

Sala e Vendita

MODULO 1: Approccio alla professione di sala

UD 1 Il corso professionale

UD 2 Igiene e sicurezza

UD 3 Etica professionale

MODULO 2: Professione sala e vendita

UD 1 Le figure professionali

UD 2 Le aree di lavoro gli arredi e le attrezzature

UD 3 Organizzazione del lavoro

MODULO 3: Lavorare nel reparto ristorante

UD 1 Abilità di base e mise en place della sala ristorante

UD 2 Gli stili di servizio e prime colazioni

UD 3 Operare in sala e al tavolo del cliente

UD 4 La comanda ed altri documenti

UD 5 I servizi speciali

MODULO 4: La vendita del servizio di sala

UD 1 Le strategie commerciali

UD 2 Il menù e la sua formulazione

Il Bar

MODULO 1: **Professione bartender**

UD1 **Il reparto bar**

UD2 **L'approccio al lavoro**

MODULO 2: **Bevande nervine ed infusi**

UD1 **Il caffè**

UD2 **Il cacao**

UD3 **Il Tè e le tisane**

MODULO 3: **Bevande analcoliche, sostanze dolcificanti e aperitivi**

UD1 **Bevande analcoliche e le sostanze dolcificanti**

UD2 **Gli aperitivi analcolici ed alcolici**

Enologia

MODULO 1: **Dalla vite al vino**

- UD1* La storia e la coltivazione della vite
- UD2* La produzione del vino
- UD3* Altre tecniche di vinificazione
- UD4* Pratiche di cantina, correzione e stabilizzazione del vino
- UD5* La classificazione e l'etichettatura del vino

MODULO 2: **Il servizio e la conservazione del vino**

- UD1* Il sommelier e gli strumenti del mestiere
- UD2* La conservazione del vino
- UD3* Norme e comportamento per un corretto servizio del vino
- UD4* La carta del vino e l'abbinamento cibo vino

Modulo1: Approccio alla professione di sala

Obiettivi: Introdurre alla professione dell'operatore di sala e vendita, conoscere le principali norme igieniche e sulla sicurezza e conoscere le norme di etica professionale



Ciò che viene richiesto al personale di sala, negli ultimi anni è molto cambiato.

Il mercato del lavoro si è evoluto ma la professionalità degli operatori non sempre risulta adeguata. Le abilità manuali necessarie sono meno formali di un tempo, il servizio di sala è stato reso più semplice e snello ma nello stesso tempo sono richieste maggiori conoscenze relative ai prodotti del territorio ed altrettante doti discorsive

per poterle raccontare e valorizzare.

Nello stesso tempo all'operatore di sala sono richieste capacità relative alla comunicazione e la gestione della relazione, qualità necessarie per realizzare il suo compito di vendere il servizio più idoneo al cliente che si trova di fronte, nel rispetto delle scelte enogastronomiche che l'azienda ha programmato per la sua clientela

Ud 1 Il corso professionale

Abilità: relazionarsi con il modo del lavoro nel giusto ruolo e con le adeguate competenze

Conoscenze: Adeguate conoscenze relative alla figura professionale del moderno operatore di sala ed al tipo di divisa da indossare sulla base del ruolo e dell'evento

Il cameriere di sala: Verso una nuova professione

Nel periodo in cui era in voga la cucina classica internazionale, la figura del cameriere di sala si riconosceva per lo più in un esperto capace di padroneggiare le principali tecniche di trancio e servizio delle preparazioni che la cucina realizzava. Le conoscenze teoriche erano molto semplificate perché i piatti dell'alta cucina erano realizzati con le stesse modalità nelle diverse località del pianeta. Con la riscoperta della cucina del territorio, la sua rivisitazione e l'avvento della ristorazione basata sulla valorizzazione dei prodotti tipici di qualità, la professione del personale di sala è radicalmente cambiata. Un cameriere di sala, oggi è chiamato prevalentemente a vendere ciò che la cucina con sapienza e dedizione trasforma.

Alla luce di quella che oggi viene conosciuta come ristorazione gourmet, cosa si richiede essenzialmente ad un bravo cameriere?

Meno tecnica rispetto al passato

Grandi conoscenze in merito ai prodotti tipici del territorio in cui opera

Eleganza, educazione, tatto e grandi doti comunicative.

Saper raccontare il piatto che si stà offrendo al cliente
Conoscenza delle materie prime di cui è composto il piatto e la filosofia di chi le ha prodotte
E' a tutto questo che occorre mirare nell'ambito della formazione del cameriere che sia al passo con i suoi tempi, a cui vanno aggiunte le conoscenze relative alle principali norme igienico sanitarie e quelle relative all'etica professionale.

Venditori o camerieri?

L'ultima riforma in ordine di tempo del sistema scolastico nel settore alberghiero ha portato al conio di una nuova denominazione del corso di Sala-bar. Attualmente, alla dicitura precedente si è aggiunto il termine Vendita. In realtà in una sala ristorante si vende quotidianamente un servizio che nel migliore dei casi viene vissuto dal cliente come adeguato alle proprie aspettative.

In sala si possono trovare molte tipologie di camerieri. Chi



sono quelli che hanno abilità nella pratica di servizi essenziali (porzionatura, servizio a tavola, sbarazzo e riassetto, ecc.) ai quali si possono aggiungere

quelli che hanno maturato delle capacità minime di relazione con la clientela.

Ad un livello più elevato ci sono i camerieri che sanno aggiungere la propria empatia e la capacità di instaurare un rapporto positivo con la clientela. Questi ultimi, seppur rari, sono persone che desiderano sentirsi parte attiva del progetto aziendale e possono rappresentare una vera risorsa per il

ristorante. Con le loro capacità sono in grado di suggerire, orientare e “vendere” il servizio nella modalità più consona sia per l’azienda che del cliente.

Non è necessario essere in un ristorante gourmet per mettere in atto doti da venditore in grado di creare suggestioni, ciò può avvenire in qualsiasi tipo di locale e la sua realizzazione viene ricordato a lungo dal cliente, il quale uscirà dal locale con la convinzione di aver trascorso una piacevole parentesi gastronomica in un ambiente gradevole e rilassante.

Spendere alcune parole sulla filiera delle materie prime utilizzate, illustrare le tecniche di cottura praticate è un compito che può essere svolto in qualsiasi tipo di ristorante. Per realizzare tutto questo è necessario amare il proprio lavoro, il rapporto con il pubblico e possedere le qualità comunicative e relazionale adeguate. Un cameriere di questo tipo è in grado di anticipare le aspettative di chi ha di fronte perché sa interpretare i suoi stati d’animo, i suoi gusti e rappresenta un valore aggiunto per qualsiasi ristorante.

