

Vaifra Melchiorri

HOSTESS E STEWARD A BORDO DI BARCHE A VELA E A MOTORE

il Frangente

INDICE

1. RUOLO, COMPETENZE E CARATTERISTICHE PERSONALI	7
1.1 Compiti, compenso e responsabilità	8
1.2 Qualità personali e competenze necessarie	10
1.3 Vari tipi di barche	11
2. PREPARAZIONE DELLA BARCA	13
2.1 Ispezione degli spazi	14
2.1.1 Spazi privati interni	14
2.1.2 Spazi comuni interni	15
2.1.3 Cucina	16
2.1.4 Coperta e spazi esterni	18
2.2 Organizzazione degli spazi	18
2.3 Gestione delle forniture	20
2.3.1 Approvvigionamento di inizio stagione	20
2.3.2 Pianificazione degli approvvigionamenti durante la stagione	21
2.4 Servizio di lavanderia	21
3. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLA CAMBUSA	23
3.1 Creazione della preference list	24
3.2 Elaborazione del menu e pianificazione dei pasti	25
3.3 Stesura della lista cambusa	27
3.4 Acquisto e stivaggio della cambusa	29
3.4.1 Al supermercato	29
3.4.2 Lo stivaggio a bordo	30
4. PRIMA ACCOGLIENZA E ASSISTENZA AI PASSEGGERI	33
4.1 Il primo contatto	34
4.2 Gestione dell'imbarco e presentazione della barca	35
4.3 Briefing iniziale	35
4.4 Ascolto attivo e osservazione delle esigenze	36
4.5 Strategie per ritagliarsi dei momenti di riposo	37
4.6 Gestione delle richieste particolari	39
4.7 Norme comportamentali ed etica professionale	39
5. CUCINA E SERVIZIO A TAVOLA	41
5.1 Preparazione dei pasti	42

5.2 Organizzazione della cucina	43
5.3 Come gestire intolleranze, allergie e regimi speciali	44
5.4 Parliamo di avanzi	45
5.5 Il perfetto servizio a tavola: informale ma curato	46
5.5.1 Barca di livello medio-alto	46
5.5.2 Barca più spartana	47
5.5.3 Regole valide su qualsiasi barca	48
5.6 Mangiare con i passeggeri oppure no?	49
5.7 In navigazione	50
6. PULIZIA E CURA DEGLI SPAZI	51
6.1 Gestione quotidiana della pulizia e dell'ordine degli interni	52
6.1.1 Spazi privati	52
6.1.2 Spazi comuni	53
6.2 Tecniche di pulizia rapida ed efficace	55
6.3 Fine charter su barca da locazione	56
6.4 Cambio ospiti su barca privata: le cabine	58
6.5 Lavanderia	59
6.6 Preparazione della barca per l'invernaggio	60
7. COMUNICAZIONE E TEAMWORK	62
7.1 Rispetto della gerarchia di bordo	63
7.2 Lavoro di squadra	64
7.3 Rapporti con il team di banchina	65
7.4 Come gestire le situazioni di conflitto	66
7.5 Passaggio di consegne in caso di sbarco anzitempo	66
7.6 Flirt a bordo: come gestirlo?	67
8. SICUREZZA E PRIMO SOCCORSO	69
8.1 Conoscenza delle procedure di sicurezza	70
8.2 Prevenzione degli incidenti	71
8.3 Procedura in caso di uomo a mare	72
8.4 Incendio a bordo	73
8.5 Procedura di abbandono dell'imbarcazione	75
8.6 Segnali visivi di posizione	76

