarme, registro dei turni
Responsabile	Direttore generale, aggiornato a ottobre 2026

1. Raccogli la lista di chiusura firmata da ogni reparto: cucina, sala e bar.
2. Fai un giro in cucina e controlla che tutte le apparecchiature siano spente. Frigoriferi e congelatori devono rimanere accesi.
3. Controlla la cella frigorifera: nessuno all'interno, cibo coperto ed etichettato, porta chiusa, temperatura annotata sul registro.
4. Controlla che i bagni, i magazzini e il cortile siano vuoti e che la porta sul retro e le uscite di emergenza siano chiuse. Non bloccare mai un'uscita di emergenza con catene o altri oggetti.
5. Assicurati che i sacchetti con i contanti e il fondo cassa siano nella cassaforte e che questa sia chiusa a chiave.
6. Scrivi la nota di passaggio di consegne per la mattina: eventuali oggetti rotti, scorte in esaurimento, incidenti o reclami.
7. Spegni le luci, attiva l'allarme, chiudi a chiave la porta d'ingresso e controlla che sia chiusa dall'esterno.

Standard: ogni lista di chiusura deve essere firmata, l'allarme deve confermare di essere inserito e il registro di passaggio di consegne deve contenere una voce relativa alla notte.

Se qualcosa non va: se l'allarme non si attiva, individua la zona aperta e chiudila; non lasciare mai l'edificio con l'allarme disattivato e chiama il direttore generale se continua a non funzionare.

Perché è importante: l'ultima persona a uscire è responsabile di tutto ciò che rimane acceso, aperto o non messo in sicurezza durante la notte.

Adattato per

Approvato da

Data

K-01 Ricezione delle consegne

Si applica a	Lo chef di turno o la persona incaricata di ricevere le consegne
Quando	Ogni consegna, di cibo o bevande
Tempo necessario	Da 10 a 15 minuti
Ti servono	Termometro a sonda, salviette igienizzanti, l'ordine di acquisto, il registro di ricevimento, etichette con la data
Responsabile	Capocuoco, aggiornato a ottobre 2026

1. Interrompi quello che stai facendo e vai ad accogliere l'autista. Il cibo refrigerato lasciato vicino alla porta sul retro si sta riscaldando.
2. Controlla la consegna rispetto all'ordine di acquisto prima di firmare qualsiasi cosa: articoli, quantità e prezzi.
3. Misura la temperatura dei prodotti refrigerati tra due confezioni, senza forare l'imballaggio sigillato, e annota la temperatura sul registro di ricevimento.
4. Controlla che i prodotti surgelati siano ben congelati, senza scatole umide o grossi cristalli di ghiaccio che indichino che si sono scongelati e poi ricongelati.
5. Controlla le date di scadenza, le confezioni danneggiate e le lattine ammaccate, oltre all'aspetto e all'odore di pesce e carne.
6. Pesa tutto ciò che ha un prezzo al peso.
7. Metti via per primi i prodotti refrigerati e surgelati, entro 15 minuti, indicando la data e sistemando le nuove scorte dietro a quelle vecchie.
8. Segna le mancanze e gli articoli scartati sulla fattura, firmala e registra le quantità ricevute.

Standard: alimenti refrigerati a 41°F (5°C) o meno, alimenti congelati ben congelati, alimenti caldi a 135°F (57°C) o più. Il Codice Alimentare ammette alcune eccezioni, come il latte e le uova in guscio, fino a 45°F (7°C).

Se qualcosa non va: rifiuta l'articolo, scrivi il motivo e la temperatura sulla fattura, fallo firmare all'autista e avvisa il capo cuoco lo stesso giorno.

Perché è importante: una volta firmata, una consegna a temperatura non corretta diventa un tuo problema piuttosto che del fornitore. Crediti, valutazione dei fornitori e ordini sono trattati nell'articolo su [acquisti e gestione fornitori](#).

