

CONOSCENZE PROFESSIONALI GENERALI – MODULO 3 –

3A – Conoscenze di servizio, accoglienza e bevande

Competenza L'esercente sa organizzare e controllare il settore del servizio. Egli realizza la propria offerta di bevande e organizza la procedura di vendita gastronomica, tenendo conto delle aspettative dei clienti e della tutela della gioventù.

	Obiettivi didattici
Gestione aziendale	Spiegare i principi dell'organizzazione del servizio.
Gestione del materiale di servizio	Saper dare descrizioni in dettaglio su: tovagliato, stoviglie e posate speciali, bicchieri con rispettive misure di mescita, vasellame, argenteria e accessori di servizio.
Assistenza agli ospiti Vendita L'incasso e sistemi di controllo	Conoscere le regole di servizio.
	Accogliere e orientare il cliente.
	Elencare i principi della psicologia di vendita.
	Capire il comportamento corretto e l'arte del saper vendere.
	Spiegare le tecniche di vendita nella ristorazione.
Generi e tipi di servizio Regole e tecniche di servizio	Saper elencare i vari tipi d'incasso.
	Saper gestire correttamente i reclami.
	Elencare i modi e i tipi di servizio.
	Lavoro pratico: in base alla scelta del menu: Eseguire una corretta mise en place al tavolo e sul guéridon e consigliare i vini in abbinamento.
Bevande senz'alcool	Saper spiegare le regole e le tecniche di servizio.
	Conoscenza delle regole principali per effettuare il servizio al tavolo.
Birra	Nozioni base sul caffè, tipologia, mescita.
Birra	Sintesi della produzione, gestire al meglio il servizio della birra.
Vinificazione	Vinificazione in rosso, differenza tra bianco-rosato e rosso.
	Conoscere e stilare una carta bevande secondo la legge.
	Saper stilare una carta vini.
	Caratteristiche principali di una cantina di conservazione.
	Conoscere e saper leggere un'etichetta dei vini.
Vini speciali	Conoscere e distinguere gli spumanti.
Canton Ticino vitivinicolo	Viti, Doc, regole disciplinari, vitigni e tipologie.
Svizzera vitivinicola	Principali cantoni vinicoli svizzeri, denominazioni, vini e vitigni più diffusi.
Aperitivi, distillati, liquori e amari	Distinguere tra loro la differenza e la sintesi della distillazione.
Abbinamento cibo-vino	Saper consigliare e servire un vino con criteri di concordanza in base alla scelta del piatto.
Esame	Esame pratico da 60 minuti Esame orale da 45 minuti