8.7 Gestione delle emergenze mediche a bordo	77
8.7.1 Il CIRM, Centro Internazionale Radio Medico	78
8.8 VHF e chiamata dei soccorsi	78
9. MANOVRE, NAVIGAZIONE E ATTREZZATURA DI BORDO	80
9.1 Manovre di ormeggio e disormeggio	81
9.2 In navigazione	82
9.3 Attrezzi di bordo	82
9.4 I nodi marinari principali	84
10. ELETTRICITÀ ED ELETTRONICA A BORDO	85
10.1 L'elettricità a bordo	86
10.2 Apparecchiature elettriche	87
10.3 Apparecchiature elettroniche	88
11. DOCUMENTI, CERTIFICAZIONI E MODALITÀ D'IMBARCO	90
11.1 Documenti personali	91
11.1.1 Passaporto e visti	91
11.1.2 Libretto di navigazione o Seaman's book	91
11.1.3 Permessi specifici	91
11.2 Certificazioni	92
11.2.1 Certificazione STCW '95	92
11.2.2 Certificato medico in corso di validità	92
11.3 Modalità d'imbarco	94
11.3.1 Imbarco a libretto	94
11.3.2 Imbarco a passaporto	94
11.3.3 Riconoscimento della navigazione estera sul libretto di navigazione italiano (discharge)	95
11.4 Inquadramento fiscale e previdenziale	97
11.4.1 Tassazione IRPEF	97
11.4.2 Contributi previdenziali	97
12. DOCUMENTI DI BORDO E BANDIERE	98
12.1 Documenti dell'imbarcazione	99
12.2 Registro di bordo e moduli operativi	99
12.3 Bandiere a bordo: significato e uso	100
APPENDICE 1 Un esempio di menu settimanale	102
APPENDICE 2 Un esempio di lista cambusa	105
APPENDICE 3 Ricette... da barca!	113
APPENDICE 4 Glossario nautico essenziale	122

RUOLO, COMPETENZE E CARATTERISTICHE PERSONALI

1

Il ruolo di hostess e steward su una barca a vela o a motore è cruciale per garantire il comfort e il benessere degli ospiti durante la navigazione: queste figure, infatti, hanno un compito organizzativo molto importante e sono responsabili della qualità della vita a bordo.

In questo capitolo vedremo quali sono le mansioni specifiche del ruolo, quali competenze è necessario possedere per affrontare al meglio il lavoro e quali caratteristiche personali si adattano all'ambiente del diporto.

1 • RUOLO, COMPETENZE, CARATTERISTICHE PERSONALI

Quello di hostess e steward è un lavoro sicuramente duro, complesso e non adatto a chiunque, ma può essere anche molto divertente e permette di vivere esperienze straordinarie e uniche.

Più che un mestiere è una scelta di vita, in quanto non ci sono orari e si vive, letteralmente, sul posto di lavoro, che diventa quindi anche luogo di riposo e di svago. Di conseguenza è richiesta versatilità, spirito di adattamento e un approccio multitasking poiché spesso occorre mediare tra le esigenze della navigazione e quelle della vacanza degli ospiti, clienti o armatori che siano.

È una professione fisicamente stancante e mentalmente impegnativa, ma al tempo stesso non eccessivamente stressante in quanto, lavorando con persone in vacanza, l'atmosfera è solitamente rilassata.

1.1 COMPITI, COMPENO E RESPONSABILITÀ

I compiti della hostess o dello steward variano molto in base al tipo di barca: nelle imbarcazioni più grandi, infatti, ci sono altre figure professionali, come lo chef e il marinaio, che coprono in parte i compiti riservati a hostess e steward sulle barche di dimensioni minori, dove il resto dell'equipaggio è composto esclusivamente dal comandante. Questo secondo caso è il più comune e quello tipico del charter, vi dedicheremo quindi più spazio, senza dimenticare però di trattare anche il caso in cui il lavoro sia maggiormente distribuito. Il testo, ad ogni modo, si rivolge a chi desidera lavorare su barche fino a 25-30 metri di lunghezza, dimensione oltre la quale il ruolo di hostess e steward cambia completamente e richiede una preparazione differente.

Vediamo quindi quali sono le principali mansioni della hostess o dello steward quando è l'unico membro dell'equipaggio oltre al comandante.