Adattato per

Approvato da

Data

K-02 Programma di pulizia della cucina

Si applica a	Tutto il personale di cucina, per postazione
Quando	Ogni turno, oltre alle attività settimanali e mensili previste dal programma
Tempo necessario	Incluso in ogni turno; circa 45 minuti alla chiusura
Ti servono	Detergente, disinfettante e strisce reattive, panni con codice colore, il foglio con il programma appeso al muro
Responsabile	Sous chef, aggiornato a ottobre 2026

1. Prepara il disinfettante all'inizio di ogni turno seguendo la concentrazione indicata sull'etichetta e controllalo con una striscia reattiva. Sostituiscilo quando è sporco o se il risultato del test è al di sotto del range.
2. Pulisci le superfici a contatto con gli alimenti seguendo sempre quattro passaggi: lava con il detersivo, risciacqua, igienizza e lascia asciugare all'aria.
3. Durante il servizio, pulisci e igienizza taglieri, coltelli e superfici tra un alimento crudo e uno pronto da mangiare, e almeno ogni quattro ore per tutto ciò che viene usato costantemente.
4. Pulisci man mano: asciuga subito le fuoriuscite e svuota i cestini prima che si riempiano.
5. Alla chiusura, esegui le attività quotidiane della tua postazione e apponi le tue iniziali su ciascuna voce del programma.
6. Esegui le attività settimanali e mensili nel giorno in cui il programma le prevede, e apponi le iniziali anche su quelle.

Con quale frequenza	Compiti
Ogni turno	Piani di lavoro, taglieri, affettatrice, termometri a sonda, lavamani, maniglie delle porte, pavimento spazzato
Ogni giorno alla chiusura	Piastra e griglia, olio delle friggitrice filtrato, forni puliti, lavelli, pavimenti lavati, cestini svuotati e lavati
Settimanalmente	Scaffali e pavimento della cella frigorifera, filtri di aspirazione, interno dei frigoriferi a porta, magazzino prodotti secchi
Ogni mese	Dietro e sotto le attrezzature, pareti e soffitto sopra la linea di lavoro, macchina del ghiaccio secondo le istruzioni del produttore

Standard: disinfettante nel range secondo la striscia reattiva e ogni riga del programma deve essere siglata.

Se qualcosa non va: se hai saltato un'attività, falla prima del prossimo turno e avvisa il sous chef; se la stessa attività viene saltata settimana dopo settimana, il programma è sbagliato, quindi modificalo.

Perché è importante: il Codice Alimentare richiede che le superfici a contatto costante con alimenti deperibili vengano pulite almeno ogni quattro ore, e un ispettore chiederà di vedere il programma.

Adattato per

Approvato da

Data

K-03 Riscaldamento degli alimenti per il mantenimento in caldo

Si applica a	Tutti i cuochi
Quando	Ogni volta che un alimento cotto e raffreddato viene rimesso in conservazione a caldo
Tempo necessario	Fino a due ore, di solito molto meno
Ti servono	Fornello, forno o forno combinato, sonda calibrata, salviette igienizzanti, registro di mantenimento in caldo
Responsabile	Capocuoco, aggiornato a ottobre 2026

1. Tira fuori solo la quantità che pensi di vendere per questo servizio.
2. Riscalda sul fornello, nel forno o nel forno combinato. Non riscaldare mai a bagnomaria o nell'armadio riscaldato; sono fatti per mantenere il calore, non per aumentarlo.
3. Mescola salse e zuppe in modo che il calore raggiunga il centro.
4. Disinfetta la sonda e misura la temperatura nella parte più spessa.
5. Quando raggiunge i 165°F (74°C), mantieni questa temperatura per 15 secondi, poi trasferiscilo nel mantenimento in caldo.
6. Annota l'ora e la temperatura sul registro di mantenimento in caldo.
7. Controlla la temperatura degli alimenti tenuti in caldo ogni due ore e registrala.
8. Regola della casa: riscaldare solo una volta. Ciò che rimane alla fine del servizio va buttato via.