Non sono molti camerieri in grado di padroneggiare le tecniche di vendita che, beninteso non devono assolutamente basarsi sulla costruzione di suggestioni troppo lontane dalla realtà. Un bravo venditore è colui che conosce bene “la merce” che sta trattando, è convinto della sua bontà e riesce a descriverla in modo semplice ma efficace.

Per agevolare l’insorgenza di queste qualità è necessaria una buona formazione di base, adeguata esperienza e la frequenza di sezioni di aggiornamento che consentano di formare dei bravi venditori in linea con le esigenze della domanda ristorativa.

Il ruolo della comunicazione nel servizio di sala

Molti sostengono che la professione del cameriere sia quello di portare le vivande dalla cucina al tavolo del cliente.

Non vi è dubbio che questa sia una delle attività da compiere nella propria quotidianità ma, nella moderna ristorazione, essa non è più sufficiente.



Il cameriere è la persona che ha un ruolo di contatto tra il cliente e l'azienda ristorativa, la persona che deve essere in grado di vendere il servizio di sala. Per realizzare questo, gli si richiedono doti comunicative e di empatia, in grado di far vivere al cliente, la giusta atmosfera di un momento da ricordare nel tempo, costituito dal gusto del buon cibo e la cordialità di chi è stato in grado di spiegarlo e valorizzarlo.

Le divise del personale

Anche se non in tutti i locali il personale di sala e quello di bar veste la propria divisa, si ricorda che indossarla è un obbligo di legge per tutti coloro che trasformano o manipolano prodotti alimentari.

Oltre al fatto che è un obbligo, la divisa può rappresentare un valore aggiunto per una struttura ristorativa. La scelta di una divisa elegante o spiritosa, qualifica o ravviva l'ambiente del locale.

Per questo, sulla base della tipologia dell'azienda si rende necessaria scegliere divise che la caratterizzino e la fanno apparire adeguatamente professionale.

La classica divisa:

Per gli uomini:

- scarpe classiche nere
 - calzini neri
- pantaloni neri
- camicia bianca
- papillon nero
- giacca o rondin bianca o crema

Per le donne:

- scarpe classiche nere
- calze color carne dalla consistenze di circa 40 denari
- gonna nera (lunghezza appena sotto in ginocchio)
- camicia bianca
- papillon nero
- giacca o rondin bianca o crema.

Al posto della divisa classica, molte aziende usano personalizzare le divise. Alcune decidono per l'utilizzo dei pantaloni sia per gli uomini che per le donne, altre personalizzano solo la giacca, altre ancora scelgono divise colorate che danno un tocco di vivacità al locale. Al di là delle scelte personali, è bene sottolineare che esse non devono eccedere in fantasie di colore che diano un'immagine di dubbio gusto.

Oltre alla divisa, ad ogni componente della brigata di sala viene richiesta la seguente dotazione:

- un cavatappi professionale;
- una penna;
- un accendino o dei fiammiferi per accendere le candele sui tavoli o le sigarette ai clienti fumatori che ne fanno richiesta, nei locali forniti di sala fumatori o di terrazza all'aperto.

Maitre

La classica divisa del maitre si distingue da quella degli altri camerieri in modo tale che il cliente possa facilmente individuarlo. Talvolta i pantaloni, pur essendo di colore nero come il resto della brigata, presenta delle bande laterali di raso nero mentre la giacca cambia di colore tra il lunch e il dinner. Durante il servizio giornaliero la giacca ha un colore dalle tonalità chiare, ad esempio color crema, mentre alla sera essa è scura o nella maggior parte dei casi nera.

Il sommelier

Se si tratta di un sommelier professionista che ha frequentato un regolare corso, la sua divisa è quella ufficiale dell'Associazione Sommelier altre volte, al posto della giacca, egli indossa il bistrot lungo di colore nero.

Il direttore di sala

Quando questa figura è presente all'interno di una struttura ristorativa, egli veste un abito classico, elegante con colori dalle tonalità scure.

Ud 2 Igiene e sicurezza

Abilità: Sviluppare le relative abilità per garantire l'igiene adeguata di se stessi, del posto di lavoro e delle materie prime da manipolare

Conoscenze: Delle principali linee da seguire per garantire un'adeguata igiene e sicurezza del posto di lavoro ai fini di scongiurare disturbi legati a possibili intossicazioni alimentari ed incidenti sul lavoro

Cura della persona

Per operare al cospetto del pubblico è necessario rispettare alcune norme fondamentali. Talune sono stabilite dai regolamenti igienico sanitari mentre altre rientrano tra quelle che determinano la condizione ottimale del vivere in una comunità.

Nello specifico, le norme igienico sanitarie impongono:

Igiene personale al fine di evitare di contaminare il cibo che si manipola e l'eventuale trasmissione di agenti patogeni

Cura delle eventuali affezioni fisiche (raffreddori e malattie trasmissibili in genere) per evitare la trasmissione di disturbi e/o malattie

Le condizioni dettate dal vivere in comunità riguardano:

La necessità di lavarsi di frequente per evitare di emanare odori sgradevoli

Cura dei capelli e delle unghie che possono dare un'immagine trascurata di se

Evitare di tatuarsi in parti del corpo che potrebbero suscitare

il fastidio in eventuali clienti che non condividono tale pratica
Evitare di utilizzare piercing o monili molto evidenti
Per le donne, è consigliabile non far ricorso ad un trucco molto pesante e marcato
L'utilizzo di una divisa pulita e regolarmente stirata
Evitare di fornire, nel complesso, un'idea di trascuratezza verso la propria persona.

Cura del posto di lavoro

Affinché un ambiente sia idoneo ad espletare l'attività ristorativa deve disporre di aree adibite al:
ricevimento e stoccaggio delle merci;
magazzino per le sostanze di uso non alimentare;
preparazione e trasformazione degli alimenti;
lavaggio;
stoccaggio dei rifiuti;
distribuzione e/o somministrazione;
servizi igienici e spogliatoi per il personale;
servizi igienici per la clientela.

Le suddette aree devono essere usate in modo specifico per l'uso a cui sono destinate al fine di evitare possibili contaminazioni dei cibi e delle bevande.

L'ambiente di lavoro e gli allestimenti devono rispondere a precisi criteri per:

assicurare le migliori condizioni per la conservazione delle materie prime e la loro trasformazione;
evitare il contatto di materiali tossici con ingredienti e prodotti;
consentire un'approfondita ed agevole pulizia.