- **Cucina:** preparare e servire pasti, bevande e snack, adattandosi ai gusti e alle preferenze degli ospiti. In genere non è necessario un livello di preparazione altissimo: pasti semplici ma gustosi, un po' come a casa. Nelle barche in cui è richiesta una cucina più raffinata saranno presenti due figure professionali ben distinte: il cuoco e l'hostess/steward che si occuperà solo del servizio a tavola e delle pulizie. Come vedremo, in questo caso il servizio deve essere più curato.
- **Accoglienza degli ospiti:** dal momento dell'imbarco fino alla fine della vacanza la hostess o lo steward è il punto di riferimento degli ospiti e deve assicurarsi che ognuno si senta benvenuto e a proprio agio per tutta la permanenza a bordo.

- **Pulizia e manutenzione:** mantenere gli spazi interni, comuni e privati, ordinati e puliti.
- **Aiuto in coperta:** collaborare con il comandante nelle manovre ordinarie di ormeggio, disormeggio, ancoraggio e disancoraggio.
- In caso di **emergenza** la hostess o lo steward deve sapere come reagire per far fronte ai diversi tipi di necessità.
- **Cassa di bordo:** la hostess o lo steward deve tenere una prima nota delle spese di cambusa, scritta in maniera chiara e ordinata in modo che il comandante o l'armatore la possa verificare in qualsiasi momento.

In realtà le mansioni di hostess/steward sono infinite, in base sia alle sue capacità e competenze che alle esigenze di bordo: può succedere di trasformarsi in baby sitter, interprete, organizzatore di escursioni, autista, personal shopper, infermiere, consigliere, dama di compagnia, quarto a briscola...



Il compenso stesso è variabile in base a diversi fattori: esperienza e capacità della persona, bandiera e grandezza della barca, tipo di contratto offerto, livello del servizio, numero di persone in equipaggio, durata dell'ingaggio, particolari abilità richieste; ma soprattutto in base alle referenze fornite da precedenti comandanti o armatori. L'indu-

1 • RUOLO, COMPETENZE, CARATTERISTICHE PERSONALI

stria nautica è molto meritocratica: spesso nelle offerte di lavoro si legge l'abbreviazione DOE, che significa appunto Depending On Experience.

Le responsabilità di hostess e steward sono le seguenti:

- **Mantenere costante la qualità del servizio.** A volte non è facile: a stagione inoltrata stanchezza ed eventuali screzi con i colleghi rischiano di ripercuotersi sul lavoro; siamo umani, ma questo non deve succedere.
- **Garantire un'esperienza piacevole e sicura per tutti gli ospiti.** Tutto l'equipaggio deve tenere bene a mente che i passeggeri, clienti o armatori che siano, stanno vivendo la loro vacanza ed è nostra responsabilità fare in modo che tutto proceda al meglio per loro.
- **Gestire con discrezione situazioni difficili o richieste particolari.** Non solo le cose devono essere fatte bene, ma anche presentate sempre con il sorriso, evitando di mettere in difficoltà o in imbarazzo gli ospiti.

1.2 QUALITÀ PERSONALI E COMPETENZE NECESSARIE

Essere una buona hostess o un buono steward non significa solo svolgere compiti pratici, ma anche avere determinate caratteristiche personali e competenze che permettono di gestire al meglio il lavoro. Vediamo quali sono le più importanti:

- **Organizzazione:** i compiti da svolgere sono veramente tanti, saper organizzare tempi e spazi permette di ottenere risultati eccellenti e al contempo riuscire a ritagliarsi del tempo per il riposo e lo svago (anch'esso necessario).
- **Empatia:** permette di leggere le esigenze degli ospiti anche quando non vengono espresse verbalmente e di capire quali sono i limiti tra confidenza e invadenza, per mantenere sempre la giusta professionalità.
- **Spirito di adattamento:** a volte gli spazi sono stretti, soprattutto le cabine dell'equipaggio, e le attrezzature di bordo sono ridotte al minimo indispensabile, è quindi necessario saper adattare le proprie abitudini quotidiane e saper trovare a volte soluzioni creative.
- **Flessibilità:** capacità di adattarsi senza polemiche ai cambi di programma e di adeguare rapidamente di conseguenza il lavoro pianificato per la giornata.
- **Problem solving:** capacità di trovare velocemente soluzioni agli imprevisti senza bloccarsi di fronte agli inevitabili e continui ostacoli.

