

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 3 - Raccogliere gli ordinativi, illustrando l'offerta e orientando la clientela nella scelta

1 - ILLUSTRAZIONE DELL'OFFERTA ENOGASTRONOMICA

Grado di complessità 2

1.2 CLIENTI DI LINGUA E CULTURA STRANIERA

Illustrare l'offerta gastronomica in lingua straniera al fine di far comprendere al cliente straniero le caratteristiche del menù proposto, anche in considerazione delle sue origini culturali e relative abitudini alimentari

1.2 ARRICCHIMENTO CULTURALE DELLA PRESENTAZIONE

Arricchire l'illustrazione dell'offerta gastronomica con aspetti organolettici, salutistici, geografici e culturali tesi a valorizzare la specificità e tipicità della propria proposta

1.2 ILLUSTRAZIONE DELLA CARTA DEI VINI DI QUALITÀ

Illustrare dettagliatamente le caratteristiche dei vini di qualità presenti nella propria carta bevande, in termini di azienda vitivinicola, zona di provenienza, metodi di produzione, annata, abbinamenti enogastronomici consigliati

Grado di complessità 1

1.1 ILLUSTRAZIONE DELL'OFFERTA GASTRONOMICA

Guidare i clienti nella migliore scelta, dopo aver consegnato il menù e cercato di capire i loro desideri (es. consumare un pasto veloce, ricerca di piatti tipici o particolari), illustrando l'offerta gastronomica descrivendo dettagliatamente le caratteristiche dei piatti, informando sui tempi di attesa per le diverse preparazioni, fornendo risposte a eventuali richieste sulla composizione dei piatti in relazione a specifiche esigenze alimentari dei clienti (es. intolleranze, allergie, scelte alimentari) e indirizzando i clienti sulle proposte del giorno

1.1 ABBINAMENTI ENOGASTRONOMICI

Proporre, sulla base delle pietanze scelte dai clienti, dei loro desideri e della propria carta bevande, abbinamenti enogastronomici classici dove le percezioni gustative si esaltano per analogia o contrasto (es. frittura di pesce con vino spumante; salumi con vino bianco secco; formaggio stagionato con vino rosso barricato; crostata di mandorle con vino dolce)

2 - RACCOLTA DELLA COMANDA

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

Grado di complessità 2

2.2 COMANDA CON INDICAZIONI PARTICOLARI

Arricchire la comanda con riferimenti convenzionali condivisi sulle posizioni al tavolo dei clienti in relazione agli ordinativi effettuati da ciascuno di essi

Grado di complessità 1

2.1 TRASCRIZIONE DELLA COMANDA

Raccogliere sul foglio comanda l'ordinativo, dopo aver compilato i riferimenti dell'ordine (es. n. tavolo, n. clienti, n. cameriere), nel rispetto della sequenza di uscita delle portate avendo cura di verificare con i clienti la correttezza e segnalando specifiche esigenze alimentari (es. livelli di cottura, intolleranze, allergie)

2.1 REGISTRAZIONE ELETTRONICA DELLA COMANDA

Effettuare la raccolta della comanda attraverso sistemi elettronici (es. palmare a tastiera o touch screen), che consentono l'invio automatico degli ordinativi ai differenti reparti preposti alla preparazione (es. cucina, bar), alla cassa e la segnalazione al cameriere del fatto che le pietanze sono pronte

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Menù/offerta gastronomica
- Caratteristiche e composizione dei piatti
- Informazioni su aspetti organolettici, salutistici, geografici e culturali dell'offerta gastronomica
- Tipologie di abbinamenti enogastronomici
- Carta dei vini
- Informazioni sull'offerta dei vini e delle bevande (produttori, zona di provenienza, metodi di produzione, annata, ecc.)
- Tempi di preparazione e di attesa
- Esigenze particolari e alimentari dei clienti
- Ordini e foglio comanda (anche in formato elettronico)
- Standard di servizio
- Procedure aziendali

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di illustrazione del menù, della carta dei vini e degli abbinamenti enogastronomici
- Tecniche ed operatività di compilazione di una comanda
- Tecniche ed operatività di trasferimento della comanda
- Tecniche ed operatività di controllo e monitoraggio tempi di evasione della comanda

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Menù e carta dei vini illustrati
- Comanda/ordine stilato secondo lo standard e le procedure aziendali richieste
- Comanda trasferita alla cucina in maniera funzionale ai tempi di produzione
- Tempi evasione ordini monitorati

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di illustrazione dell'offerta enogastronomica
2. L'insieme delle tecniche di ricevimento e trasmissione di una comanda

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: illustrazione, in situazione simulata, dell'offerta enogastronomica di un

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

esercizio di ristorazione (a partire da input dati) e della raccolta di una comanda, anche in lingua straniera

2. Colloquio tecnico relativo a modalità di gestione di una criticità (es. ritardo evasione ordine, errata presentazione piatto, ecc.)

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

FONTI

Di Pietro Ilaria, "Il management dell'impresa alberghiera", Ed. Hoepli, 2016

Fierro Giuseppe, "Marketing e management delle imprese di ristorazione", Ed. Hoepli, 2015

Fierro Giuseppe, "Food & Beverage Management", Ed. Hoepli, 2006

Donegani | Menaggia | Pedrazzi, "Servizi e tecniche di enogastronomia. Sala e vendita", Ed. Lucisano, 2012

Galeazzi Oscar, "Salabar.it", Volumi 1 e 2, Ed. Hoepli, 2009

Malavasi Antonio - Miele Rosario, "Accademia di sala e bar", Ed. Simone, 2008

Schede SST - Repertorio FVG Servizi turistici