In particolare:

i pavimenti e le pareti devono essere facilmente pulibili;
l'illuminazione adeguata per lo svolgimento delle attività previste;
i sistemi di areazione, naturale o meccanica, devono consentire il naturale ricambio dell'aria;

le finestre o le altre aperture devono impedire l'ingresso di insetti o altri animali;
i materiali con cui sono realizzate le porte devono essere facilmente pulibili;
gli impianti, le canalizzazioni la sistemazione degli scaffali e delle attrezzature dovranno poter essere raggiunti in ogni loro parte al fine di un'adeguata ed approfondita pulizia.

Igiene nelle diverse aree

Ricevimento e stoccaggio delle merci: si tratta del punto di arrivo della merce in azienda. All'atto del ricevimento sarà cura del magazzino evitare di appoggiare le cassette per terra, e dopo un rapido controllo della merce provvedere alla sua sistemazione nelle aree loro riservate. Sarà sua cura mantenere in ordine il magazzino attraverso pulizie quotidiane o ricorrenti programmate secondo calendario.

Preparazione e trasformazione: secondo le norme dell'HACCP le materie prime prelevate dalle celle frigorifero o dal magazzino devono avere un percorso lineare in avanti passando, se necessario, dalla zona lavaggio a quella di preparazione ed infine alla zona cottura. L'igiene dei pavimenti e delle attrezzature saranno espletate alla fine di ogni servizio mentre per la pulizia dei grandi impianti, delle pareti e delle porte e finestre, sarà cura dello chef di cucina elaborare un piano settimanale dettagliato.

Area rifiuti: appositi contenitori, chiaramente contrassegnati e dotati dell'apposito coperchio e pedaliera per l'apertura, saranno sistemati per facilitare la raccolta differenziata. I rifiuti organici vanno smaltiti quotidianamente per evitare la loro fermentazione; i contenitori e le aree ad essi destinate devono essere pulite ogni giorno.

Lavaggio: è la zona dove vengono convogliate le attrezzature utilizzate per la produzione e la somministrazione dei prodotti alimentari. Essa deve essere separata dalla zona di preparazione e trasformazione degli alimenti e da quella di

somministrazione. Il ripristino e le pulizie dei locali vanno effettuate alla fine di ogni servizio



Distribuzione e/o somministrazione: è la zona a contatto con la clientela.

La cura dell'igiene in questa area ha una duplice valenza: come prevenzione di possibili

contaminazioni e come aspetto estetico e di presentazione. La pulizia delle attrezzature e dei pavimenti deve essere effettuata alla fine di ogni servizio mentre un piano settimanale sarà elaborato per le pulizie degli arredi, degli impianti di illuminazione, di areazione, ecc.

Servizi igienici e spogliatoi del personale: sarà cura del personale che la utilizza avere cura di quest'area, tuttavia il riordino, le pulizie e il ripristino sarà fatto quotidianamente dal personale addetto.

Servizi igienici per la clientela: area particolarmente sensibile di una struttura ristorativa.

La pulizia di quest'area qualifica l'azienda. Le attività di riordino vanno espletate più volte durante la giornata anche, se necessario, durante la realizzazione del servizio da parte del personale preposto. È buona norma che ogni cliente che ne usufruisce possa trovarla pulita e gradevolmente profumata.

Il sistema HACCP

L'HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) è un metodo di autocontrollo igienico finalizzato a tutelare la salute del consumatore.

Il D.L. n.155/97 indica il sistema da adottare per procedere all'analisi dei pericoli che potrebbero verificarsi in un qualsiasi processo produttivo alimentare, il metodo

di analisi identificato dalla sigla HACCP, ossia, in italiano: “Analisi dei Rischi – Punti Critici di Controllo”. L’HACCP è quindi un sistema preventivo di controllo degli alimenti finalizzato a garantire la sicurezza degli alimenti stessi. Il termine HACCP indica inoltre l’analisi dei rischi connessi con la manipolazione di alimenti e il controllo dei punti critici nei processi di lavorazione degli stessi, in particolare:

- l’identificazione dei rischi connessi con la manipolazione degli alimenti;
- l’attuazione delle misure preventive;
- l’analisi dei punti critici di controllo;
- la messa a punto di un sistema di monitoraggio continuo del processo lavorativo.

Il metodo parte dalla ricerca di tutti i pericoli che potrebbero insorgere sia durante le fasi produttive di un alimento, sia durante tutte le altre fasi come lo stoccaggio, il trasporto, la conservazione fino alla vendita al consumatore finale.

In pratica ognuna di queste fasi deve essere sottoposta ad una attenta analisi, in modo da individuarne i punti più a rischio (critici) per l’igiene del prodotto così da poter adottare dei sistemi di prevenzione adeguati. Il monitoraggio e la registrazione di tutti i fattori che possono concorrere al “rischio” permettono di individuare i comportamenti ottimali al fine di una valida prevenzione.

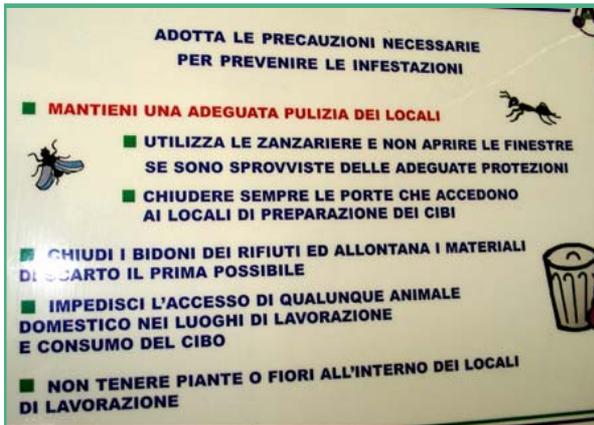
Per elaborare un sistema HACCP efficace, un’azienda deve disporre di idonei requisiti strutturali di base; devono essere inoltre rispettate le regole generali sulle buone pratiche



igieniche di lavorazione e di produzione.