Standard: 165°F (74°C) per 15 secondi, da raggiungere entro due ore, poi mantenere a 135°F (57°C) o più.

Se qualcosa non va: se il cibo non ha raggiunto i 165°F entro due ore, buttalo via; se trovi del cibo tenuto in caldo a una temperatura inferiore a 135°F, avvisa lo chef, che lo riscalderà a 165°F solo se era sopra i 135°F all'ultimo controllo.

Perché è importante: un riscaldamento lento fa sì che il cibo rimanga nella fascia di temperatura in cui i batteri crescono più velocemente.

Adattato per

Approvato da

Data

K-04 Raffreddamento del cibo cotto

Si applica a	Tutto il personale di cucina, in ogni turno
Quando	Qualsiasi cibo cotto che non verrà servito entro un'ora
Tempo necessario	10 minuti di lavoro, più il tempo di raffreddamento
Ti servono	Vassoi Gastronorm poco profondi, bagno di ghiaccio o abbattitore di temperatura, sonda calibrata, registro di raffreddamento
Responsabile	Capocuoco, aggiornato a ottobre 2026

1. Annota l'ora e la temperatura sul registro di raffreddamento quando togli il cibo dal fuoco.
2. Dividi le grandi quantità in vassoi poco profondi, di non più di circa 5 cm di profondità.
3. Metti i vassoi in un bagno di ghiaccio o nell'abbattitore, senza coprirli e lasciando spazio tra uno e l'altro.
4. Mescola salse e zuppe ogni 15 minuti.
5. Controlla la temperatura dopo due ore e prendine nota.
6. Copri, etichetta indicando il prodotto e la data, e sposta nella cella frigorifera una volta raggiunti i 41°F (5°C) o meno.

Standard: da 135°F (57°C) a 70°F (21°C) entro due ore, poi a 41°F (5°C) o meno entro altre quattro ore.

Se qualcosa non va: se il cibo è ancora sopra i 70°F dopo due ore, riscaldalo a 165°F e ricomincia da capo, oppure buttalo via e avvisa il capo cuoco.

Perché è importante: è proprio in questo intervallo che i batteri si moltiplicano più velocemente.

Il raffreddamento fa parte di un piano più ampio di sicurezza alimentare. Nell'UE, il Regolamento 853/2004 impone alle aziende alimentari di seguire procedure basate sui principi HACCP, e in Inghilterra molte piccole cucine usano il pacchetto "Safer Food, Better Business" della Food Standards Agency per farlo. Il sistema più ampio è spiegato in [sicurezza alimentare e HACCP](#).

Adattato per

Approvato da

Data

F-01 Prendere un'ordinazione per chi soffre di allergie

Si applica a	Camerieri, baristi che prendono le ordinazioni, lo chef al pass
Quando	Ogni volta che un ospite segnala un'allergia o un'intolleranza
Tempo necessario	Da due a tre minuti
Ti servono	La matrice degli allergeni aggiornata, la cassa
Responsabile	Responsabile di sala e capo cuoco, aggiornato a ottobre 2026

1. Chiedi quale allergene sia e se si tratta di un'allergia o di una preferenza.
2. Controlla il piatto confrontandolo con la matrice degli allergeni. Non tirare a indovinare e non affidarti mai alla memoria.
3. Inserisci l'ordine indicando il modificatore per l'allergia su ogni voce interessata, non come nota alla fine.
4. Comunicalo di persona anche allo chef al pass.
5. Lo chef conferma che il piatto può essere preparato in sicurezza oppure propone un'alternativa.
6. Il piatto va portato al tavolo dalla persona che ha preso l'ordine o da un responsabile, non da un runner che non ne sa nulla.

Standard: l'allergene deve comparire sulla comanda di cucina per ogni piatto interessato, verificato rispetto a tutti e nove i principali allergeni statunitensi (latte, uova, pesce, crostacei, frutta a guscio, arachidi, frumento, soia e sesamo) o ai 14 elencati dall'UE e dal Regno Unito.