- **Cordialità e professionalità:** essere sempre gentili, disponibili e allo stesso tempo professionali.
- **Resistenza allo stress:** saper mantenere la calma e il controllo in situazioni di forte pressione.
- **Voglia di lavorare:** una caratteristica necessaria in qualsiasi mestiere, ma imprescindibile quando si è in servizio potenzialmente ventiquattr'ore al giorno.

Per quanto riguarda le competenze tecniche e pratiche, invece, quelle sicuramente necessarie sono le seguenti:

- **Conoscenze di base di primo soccorso e sicurezza:** fondamentali per affrontare le emergenze, si acquisiscono durante i corsi per ottenere la certificazione STCW, necessaria per lavorare a bordo (vedi [capitolo 11](#)).
- **Abilità culinarie:** saper preparare pasti semplici ma di qualità sia dal punto di vista del gusto che dal punto di vista nutrizionale, con una certa attenzione anche alla presentazione.
- **Conoscenza delle lingue straniere:** almeno una lingua oltre all'italiano, preferibilmente l'inglese, è necessaria per interagire con ospiti di diverse nazionalità. Parlare solo italiano non preclude la possibilità di trovare un ottimo imbarco, ma conoscere una seconda e anche una terza lingua sicuramente permette di avere più porte aperte.

1.3 VARI TIPI DI BARCHE

Il lavoro può cambiare molto a seconda del tipo di barca su cui ci si trova, in particolare a dipendere dal fatto che sia a vela o a motore e armatoriale o charter.

Le **barche a vela**, rispetto a quelle a motore, hanno spazi generalmente più ridotti, a bordo c'è un ambiente più informale e l'interazione con i passeggeri è più stretta. Le hostess e gli steward devono adattarsi a una routine più legata alla navigazione, che a sua volta dipende molto dal meteo. I tempi, e di conseguenza l'organizzazione della giornata lavorativa, possono quindi subire spesso modifiche rispetto a quanto programmato.

Le **barche a motore** garantiscono generalmente maggiore comfort, spazi più ampi e attrezzature più sofisticate. I servizi richiesti possono essere più strutturati e di livello più alto; il lavoro fisico è generalmente meno impegnativo, ma non per questo più semplice. Di solito si hanno meno restrizioni nei consumi elettrici e idrici e quindi più libertà nell'utilizzo degli elettrodomestici.

1 • RUOLO, COMPETENZE, CARATTERISTICHE PERSONALI

A bordo delle **barche armatoriali** l'ambiente spesso è più familiare: gli ospiti sono quasi sempre gli stessi (il proprietario e i suoi invitati) e si crea una relazione più personale. È richiesta una conoscenza approfondita delle preferenze dell'armatore. Sicuramente il lavoro sulle barche armatoriali è più abitudinario, quindi più semplice dal punto di vista organizzativo, ma spesso ci si trova a dover far fronte a richieste più specifiche e complesse, che richiedono maggiore flessibilità.

Se si lavora su una **barca da charter**, invece, gli ospiti cambiano frequentemente: è necessario un approccio più formale e la capacità di adattarsi rapidamente a nuove richieste e dinamiche. Ogni gruppo ha le proprie esigenze e i propri ritmi, ma risulta più semplice mettere dei paletti e ritagliarsi i giusti tempi di riposo rispetto a quanto accade sulle barche armatoriali.