Rappresentano esempi di buone pratiche igieniche di lavorazione e di produzione:

- L'utilizzo di materie prime di un buon livello qualitativo, fresche ed acquistate da produttori di fiducia;
- Il controllo a campione delle condizioni di trasporto della merce fornita attraverso il controllo della merce in entrata;
- Il controllo dei prodotti in deposito per verificarne la data di scadenza e l'eventuale deterioramento;
- Il collocamento dei cibi non a contatto diretto con il pavimento;



La conservazione di detersivi, disinfettanti, medicinali ed insetticidi in luogo nettamente separato da alimenti, attrezzi da lavoro e materiali d'imballaggio;

- La conservazione di alimenti sfusi in contenitori chiusi idonei;
- La rapida collocazione in frigorifero di alimenti facilmente deperibili da conservare refrigerati;
- La completa separazione nei frigoriferi dei cibi già cotti e pronti per il consumo dagli alimenti crudi, in modo da evitare un nuovo inquinamento degli stessi; soprattutto le uova e il pollame possono contenere germi patogeni;
- Lo scongelamento rapido (forno a microonde) oppure in frigorifero di alimenti surgelati; in questo caso il liquido

prodotto dallo scongelamento non deve venire a contatto con altri alimenti;

L'utilizzo di uova pastorizzate nella preparazione di cibi a base di uova che non possono essere sottoposti a un sufficiente processo di riscaldamento;

- L'uso per la preparazione dei cibi di superfici o strumenti di lavoro diversi a seconda del tipo di alimento (p. e. non mettere a contatto anche indirettamente pollame crudo e insalata).

Igiene degli alimenti

Operando nel settore della manipolazione degli alimenti, l'igiene ha un valore imprescindibile sia sul piano estetico che su quello della sicurezza. Un'azienda che non è perfettamente pulita e in ordine non dà una buona immagine di sé oltre ad incorrere in eventuali sanzioni per scarsa igiene. Sul piano della sicurezza, l'igiene degli alimenti, delle attrezzature, dei locali e del personale che vi opera, garantisce la salubrità di chi lavora e della clientela che la frequenta.

In un'azienda ristorativa la salvaguardia degli aspetti igienico sanitari sono garantiti da una corretta applicazione dei



protocolli dell'HACCP.

È tuttavia auspicabile che l'economista, nella scelta dei suoi fornitori si informi anche della provenienza degli alimenti. La salubrità alimentare, infatti dipende non solo dall'igiene ma anche dalla composizione e/o le

tecniche di coltivazione.

Materie prime geneticamente modificate, contaminate da sostanze inquinanti, con una notevole presenza di ormoni o antibiotici, con elevati contenuti di residui di pesticidi o additivi chimici, hanno un impatto ugualmente insalubre per le persone che li assumono.

Alcune aziende ristorative selezionano le materie prime sulla

base della stagionalità, la provenienza (ristoranti a chilometri zero), la cura dell'igiene nel processo produttivo, in modo tale da usare solo alimenti di qualità, igienicamente controllati che garantiscono una ottimale riuscita della ricetta da realizzare.

Principi e norme della sicurezza sul posto di lavoro

La normativa di prevenzione degli infortuni, il D.Lgs. 626/94 modificata dal D.Lgs. 81/2008, stabilisce la necessità di valutare i rischi e di prevedere le misure da adottare per eliminarli o almeno tenerli sotto controllo. Inoltre prevede che i lavoratori siano informati e formati relativamente ai rischi connessi alla loro attività lavorativa, allo scopo di tutelare la loro integrità fisica.

Accanto dunque all'intervento preventivo vero e proprio, mirato ad evitare che un evento negativo si verifichi nell'ambiente di lavoro, si è inserito nel contesto legislativo italiano anche il concetto della "sicurezza soggettiva", legata all'informazione, formazione e consultazione dei lavoratori.

I datori di lavoro hanno l'obbligo morale, oltre che legale, di garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre. Del resto il rispetto di questo obbligo comporta anche vantaggi economici: la perdita di un valido dipendente rappresenta un danno per l'impresa, se si considerano i costi da affrontare per un'eventuale sostituzione del soggetto infortunato.



- Scivoloni, inciampate e cadute
 - Ustioni e bruciature
 - Utensili taglienti e coltelli
- Movimentazione manuale di carichi e disturbi
 - muscoloscheletrici
 - Eccessivo rumore
- Sostanze pericolose (detersivi, acidi)
- Gas compresso per la miscela di bevande
 - Pericoli di incendio
- Imprudenza nell'uso di attrezzatura alimentata con elettricità
 - esposizione a temperature elevate

Le cause principali di incidenti nel settore della ristorazione sono dovute a:

Al fine di scongiurare possibili incidenti ogni datore di lavoro deve assolvere i principali compiti che la legge gli richiede e ogni dipendente adottare le misure di sicurezza che gli consentono di operare in assoluta tranquillità.

Ud 3 Etica professionale

Abilità: Acquisire le necessarie abilità linguistiche e comportamentali al fine di garantire un adeguato comportamento in linea con le aspettative della clientela

Conoscenze: Conoscere le norme del galateo e comportamentali in grado di stabilire un rapporto empatico adeguato con la clientela

Le norme per un buon servizio in sala

Cesare Ritz ha forgiato le “nuove norme” per il personale di sala della moderna ristorazione. Una semplice riflessione ci aiuta subito a capire che la ristorazione è un tipo di attività che è in



costante contatto con il pubblico e come tale necessita di regole precise per poterla realizzare nel migliore dei modi. Prima di passare ad elencare i modi e le regole di comportamento è bene ricordare che il personale di sala, per la posizione che occupa all'interno di un'azienda, viene considerato come “personale di contatto”. Ciò significa che essi operano lì dove avviene l'interscambio comunicativo tra l'azienda e il cliente e viceversa. Ciò si può concretizzare nella raccolta di informazioni dal cliente (le sue aspettative, qualità di soddisfazione, suggerimenti, critiche, opinioni, ecc.) e nella veicolazione di informazioni

da parte dell'azienda (iniziative future, progetti, servizi

complementari, ecc.). Se opportunamente sfruttata, questa posizione consente all'azienda di avere sempre informazioni aggiornate dal mercato in modo da poter variare e adeguare la sua offerta di servizio.

Per la delicatezza della posizione che occupa all'interno di un sistema ristorativo, il personale è chiamato a:

Trovarsi al proprio posto prima che arrivi il cliente

Durante il servizio deve evitare di raggrupparsi e discutere o dilungarsi in discussioni inutili. Dovendolo fare per esigenze di servizio, è bene utilizzare un tono basso della voce

La trasmissione degli ordini non deve avvenire in modo plateale.

Se una brigata di sala è ben affiatata, basta un cenno, un colpo d'occhio per capirsi

Evitare gesti appariscenti, ammiccamenti verso il cliente o esprimersi con i colleghi come se si stesse parlando di uno dei clienti in sala

Sia nel momento dell'accoglienza che nel congedo il saluto deve essere spontaneo e disteso e nello stesso tempo cordiale.

Guardare l'ospite in viso senza fissarlo per lungo tempo negli occhi

Non lesinare mai un grazie ma non pronunciarlo ripetutamente anche quando non serve. Potrebbe infastidire il cliente che si sente preso in giro

Mantenere il giusto equilibrio tra il rispetto e l'ossequiosità.