Se qualcosa non va: se non sei sicuro, di' che non puoi garantire il piatto e non servirlo.

Perché è importante: un solo errore può mandare un ospite in ospedale, e il ristorante ne è responsabile. La matrice stessa, e come mantenerla aggiornata quando il menu cambia, è l'oggetto della [gestione degli allergeni nei ristoranti](#).

Adattato per

Approvato da

Data

F-02 Gestire un reclamo al tavolo

Si applica a	I camerieri e il responsabile di sala
Quando	Ogni volta che un ospite è insoddisfatto, al tavolo o all'uscita
Tempo necessario	Qualche minuto, più il tempo per risolvere il problema
Ti servono	La cassa, il registro dei turni
Responsabile	Responsabile di sala, aggiornato a ottobre 2026

1. Vai subito al tavolo e ascolta tutto il reclamo senza interrompere né dare spiegazioni.
2. Chiedi scusa una volta sola e fallo con sincerità. Non discutere se l'ospite abbia ragione o meno.
3. Offri qualcosa di concreto, come rifare il piatto, proporne uno diverso o toglierlo dal conto, oppure chiedi cosa potrebbe risolvere la situazione.
4. Se il problema riguarda il cibo, porta tu stesso il piatto al pass e parlane con lo chef.
5. Segnala al responsabile di sala qualsiasi richiesta che vada oltre un semplice rifacimento del piatto.
6. Registra ogni annullamento o omaggio sulla cassa indicando il motivo corretto.
7. Torna al tavolo dopo aver risolto il problema e controlla che ora sia tutto a posto.
8. Annota il reclamo e cosa hai fatto nel registro dei turni.

Standard: l'ospite viene preso in carico entro un minuto e ogni reclamo viene registrato, compresi quelli che sono stati risolti.

Se qualcosa non va: se un ospite segnala un malessere, un infortunio o qualcosa trovato nel cibo, chiama subito il responsabile, conserva il prodotto, annota i dettagli e offri aiuto senza ammettere colpa.

Perché è importante: un reclamo gestito bene spesso fa tornare l'ospite, e il registro mostra quali piatti e turni continuano a causare problemi.

Adattato per

Approvato da

Data

B-01 Controllo dei documenti d'identità e rifiuto del servizio

Si applica a	Baristi e camerieri che servono alcolici
Quando	Ogni volta che ricevi un'ordinazione di alcolici da qualcuno che sembra avere meno di 30 anni, e per qualsiasi ospite che sembra ubriaco
Tempo necessario	Meno di un minuto
Ti servono	Una scheda con la data di nascita alla cassa, il registro dei rifiuti
Responsabile	Responsabile del bar, aggiornato a ottobre 2026

1. Chiedi un documento d'identità a chiunque sembri avere meno di 30 anni, ogni volta, compresi i clienti abituali che non hai controllato prima.
2. Accetta solo un documento d'identità valido con foto rilasciato dalle autorità e che riporti la data di nascita: passaporto, patente di guida o carta d'identità nazionale.
3. Prendi il documento in mano. Controlla la foto rispetto al volto, la data di nascita, la data di scadenza ed eventuali segni di manomissione.
4. Confronta la data di nascita con quella riportata sulla scheda alla cassa, che indica la data più recente di nascita ammessa per poter servire un cliente oggi.
5. Se non c'è un documento accettabile, rifiuta gentilmente e non discutere.
6. Rifiuta anche chiunque sembri ubriaco e chiunque compri da bere per qualcuno che lo è.
7. Usa la frase standard: «Mi dispiace, stasera non posso servirti un altro drink. Vuoi un po' d'acqua o ti chiamo un taxi?»
8. Informa il responsabile e annota il rifiuto nel registro: ora, una breve descrizione e il motivo.

Standard: niente alcolici ai minorenni (21 anni negli Stati Uniti, 18 nel Regno Unito, dove molti locali applicano la politica "Challenge 25") e ogni rifiuto deve essere registrato.