L'imbarco nel charter può essere stagionale, con ricambio settimanale degli ospiti, quindi si ha il tempo di conoscere bene la barca e organizzare gli spazi in base alle proprie esigenze; oppure settimanale. In questo secondo caso si salirà a bordo poco prima degli ospiti per poi lasciare la barca poco dopo di loro alla fine del charter, è necessario quindi essere in grado di adattarsi al volo al nuovo ambiente ed essere molto organizzati per svolgere con rapidità ed efficacia i propri compiti.



PREPARAZIONE DELLA BARCA

2

Quando ci si imbarca per l'intera stagione una preparazione accurata della barca è fondamentale per garantire un ritmo di lavoro fluido. In caso di charter settimanale, invece, non c'è il tempo per una preparazione approfondita, ma si dovrà comunque controllare che tutto sia pronto per l'arrivo degli ospiti.

In questo capitolo vedremo come organizzare la barca in modo efficiente per evitare imprevisti durante la crociera.

2 • PREPARAZIONE DELLA BARCA

In caso di imbarco lungo, ad esempio su barca armatoriale o da charter stagionale, avremo qualche giorno per familiarizzare con gli spazi e dovremo approfittarne per organizzarci al meglio: la preparazione iniziale può davvero fare la differenza nei ritmi di lavoro e salvarci dal rischio di arrancare ogni giorno.

In caso di charter settimanale, invece, la barca viene consegnata all'equipaggio solo poche ore prima dell'arrivo degli ospiti, quindi non c'è il tempo di prepararla approfonditamente. Gli spazi, inoltre, vengono puliti a fondo da una squadra di addetti e non dovranno occuparci di questo aspetto, ma dovremo comunque controllare che tutto sia pronto per l'arrivo degli ospiti e organizzare al meglio il nostro materiale di lavoro.

In questo capitolo vedremo come preparare la barca in modo efficiente con indicazioni adattabili alle diverse necessità.

2.1 ISPEZIONE DEGLI SPAZI

Prima dell'imbarco degli ospiti la hostess o lo steward di bordo deve assicurarsi che ogni area sia pulita, ordinata e attrezzata adeguatamente.

In caso di imbarco stagionale, i primissimi giorni a bordo sono fondamentali per conoscere il resto dell'equipaggio e prendere possesso del "territorio". È bene fare anzitutto un giro di perlustrazione, magari accompagnati da un membro dell'equipaggio più anziano che possa spiegarci spazi, usi e abitudini di bordo.

Provvederemo quindi quanto prima a ispezionare più dettagliatamente la barca su cui dovremo vivere e lavorare nei mesi successivi, approfittandone anche per pulire a fondo ogni spazio. Di seguito un elenco delle attività fondamentali.

NB: Alcune attrezature di cucina o per le pulizie sono soggette a preferenze strettamente personali, gli elenchi riportati devono essere interpretati e modificati secondo le proprie abitudini.

2.1.1 Spazi privati interni

- Verificare che le cabine e i bagni abbiano tutti gli accessori necessari:
 - appendiabiti negli armadi;
 - svuotatasche;
 - accessori da bagno: portaspazzolini, portasapone, portasciugamani, scopino del WC, bidoncino per la spazzatura, mensola nella doccia per i prodotti di igiene personale, portacartaigienica, ganci per gli asciugamani.

- Controllare la biancheria: proteggi materassi, lenzuola, coperte, asciugamani e teli mare.
- Verificare la presenza e le buone condizioni di coperte supplementari in caso di richiesta.
- Verificare il funzionamento dei vari impianti (aria condizionata, ventilatori, TV, stereo) e dei loro telecomandi.
- Verificare le attrezzature presenti per le pulizie interne e integrarle se necessario: scopa, piumini cattura polvere, aspirapolvere, mocio, guanti.
- Organizzare un metodo di lavoro personale per rendere la routine di pulizia quotidiana più efficiente: c'è chi preferisce lasciare prodotti di pulizia in ogni cabina e chi preferisce predisporre un solo contenitore con tutto il necessario, da portare con sé di cabina in cabina.