Mai perdere il proprio stile e diventare troppo servili

La deontologia professionale

La deontologia professionale è l'insieme delle regole etiche e comportamentali legate ad una determinata professione. L'etica professionale può essere espressa come la corretta modalità di comportamento che ogni persona deve mantenere sul lavoro, nei confronti dei colleghi, dei clienti e del datore di lavoro.

Onestà, rispetto, lealtà, serietà, puntualità, impegno, collaborazione sono alcuni tra i principali valori da perseguire,

nella consapevolezza che il lavoro di sala è soprattutto un lavoro di gruppo.

Esiste anche un'etica nei confronti della professione stessa: il cameriere con il suo comportamento e il suo modo di presentarsi tiene alta l'immagine dell'intera categoria.

Affinché l'osservanza di tali regole non risulti in particolarmente gravosa è importante porsi nei panni del cliente per chiedere cosa ci piacerebbe che si facesse, nel caso in cui uno di noi si recasse in un ristorante. Le stesse attenzioni e cordialità vanno rivolte alla clientela che frequenta il locale in cui si presta la propria attività.

In particolare:

Nei confronti dei colleghi

è necessario avere uno spirito di collaborazione e il rispetto delle differenti opinioni.

La brigata di sala raggiunge i migliori risultati se i suoi componenti hanno attitudini a lavorare in gruppo. Una squadra unita negli obiettivi da raggiungere raggiunge dei risultati superiori a singole individualità che lavorano ognuno con un proprio obiettivo.

Nei confronti dei clienti

ogni operatore è chiamato a svolgere la propria attività affinché ogni cliente possa trascorrere piacevolmente il suo tempo all'interno del locale. Discrezione,



Roberto Benigni

tatto, empatia e rispetto della persona, sono le strategie che ogni cameriere deve adottare nel rapporto con il cliente.

Nei confronti dell'azienda

onestà, puntualità e rispetto delle strutture aziendali sono

alcune dei requisiti richiesti nel rapporto con la struttura ed il suo gestore. Evitare gli sprechi e tutti i comportamenti che possano determinare difficoltà al buon andamento dell'azienda ristorativa. Rispettare la privacy aziendale evitando di divulgare dati sensibili, strategie commerciali e scelte gestionali.

Dignità professionale

attuare un comportamento che non danneggi l'immagine della categoria avendo cura e rispetto della propria persona, dell'igiene personale e del posto di lavoro. Indossare sempre la divisa durante il servizio avendo cura di mantenerla pulita e in ordine per tutto il tempo necessario.

Il comportamento corretto

Il servire assume un significato edificante se lo si realizza con dignità, competenza, professionalità e spiccata personalità. Il personale di sala che si presenta al tavolo del cliente con le doti suddette è in grado di svolgere al meglio il proprio lavoro e soddisfare le esigenze anche del cliente più esigente.

Per svolgere correttamente il proprio lavoro all'operatore di sala è richiesto:

Conoscenza del proprio lavoro e dei prodotti utilizzati dalla cucina

Abilità nel realizzare il servizio

Competenze relative ai sistemi di cottura dei cibi ed alle capacità di descriverli

Doti empatiche al fine di creare il giusto clima relazionale

Buona eloquenza per esternare conoscenze e competenze acquisite

Giusto equilibrio nel valutare la scelta di un atteggiamento confidenziale o formale con le differenti tipologie di clientela

Il galateo a tavola come storia delle buone maniere

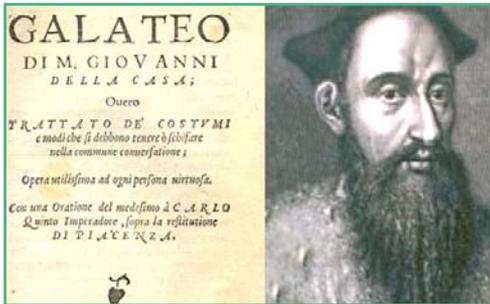
Sin dalle civiltà antiche, a cominciare da quella etrusca per

proseguire in quella greca e poi romana, l'essere umano aveva stabilito delle regole sociali ed alcune di esse si sono protratte per molti secoli, evolvendosi ed adattandosi alle culture successive.

La svolta strutturale che ha segnato un passaggio nuovo per tali regole, è rappresentata dalla creazione di un'etichetta formale. Essa era tesa a regolare i rapporti sociali tra il sovrano e l'aristocrazia in chiave moderna ed è avvenuta nel VII secolo durante il regno di Carlo Magno.

Un'ulteriore spinta verso la creazione delle regole del vivere in società si è verificata nel periodo delle Signorie, a partire dal 1200. Con il passare dei secoli le regole cambiavano e si adattavano alle esigenze storiche e sociali che man mano si andavano manifestando. Nascono in questo periodo i primi testi che descrivono le regole del vivere civile e tra essi, quello maggiormente interessante è *Le cinquanta cortesie della tavola* di Bonvesin de la Riva.

Anche nell'ambito ecclesiastico, che è sempre stato attento al potere temporale si sono via via istaurate delle regole e dei



cerimoniali che sono diventati sempre più rigidi. Non è un caso che il moderno "Galateo" sia stato proprio scritto da un monsignore. M o n s i g n o r Giovanni della Casa,

probabilmente nel 1551, pubblicò il testo "Galateo ovvero de' costumi". La parola Galateo, parte del titolo del libro, è diventato nel tempo il termine che contraddistingue le regole moderne del vivere in società. Ancora oggi viene consultato e studiato e molte di quelle regole sono sopravvissute nonostante il contesto socio economico sia cambiato radicalmente. Altri manuali sono stati redatti dopo questo, soprattutto dai cosiddetti Maestri di casa, attuali maggiordomi o maitre d'hotel, ma non sono mai

riusciti a raggiungere la notorietà del libro di monsignor Della Casa. Tra i libri più famosi si possono sicuramente citare quelli di Cesare Eviatascandalo e Francesco Liberati, rispettivamente con i testi Dialogo del maestro di casa ed Il perfetto maestro di casa.

In realtà questi ultimi hanno “codificato” soprattutto le regole di servizio e possono rappresentare gli antesignani degli attuali autori dei testi di sala e di bar. Essi hanno scritto regole che riguardano la servitù, i paggi, i valletti, i facchini, i bottiglieri, i coppiieri e i cocchieri a riprova di quanto fosse rigoroso l’iter nell’ambito del servizio.

