

ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Servire al tavolo, nel rispetto delle indicazioni ricevute, ottimizzando i tempi e assistendo la clientela

1 - SERVIZIO DELLE BEVANDE

Grado di complessità 4

1.4 SERVIZIO DEI VINI PREGIATI

Effettuare, in presenza di ordinativi relativi a vini pregiati, un servizio attento che preveda modalità tali da valorizzare sia le caratteristiche organolettiche del prodotto (es. decantazione, avvinamento dei calici) che l'aspetto "cerimonioso" della miscita

Grado di complessità 3

1.3 SERVIZIO STANDARD DEI VINI

Presentare la bottiglia richiesta stappandola in presenza del cliente e procedendo con la miscita, nel rispetto delle precedenze di rito, solo dopo avere ottenuto l'approvazione dal cliente cui è stato proposto l'assaggio

1.3 SERVIZIO SPUMANTI

Portare la bottiglia inserita in un secchiello con ghiaccio avvolta in un tovagliolo, eseguire la stappatura davanti al cliente, versare nei bicchieri lentamente per evitare la spuma e, infine, depositare la bottiglia nel secchiello con ghiaccio

Grado di complessità 2

1.2 MESCITA DELLE BEVANDE

Versare nei bicchieri in presenza dei clienti le bevande richieste ponendo attenzione alla corretta tecnica di servizio e al momento in cui ripetere l'operazione

1.2 SERVIZIO DEI DIGESTIVI AL CARRELLO

Effettuare il servizio dei digestivi di fine pasto scelti dai clienti tra quelli proposti nel carrello espositivo accostato al tavolo

Grado di complessità 1

1.1 CONSEGNA BEVANDE

Portare al tavolo, sulla base della comanda, con l'ausilio di un vassoio, le bevande richieste (es. bottiglie acqua, bicchieri di birra, bibite, caffè) pronte per la fruizione da parte dei clienti

ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

2 - SERVIZIO DEI CIBI

Grado di complessità 4

2.4 SERVIZI PARTICOLARI

Eseguire il servizio di portate particolari che necessitano di specifici accorgimenti che vanno ad incidere sia sul gusto finale sia sulla presentazione (es. caviale, salmone affumicato, paté, frutti di mare crudi, prosciutto crudo, filetto alla tartara)

2.4 CUCINARE IN SALA

Cucinare cibi (es. frutta, pasta, carne, pesce) in sala in modo scenografico utilizzando la tecnica del flambaggio alla lampada cercando di coinvolgere i clienti nella lavorazione con stimolanti spiegazioni ed effetti fiammeggianti

Grado di complessità 3

2.3 SERVIZIO ALLA RUSSA

Servire i piatti allestiti davanti al cliente porzionando le pietanze disposte in contenitori posati su un guéridon o carrello sistemato in prossimità del tavolo

2.3 TRANCI IN SALA

Eseguire lavorazioni di taglio davanti al cliente (es. taglio delle carni, filettatura del pesce, taglio della frutta) svolgendo le azioni con rapidità al fine di evitare il raffreddamento dei cibi caldi

Grado di complessità 2

2.2 SERVIZIO ALL'INGLESE

Avvicinare, a partire dal vassoio contenente il cibo predisposto dal personale di cucina, il vassoio al piatto del cliente e servire la corretta quantità con la clips

2.2 SERVIZIO DEI DESSERT

Effettuare il servizio dei dessert (es. formaggi e dolci), invitando i clienti a scegliere il prodotto dal carrello espositivo, tagliando e impiattando la porzione desiderata

Grado di complessità 1

2.1 SERVIZIO ALL'ITALIANA

Servire il cibo disposto dal personale di cucina direttamente sui piatti, portandoli direttamente in mano (all'italiana) o con l'ausilio di un vassoio (servizio all'italiana con vassoio)

ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

3 - OPERATIVITÀ AL TAVOLO DEI CLIENTI

Grado di complessità 3

3.3 GESTIONE IMPREVISTI

Gestire gli imprevisti che possono intervenire durante il servizio per causa propria (es. rottura per caduta di piatti o bicchieri) o del cliente (es. rovesciamento di bevande sul tavolo, macchie sui propri abiti)

Grado di complessità 2

3.2 RIMPIAZZO DI POSATE

Effettuare, tra una portata e l'altra, sulla base delle successive pietanze, il rimpiazzo delle posate rispettando il corretto stile di servizio e posizionamento delle stesse sul tavolo tenendo conto di eventuali caratteristiche dei singoli clienti (es. persone mancine)

Grado di complessità 1

3.1 AGGIUNTA E RIMOZIONE DI COPERTI

Attivarsi per unire/dividere dei tavoli e aggiungere nuovi coperti o rimuovere quelli in eccesso sulla base della numerosità di un gruppo di clienti

3.1 SBARAZZO FINALE

Provvedere allo sbarazzo del tavolo lasciato libero dai clienti che hanno terminato il proprio pasto, ripristinando la mise en place in modo da rendere il tavolo pronto per dei nuovi clienti

ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

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

- Vassoi, stoviglie, posate
- Utensili per il taglio/porzionamento/mescita
- Carrello/Guèridon
- Lampade per flambaggio
- Caratteristiche e composizione dei piatti
- Informazioni su aspetti organolettici, salutistici, geografici e culturali dell'offerta gastronomica
- Informazioni sulle caratteristiche dei vini e delle bevande (produttori, zona di provenienza, metodi di produzione, annata, ecc.)
- Regole del galateo
- Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche ed operatività di mise en place
- Tecniche ed operatività di servizio: servizio alla Guèridon, all'italiana, alla francese e all'inglese
- Tecniche ed operatività di taglio/tranci in sala
- Tecniche ed operatività di flambaggio alla lampada
- Tecniche ed operatività di vini e bevande

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Cliente servito secondo lo standard di servizio richiesto

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

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di servizio (servizio alla Guèridon, all'italiana, alla francese e all'inglese)
2. L'insieme delle tecniche di mescita

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: conduzione, in situazione reale o simulata di un servizio al tavolo, utilizzando almeno due tecniche, anche in lingua straniera
2. Colloquio tecnico relativo a descrizione delle tecniche non oggetto della prova prestazionale. Descrizione delle modalità di gestione di una criticità (data)

ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

ADA.23.01.08 - ALLESTIMENTO SALA E SERVIZI AI TAVOLI

FONTI

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