NB: Nelle barche da locazione settimanale la pulizia delle cabine non è compito di hostess e steward, se ne occupa la squadra delle pulizie. Assicuriamoci però che nei bagni ci siano la carta igienica e il sacchetto nel cestino dei rifiuti.



2.1.2 Spazi comuni interni

- Controllare le condizioni di cuscini ornamentali e tessuti d'arredo: verificare se sono presenti macchie o segni di usura, valutare se sia necessario lavarli o sostituirli.
- Verificare il funzionamento di:
 - telecomandi di TV, impianto Hi-Fi o altri sistemi audio/video;
 - luci soffuse e prese USB nelle aree ospiti;
 - climatizzazione, aeratori e regolatori di temperatura.

2 • PREPARAZIONE DELLA BARCA

- Organizzare la gestione dei rifiuti in modo efficace e facilmente fruibile anche dagli ospiti predisponendo piccoli contenitori per la raccolta differenziata con etichette intuitive.

2.1.3 Cucina

- Verificare la presenza e il corretto funzionamento delle attrezzature di cucina ed eventualmente integrarle secondo le proprie abitudini:
 - set completo di pentole, padelle e teglie con i relativi coperchi;
 - ciotole per le preparazioni e contenitori ermetici per la conservazione degli alimenti;
 - piccoli utensili di utilizzo frequente: grattugia, frusta, pennello da cucina, coltellini multiuso, mestoli, schiumarola, scolapasta, spatole e cucchiali di legno, taglieri, imbuto, mandolina;
 - sottopentole, presine, guanti da forno, strofinacci e asciugapiatti.
- Controllare e affilare i coltelli da cucina, farli arrotare se necessario.
- Verificare le condizioni e il funzionamento di:
 - frigorifero e congelatore (temperatura corretta, pulizia, assenza di cattivi odori);
 - forno, microonde e fornelli;
 - macchina del caffè, bollitore, orziera, montalatte;
 - robot da cucina, frullatore a immersione, centrifuga, spremiagrumi.
- Controllare la presenza e le condizioni di quanto necessario per il servizio a tavola:
 - tovaglie, tovaglioli e set da tavola;
 - vassoi, piatti da portata, zuppiere, insalatiere, formaggiere, zuccheriera, cestino per il pane, dosatori per sale, pepe, olio e aceto, salsiere.
- Verificare la presenza e le buone condizioni degli elementi di decoro per la tavola: centrotavola, runner, vasi per i fiori, candele, conchiglie, eccetera.
- Assicurarsi che piatti, bicchieri e posate siano adeguati e presenti in numero sufficiente per la stagione, considerando anche eventuali perdite. La stessa cosa

vale per le stoviglie da colazione e i servizi da tè e caffè. A volte ci sono servizi diversi per gli ospiti e per la crew, verificare che entrambi siano sufficienti.

DA PORTARE A BORDO IN CASO DI CHARTER

Nelle barche da charter settimanale le attrezzature da cucina e da tavola sono sempre ridotte ai minimi termini per una maggior facilità di gestione della compagnia di charter. Conviene quindi portare con sé alcuni piccoli utensili che facilitano parecchio il lavoro ma spesso non sono presenti, vediamo quali:

- almeno un coltello con la lama ben affilata, ma ancora meglio due di dimensioni diverse, da scegliere secondo le proprie abitudini;
- presine o guanti da forno;
- un tappetino antisdruciollo da utilizzare quando il mare è un po' formato;
- almeno tre sottopentola in silicone;
- un tagliere superleggero in teflon (a volte ci sono taglieri enormi e, considerando che andranno lavati almeno trenta volte al giorno, molto scomodi);
- un rotolo di scotch di carta, comodissimo per chiudere i sacchetti, ma anche da usare come post-it;
- uno spremiagrumi manuale a leva;
- un pressa-aglio o una minigrattugia;
- un pennello da cucina;
- una spatola in silicone da pasticceria;
- una frusta manuale;
- un frullatore a immersione;
- tutto quanto è nelle proprie abitudini utilizzare in cucina.