La moderna figura del personale di sala nasce nel periodo della Belle Epoque con l’affermarsi della grande tradizione della cucina classica internazionale di derivazione francese. Il maitre Cesare Ritz è sicuramente la figura simbolo delle buone maniere, dell’eleganza e della classe nel servizio di sala. E’ sua l’impostazione delle mansioni e dei requisiti necessari per lo svolgimento delle diverse cariche all’interno della brigata di sala, del personale del servizio ai piani e del personale di bar.

Essere “Al servizio” oggi ha assunto un significato molto diverso rispetto al passato anche se le regole della buona educazione non passano mai di moda. Un tempo, essere al servizio era considerato una missione da realizzare con la massima precisione e dedizione mentre nella società contemporanea ha perso quell’alone di dedizione ed ha assunto, troppo spesso, un valore veniale di scambio.

Nel tempo sono cambiati i costumi, le modalità di relazione, il linguaggio ma fortunatamente non sono cambiati gli standard per la valutazione delle buone maniere. Nell’etica professionale di un cameriere sono sempre espresse quei codici di comportamenti necessari per svolgere un lavoro a contatto con il pubblico, nel rispetto dell’individualità di chi ci si pone di fronte e non sulla base del ceto, della razza o religione.

Modulo 2: Professione sala e vendita

Obiettivi: Introdurre alla professione dell'operatore di sala e vendita, conoscere le principali norme igieniche e sulla sicurezza e conoscere le norme di etica professionale



Conoscere le figure professionali, gli spazi di lavoro, gli impianti e le attrezzature di sala sono i requisiti di base per iniziare il percorso formativo come operatore di sala. Doti minime necessarie per orientarsi nel complesso mondo della ristorazione.

Ud 1 Le figure professionali

Abilità: Acquisire le abilità di relazionarsi con le diverse figure professionali del comparto enogastronomico e della ristorazione

Conoscenze: Conoscere le qualità e le mansioni delle differenti figure professionali che operano nel settore enogastronomico e della ristorazione

La brigata di sala

Il termine brigata si riferisce all'insieme delle persone che lavorano nei diversi reparti di una sala ristorante.

La suddivisione del lavoro e delle competenze è funzionale all'organizzazione ed alla realizzazione del servizio di sala.



Brigata di sala

Al tempo in cui era in voga la cucina classica internazionale, la brigata di sala era composta da moltissime figure professionali, specie nella ristorazione alberghiera, che svolgevano le diverse mansioni di trancio, porzionatura delle vivande e servizio di sala.

A causa del costo del lavoro e delle mutate esigenze della cucina creativa che si risolve in un servizio più snello e celere, realizzato per lo più mediante il servizio all'italiana, la brigata si è ridotta a poche figure essenziali e tra queste troviamo:

- Maitre d'hotel
- Chef de rang
 - Sommelier
- Commis de rang
- Hostess di sala
- Chef aux étage (room service)

Il maitre

È al vertice della brigata ed è responsabile del funzionamento e della buona riuscita del servizio di sala.

I suoi compiti sono:

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Pianificare il lavoro di sala;• Controllare il suo corretto svolgimento;• Elaborare il piano di lavoro e dei turni settimanali di riposo in relazione alla normativa di legge ed alle necessità lavorative; | <ul style="list-style-type: none">• Reperire eventuale personale extra;<ul style="list-style-type: none">• Provvedere, assieme allo chef di cucina ed eventualmente alla direzione, alla compilazione del menù;• Intrattenere i rapporti con il |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Nei confronti della clientela, egli ha il compito di:

Al fine di realizzare tutto questo, gli si richiede una notevole esperienza professionale, conoscenza dei principali stili di servizio e dell'organizzazione aziendale, conoscenza di

almeno una lingua straniera, padroneggiare le tecniche della

- Accogliere e assegnare i tavoli;
- Prendere la comanda (ordinazione dei cibi);
- Gestire la relazione con il cliente;
- Affrontare e risolvere le questioni critiche dovute ad eventuali reclami.



comunicazione e del lavoro di gruppo.

Lo chef de rang

È responsabile di una sezione della sala denominata rang (insieme di più tavoli).

In particolare:

- sovrintende al lavoro del proprio rang e controlla che il suo collaboratore (commis) svolga il proprio servizio;
- verifica la mise en place dei tavoli nella sezione a lui assegnata;
- opera il servizio nei propri tavoli, compreso il porzionamento delle vivande e provvede all'eventuale trancio delle grandi pezzature di carni e pesci;
- controlla la stesura del conto.



Al fine di svolgere bene il proprio lavoro gli si richiede:

- una formazione professionale di base;
- la conoscenza di almeno una lingua straniera;
- esperienza di lavoro pluriennale;
- modi garbati ed eleganti;

Il sommelier

È l'esperto dei vini e deve essere in grado di suggerire e raccogliere le ordinazioni del vino in rapporto al cibo ordinato. Tra i suoi compiti ci sono: Compilazione ragionata della carta dei vini in relazione al tipo di cucina che si realizza in azienda
Organizzare l'eventuale cantina e la cantina del giorno (dispositivo da sistemare in office o in sala per conservare i diversi tipi di vino alla temperatura di servizio)

Controllare le scorte ed inoltrare l'eventuale ordine all'economato per l'acquisto dei vini in via di esaurimento

In relazione alla clientela:

Illustrare la carta dei vini e fornire dei suggerimenti al cliente sul vino da abbinare al cibo prescelto

Raccogliere l'ordinazione del cliente

Eseguire la procedura per il servizio del vino (presentazione, stappatura, degustazione e servizio)

Per realizzare tutto questo necessita di una vasta conoscenza dei vini italiani ed internazionali, dei vitigni e delle principali



Antonio Albanese nella parte di un Sommelier un po' atipico

modalità di allevamento, conoscenza delle tecniche per la conservazione del vino e tutte le informazioni dettagliate sui vini presenti sulla carta del ristorante.

Il commis de rang

È l'aiutante dello chef de rang. Il suo compito è quello di:

- eseguire le istruzioni impartite dallo chef de rang
- collabora con lo chef de rang nella predisposizione della mise en place dei tavoli
- comunica alla cucina le vivande ordinate dal cliente
- ritira le portate dalla cucina e le dispone sul tavolo di servizio o sul carrello (fare la suite)
- provvede allo sbarazzo dei piatti sporchi
- partecipa alle pulizie previste nel reparto
- cura la manutenzione e la pulizia delle attrezzature di servizio.

L'hostess di sala

È una figura professionale di concezione prevalentemente americana.

Nei ristoranti ove l'affluenza è elevata, si occupa dell'accoglienza della clientela, supportando il maitre nella gestione della relazione.

