

## 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.

	<b>Obiettivi didattici</b>
<b>Gestione aziendale</b>	Spiegare i principi dell'organizzazione del servizio.
<b>Gestione del materiale di servizio</b>	Saper dare descrizioni in dettaglio su: tovagliato, stoviglie e posate speciali, bicchieri con rispettive misure di mescita, vasellame, argenteria e accessori di servizio.
<b>Assistenza agli ospiti</b> <b>Vendita</b> <b>L'incasso e sistemi di controllo</b>	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.
<b>Generi e tipi di servizio</b> <b>Regole e tecniche di servizio</b>	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.
<b>Bevande senz'alcool</b>	Saper spiegare le regole e le tecniche di servizio.
	Conoscenza delle regole principali per effettuare il servizio al tavolo.
<b>Birra</b>	Nozioni base sul caffè, tipologia, mescita.
<b>Birra</b>	Sintesi della produzione, gestire al meglio il servizio della birra.
<b>Vinificazione</b>	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.
<b>Vini speciali</b>	Conoscere e distinguere gli spumanti.
<b>Canton Ticino vitivinicolo</b>	Viti, Doc, regole disciplinari, vitigni e tipologie.
<b>Svizzera vitivinicola</b>	Principali cantoni vinicoli svizzeri, denominazioni, vini e vitigni più diffusi.
<b>Aperitivi, distillati, liquori e amari</b>	Distinguere tra loro la differenza e la sintesi della distillazione.
<b>Abbinamento cibo-vino</b>	Saper consigliare e servire un vino con criteri di concordanza in base alla scelta del piatto.
<b>Esame</b>	Esame pratico da 60 minuti Esame orale da 45 minuti