2.1.4 Coperta e spazi esterni

- Controllare se tavoli, cuscini prendisole, sedute e coperture presentano segni di usura o danni.
- Verificare e organizzare dei cesti dove riporre le scarpe e i teli mare per gli ospiti.
- Anche se non è tra i compiti principali di hostess e steward è utile sapere dove sono e come funzionano le attrezzature di svago per gli ospiti: pinne, maschere, giochi d'acqua, attrezzatura per lo snorkeling, galleggianti, SUP, kayak, eccetera.
- Per la stessa ragione è bene conoscere il funzionamento di tutto ciò che si trova in coperta: attacchi e tubo dell'acqua, scaletta, passerella, tendalini, gruetta del tender.

ORGANIZZAZIONE: UNA QUESTIONE PERSONALE

L'organizzazione degli spazi spesso è una questione personale, non c'è un'organizzazione migliore in assoluto, tutto dipende dalle proprie abitudini. Per questo è importante, se saliamo su una barca con abitudini già consolidate, consultarci con il resto dell'equipaggio prima di riorganizzare gli spazi, per capire entro quali limiti possiamo spostare oggetti e attrezzature secondo le nostre preferenze e trovare un compromesso che possa accontentare tutti. Per lo stesso motivo, se abbiamo un ingaggio temporaneo per sostituzione non possiamo rivoluzionare il criterio organizzativo della persona che stiamo sostituendo, oppure, se spostiamo qualcosa, dobbiamo rimettere tutto al posto originario prima di "rendere" la barca.

2.2 ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

In caso di imbarchi lunghi una buona organizzazione iniziale ci permetterà di lavorare meglio per il resto della stagione, quando gli ospiti si avvicenderanno a bordo, le giornate diventeranno frenetiche e ogni minuto risparmiato sarà prezioso per il nostro riposo.

Considerando gli spazi ridotti di una barca, ogni oggetto deve avere una collocazione logica, funzionale e discreta.

- Cabine degli ospiti: assegniamo un posto fisso a lenzuola di ricambio, coperte e cuscini extra. È consigliabile riporre i set di biancheria già pronti per il cambio delle lenzuola in corso di crociera, quando il tempo è limitato e non possiamo permetterci di perdere venti minuti per trovare il giusto abbinamento tra lenzuola e federe.

- Dinette: preveniamo il disordine predisponendo appositi contenitori per gli oggetti personali degli ospiti. Generalmente una bella scatola decorativa per ogni cabina aiuta gli ospiti a non lasciare tutto in giro creando caos.
- Cucina: organizziamo gli spazi in maniera logica considerando che si cucinerà molto durante la presenza a bordo degli ospiti. Un suggerimento è predisporre stipetti o contenitori "a tema", per esempio:
 - ingredienti di uso frequente: olio, aceto, sale, pepe, spezie, farina, pangrattato e simili;
 - ingredienti per aperitivi e stuzzichini salati;
 - ingredienti per la colazione, pasticceria e snack;
 - dispensa degli alimenti a lunga conservazione: pasta, riso, pelati, barattolame, eccetera;
 - gavoni con accesso meno frequente per le scorte ingenti di alimenti;
 - gavoni con le scorte degli articoli no-food, come carta da cucina, carta igienica, prodotti per le pulizie e per l'igiene personale;
 - gavoni per le scorte dei liquidi: acqua soprattutto ma eventualmente anche vino, succhi di frutta e bibite. Su quest'ultimo punto è importante consultarsi con il comandante per individuare dove stivare i prodotti pesanti in modo da equilibrare il peso della barca e non rischiare di ostruire le sentine.