In Italia tale figura è stata recepita solo da alcuni ristoranti e sarebbe importante che vi fosse una implementazione della stessa in molti altri ristoranti.

In particolare il suo compito riguarda:

- padronanza della lingua italiana
- conoscenza almeno della lingua inglese
 - ottime capacità relazionali
- formazione nell'area della comunicazione
 - cura della propria persona.

ricevere le prenotazioni telefoniche

accogliere la clientela ed accompagnarla al tavolo
assistere la stessa attraverso l'offerta di informazioni sui servizi accessori che l'azienda offre (parcheggi, area giochi per bambini, servizio baby sitter, guardaroba, ecc.)
operare al fine di fidelizzare la clientela attraverso la promozione di iniziative programmate (menù a tema, degustazioni, presentazioni di prodotti alimentari, ecc.)

Il ruolo di *hostess* è spesso affidato alle ragazze, alle quali si richiede:

Lo chef aux étages

Conosciuto nella moderna ristorazione alberghiera con la più generica denominazione *room service*, è una figura professionale che pur essendo inserita nella brigata di sala



opera nel servizio di ristorazione ai piani. Il suo compito è di rispondere alle richieste di servizio che vanno dalla prima colazione a quello di spuntini o al servizio in camera del lunch e del dinner.

Le sue attività si esplicano in:

organizzare l'office dei

vari piani

rispondere alle chiamate dei clienti che richiedono un servizio in camera

annotare le consumazioni e comunicarle alla segreteria per i rispettivi addebiti sul conto della camera

effettuare il servizio dei cibi e delle bevande nelle camere

ritiro dei vassoi o dei tavoli carrellati dopo la consumazione

I requisiti necessari per svolgere tale attività sono:

- una formazione professionale di base
- conoscenza di almeno una lingua straniera
- esperienza di lavoro pluriennale
- modi garbati ed eleganti
- tatto e discrezione nel rapporto con il cliente.

Food and Beverage manager

Il food & beverage manager è il responsabile della pianificazione e dell'organizzazione generale del comparto ristorativo di un albergo o in una grande struttura ristorativa.

La sua figura è di coordinamento tra i capi reparto del settore (chef di cucina, maitre, barman, capo economo, magazziniere, ecc). Ha compiti di pianificazione del settore ristorazione a partire dagli acquisti, trasformazione delle derrate alimentari e vendita del servizio. A lui è spesso affidato la compilazione dei menù per banchetti e la vendita degli stessi. Si occupa di marketing aziendale e definisce i tipi di ristorazione i relativi pacchetti di offerta ed è responsabile della gestione e dell'organizzazione delle risorse umane.

Le attitudini che si richiedono per lo svolgimento di tale attività sono: capacità organizzative, di previsione, di gestione delle risorse umane, disponibilità al lavoro di gruppo e capacità di verifica degli obiettivi programmati.

Il banqueting manager

Il crescente interesse delle strutture alberghiere e delle aziende della ristorazione al servizio banchetti ha portato alla nascita di una nuova figura professionale

Il banqueting manager è al servizio dell'organizzazione e gestione di eventi quali ricevimenti, banchetti, cocktail party, coffee break, ecc.

Tra i suoi principali compiti si annovera:

- coordinamento del settore
- pianificazione e gestione degli eventi

- allestimento degli eventi anche sul piano scenografico
- reperimento del personale extra
- vendita del servizio

Le attitudini che si richiedono per lo svolgimento di tale attività sono:

- esperienza pluriennale nel settore
- capacità organizzativa
- gusto estetico
- capacità relazionali
- disponibilità al lavoro di gruppo.

Le altre figure professionali nell'area dell'enogastronomia sono:

L'enogastronomo

Figura relativamente nuova nel panorama gastronomico italiano, entrato tra le nuove proposte dei percorsi formativi degli istituti alberghieri italiani, l'enogastronomo è la figura professionale che si occupa della promozione e la valorizzazione del patrimonio enogastronomico italiano.

Lo realizza attraverso l'organizzazione:

di fiere enogastronomiche
di degustazioni guidate
convegni ed incontri tesi alla valorizzazione dei prodotti territoriali
campagne promozionali del Made in Italy in collaborazione con Enti istituzionali

Per realizzare tutto questo, gli si richiede:

buona conoscenza dei prodotti enogastronomici italiani
notevoli doti nel capo della comunicazione e della relazione
capacità organizzative
una buona dote di lavorare in gruppo
conoscenze delle principali lingue straniere

Il magazziniere

È l'addetto al ricevimento delle materie prime e provvede

contestualmente al loro corretto stoccaggio.

Al ricevimento della merce sarà sua cura controllare:

La tipologia della merce;
stato della sua conservazione;
la corrispondenza del quantitativo rispetto a quello riportato sul documento di viaggio;
la congruenza tra l'ordinativo e la merce consegnata.



Dopo i suddetti controlli, provvede alla sistemazione della merce, con ordine, negli appositi locali.

Tale sistemazione terrà conto della diversa tipologia delle materie prime e delle relative condizioni di stoccaggio al fine di garantire la corretta conservazione.

L'economista

Figura professionale che si occupa degli acquisti e la contabilizzazione delle materie prime di un'azienda alberghiera e della ristorazione. In accordo con il F&B e al direttore pianifica gli acquisti sulla base degli eventi programmati. Sarà sua cura predisporre una lista di fornitori stabilita sulla base della serietà e puntualità di consegna, nonché su criteri di un corretto rapporto tra la qualità della merce e il relativo costo. Sul piano amministrativo, assieme ai suoi eventuali collaboratori, provvede al continuo aggiornamento della contabilità e su segnalazione del magazziniere, al reintegro delle scorte di materiale di consumo quotidiano.