Se qualcosa non va: se l'ospite diventa aggressivo, fai un passo indietro e lascia che se ne occupi il responsabile; non andare mai dall'altra parte del bancone per discutere.

Perché è importante: servire un minorenne o un ospite ubriaco può costare al locale la licenza.

Adattato per

Approvato da

Data

B-02 Versare superalcolici e preparare cocktail

Si applica a	Baristi
Quando	Ogni bevanda che contenga un distillato
Tempo necessario	Fa parte di ogni bevanda
Ti servono	Misurini o dosatori, il ricettario dei cocktail, il foglio degli sprechi
Responsabile	Responsabile del bar, aggiornato a ottobre 2026

1. Versa ogni distillato con un jigger o un dosatore. Non versare a occhio.
2. Riempi il jigger fino alla tacca, tenendolo in posizione orizzontale sopra il bicchiere o lo shaker.
3. Prepara i cocktail seguendo il ricettario: stesso ordine, stesso bicchiere, stesso ghiaccio, stessa guarnizione.
4. Registra ogni bevanda sulla cassa prima o mentre la prepari. Nessuna bevanda esce dal bar senza uno scontrino.
5. Annota le fuoriuscite, le bevande sbagliate e i resi sul foglio degli sprechi.
6. Controlla i dosatori ogni lunedì versando il contenuto in un jigger e sostituisci quelli che versano troppo.

Standard: la dose standard del locale è di 1,5 oz (44 ml). Nel Regno Unito, gin, rum, vodka e whisky devono essere venduti in dosi da 25 ml o 35 ml o in multipli di queste, e il locale deve indicare quale misura utilizza.

Se qualcosa non va: se un drink viene restituito, rifallo secondo le specifiche e registra il primo come spreco.

Perché è importante: un po' di più a ogni versata si traduce in bottiglie a settimana, ed è per questo che il **costo per drink** del bar viene monitorato così attentamente.

Adattato per

Approvato da

Data

B-03 Lavaggio dei bicchieri e gestione del ghiaccio

Si applica a	Baristi e aiutanti di bar
Quando	Durante tutto il servizio e alla chiusura
Tempo necessario	Da due a tre minuti per cestello
Ti servono	Lavabicchieri, detersivo e brillantante, cestelli, panni che non lasciano pelucchi, paletta per il ghiaccio, contenitore per i vetri rotti
Responsabile	Responsabile del bar, aggiornato a ottobre 2026

1. Prima del primo carico, controlla che la lavabicchieri abbia raggiunto la temperatura giusta e che il detersivo e il brillantante non siano finiti.
2. Svuota i bicchieri nel lavello del bar e toglì cannucce, pezzi di frutta e tracce di rossetto prima di sistemarli nei cestelli.
3. Disponi i bicchieri capovolti, per tipo, senza riempire troppo i cestelli e mai uno dentro l'altro.
4. Esegui il ciclo completo e non aprire lo sportello a ciclo in corso.
5. Lascia asciugare i bicchieri all'aria capovolti. Lucidali solo con un panno pulito, asciutto e privo di pelucchi.
6. Controlla ogni bicchiere e metti quelli scheggiati o incrinati nel contenitore per il vetro rotto.
7. Riempi i bicchieri di ghiaccio usando la paletta, mai il bicchiere stesso, e tieni la paletta nel suo supporto, non nel ghiaccio.
8. Se un bicchiere si rompe all'interno o vicino al vano del ghiaccio, smetti di usarlo, sciogli tutto il ghiaccio con acqua calda, pulisci il vano e riempilo di nuovo.

Standard: bicchieri trasparenti, asciutti, senza aloni o scheggiature, lavati alla temperatura indicata sulla targhetta della macchina.

Se qualcosa non va: se i bicchieri escono opachi o unti, controlla il detersivo, il brillantante e la temperatura, e chiama l'assistenza se i valori sono corretti.

Perché è importante: una scheggia di vetro nel ghiaccio è invisibile finché un ospite non la trova.

Adattato per

Approvato da

Data