NB: In caso di imbarco settimanale non ha senso riorganizzare tutti i gavoni o gli stipetti della cucina, sarà però comunque molto importante riporre la cambusa secondo un senso logico per riuscire a ritrovare rapidamente i vari ingredienti.

2.3 GESTIONE DELLE FORNITURE

Una gestione attenta delle provviste è fondamentale per garantire un servizio efficiente e privo di intoppi. Nel [capitolo 3](#) approfondiremo come creare una lista cambusa equilibrata, evitando sprechi e carenze, ma, in caso di imbarchi lunghi, alcuni approvvigionamenti andranno fatti a inizio stagione.

2.3.1 Approvvigionamento di inizio stagione

Prima di iniziare le crociere vanno predisposte in particolare forniture a lungo termine di articoli pesanti e/o scomodi da rifornire in corso di stagione, oppure di difficile reperibilità nelle aree di navigazione, come:

- bevande: acqua, bibite, alcolici, vino, birra, succhi di frutta, caffè, tè, latte;
- condimenti e alimenti di base: olio extravergine d'oliva, aceto, spezie, sale, zucchero, farine, scatolame;



- prodotti speciali: alimenti per ospiti con esigenze particolari (senza glutine, senza lattosio, diabetici);
- prodotti per le pulizie e l'igiene personale: detersivi, detergenti, spugne, stracci, prodotti di igiene personale.

2.3.2 Pianificazione degli approvvigionamenti durante la stagione

Se gli spazi di stivaggio limitati o altre circostanze non permettono di fare scorte per l'intera stagione è necessario avere un piano chiaro per il riapprovvigionamento nelle zone visitate. Lo stesso vale per i prodotti freschi, che vanno acquistati più spesso.

Per garantire rifornimenti efficienti durante la navigazione, è utile:

- informarsi in anticipo sulle possibilità di approvvigionamento nei porti di scalo, soprattutto per i prodotti freschi, chiedendo informazioni al comandante, oppure utilizzando strumenti come Google Maps, portolani e forum nautici, o ancora attraverso contatti diretti con altre barche;
- stabilire una rete di fornitori affidabili per ordini specifici, soprattutto per prodotti freschi o di difficile reperibilità;
- creare un calendario di riordino basato sulla durata delle crociere e sulle abitudini di consumo degli ospiti, se conosciuti con anticipo.

Una pianificazione attenta consente di offrire un servizio sempre all'altezza delle aspettative, evitando imprevisti e garantendo una cucina ben rifornita in ogni situazione. Inoltre si traduce in minor carico di lavoro quando saremo nel pieno della stagione.

2.4 SERVIZIO DI LAVANDERIA

Un altro aspetto da organizzare nella fase precedente l'arrivo degli ospiti in caso di assunzione stagionale è il servizio di lavanderia, che può essere interno, nelle barche di dimensioni maggiori, o, più spesso, affidato a lavanderie esterne. L'argomento verrà approfondito al [capitolo 6](#).

Se il servizio di lavanderia è interno:

- verificare il corretto funzionamento e lo stato di pulizia di lavatrice, asciugatrice e ferro da stiro;
- verificare la presenza e l'adeguatezza di tutto il necessario per lavaggio e stiratura, secondo le proprie abitudini: bacinelle, stendini, mollette, asse da stiro;

2 • PREPARAZIONE DELLA BARCA

- organizzare gli spazi per suddividere la biancheria da lavare, quella da stirare e quella da riporre.

Se il servizio di lavanderia è esterno:

- informarsi se negli approdi previsti ci sono servizi di lavanderia e prendere eventuali accordi anticipatamente sulle tempistiche e le modalità di consegna e ritiro.

NB: Nelle imbarcazioni da charter settimanale la biancheria viene cambiata dalla squadra di pulizie tra un imbarco e l'altro, quindi hostess e steward non se ne dovranno occupare.