UD 2: Le aree di lavoro, gli arredi e le attrezzature

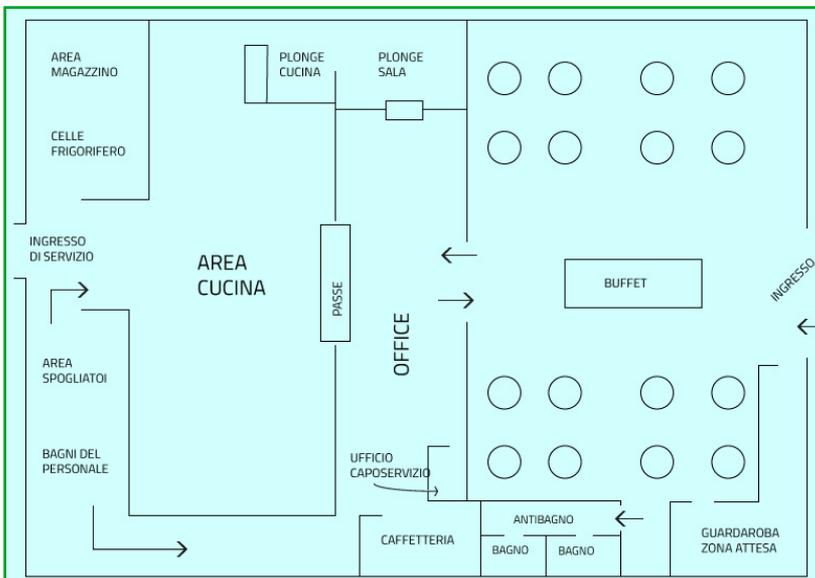
Abilità: Acquisire la capacità di differenziare le diverse aree di lavoro dislocare le attrezzature e il tovagliato secondo le regole del servizio

Conoscenze: Conoscere le diverse aree di servizio, gli arredi e le principali attrezzature di sala

La suddivisione degli spazi

Per un'agevole e corretta organizzazione del lavoro di sala, è necessario suddividere gli spazi di lavoro e creare dei servizi, alcuni dei quali richiesti dalle normative vigenti (servizi igienici del personale e della clientela).

Lo schema sottostante riassume le aree di riferimento necessarie per realizzare un adeguato servizio di sala.



Gli arredi della sala

Sia il mobilio che le attrezzature concorrono ad arredare la sala. La loro scelta deve rispecchiare lo stile e la categoria del ristorante, in generale essi debbono possedere le seguenti caratteristiche:

- aspetto gradevole ed elegante
- buona fattura
- resistenza
- funzionalità
- adeguato rapporto qualità prezzo

I tavoli:

non sempre rappresentano un elemento di arredo per una sala ristorante. La loro forma e grandezza saranno scelti sulla base dello spazio disponibile e in relazione alla tipologia di lavoro che si intende perseguire. Essi devono essere robusti e resistenti ma nello stesso tempo non troppo pesanti al



fine di poterli spostare facilmente. Una scelta ottimale è quella di acquistare tavoli modulari che possono essere adattati per le diverse disposizioni.

I tavoli rotondi offrono il vantaggio di un'ampia superficie di appoggio, sono molto eleganti ma hanno lo svantaggio di non poter essere uniti tra loro, se non attraverso l'uso di speciali prolunghe.

I tavoli quadrati sono pratici e maneggevoli, possono essere uniti tra loro per formare tavoli di lunghe dimensioni; non sono eleganti e solo raramente si trovano in ristoranti di categoria superiore.

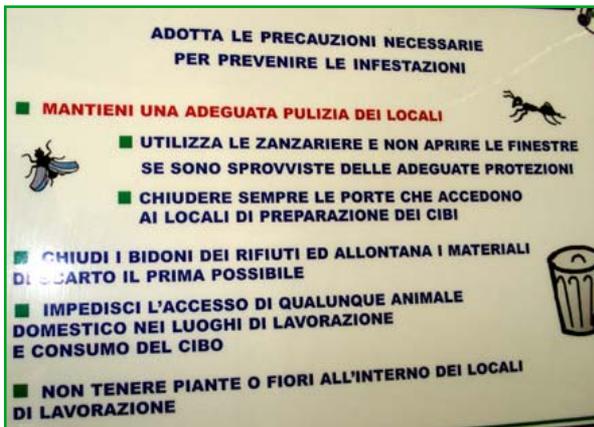
Sul piano estetico arredare la sala con tavoli della stessa forma e misura fornisce uno scorcio visivo più gradevole.

Le prolunghe sono indispensabili per aumentare le dimensioni di un tavolo o per creare disposizioni per i banchetti e i buffet. Si possono acquistare prolunghe di diverso tipo, in particolare rettangolari, quadrate, rotonde, o a mezzaluna.

Le sedie:

a differenza dei tavoli e le sedie costituiscono sempre un elemento di arredo. La loro scelta è basata su elementi quali l'eleganza, la comodità, la praticità e la solidità.

La loro struttura deve essere resistente per evitare che si danneggino nella ripetuto uso o a causa di urti accidentali. È opportuno che la seduta sia realizzata con un materiale soffice,



rivestito con un tessuto ignifugo, resistente, e facile da pulire.

L'uso di poltroncine con braccioli possono presentare alcuni inconvenienti: sono pesanti e poco funzionali, occupano molto

spazio e non sempre sono agevoli per la realizzazione del servizio.

Se si acquistano sedie per realizzare dei banchetti fuori dall'azienda, queste devono essere possibilmente impilabili e facilmente trasportabili. Si possono scegliere soprattutto sulla base della solidità e se non sono particolarmente eleganti si possono ricoprire con dei raffinati fantasmini.

Gli espositori:

sono elementi di arredo che consentono l'esposizione degli alimenti, bevande e decorazioni. Possono essere realizzati con materiali resistenti e sormontati da vetri o cristalli.

Essi si suddividono in:

vetrine: piccoli armadi con ripiani ed ante di vetro o cristallo. Sono utilizzate per la conservazione di argenteria e cristalleria, oppure per l'esposizione di distillati eccellenti.

isole:

presenti soprattutto all'interno dei self-service. Sono accessibili da tutti i lati e permettono al cliente di circolare liberamente

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| • bicchiere da vino bianco | (tipo bordeaux) |
| • bicchiere da vino rosso | • bicchiere tulipano per vini da dessert |
| • bicchiere da acqua | • bicchiere flute per il servizio degli spumanti secchi |
| • bicchiere gotto (per l'acqua) | • coppa per il servizio degli spumanti dolci. |
| • bicchiere da degustazione del vino | |

all'interno dell'area di distribuzione.

banchi per alimenti: utilizzati per l'esposizione di alimenti vari come pesce, dolci, insalate, carni, ecc. Essi possono essere



protetti da cupole o ante in vetro al fine di mantenere il grado di umidità e la temperatura costante.

Le attrezzature di sala

La stoviglieria

comprende gli articoli di vasellame utilizzati nel settore ristorativo. Essa può essere a superficie porosa (maiolica e terraglia) la quale viene cotta ad una temperatura non elevata; oppure a superficie non porosa come la porcellana che viene cotta a temperatura di fusione con formazione di una superficie compatta e vetrificata.

La qualità delle stoviglie dipende dalle materie prime usate nella

processo di fabbricazione: una stoviglia di porcellana, a parità di spessore, è molto più trasparente e levigata rispetto ad una di terraglia.

La scelta della dotazione per il servizio dipende da diversi fattori: il tipo di locale, lo stile dell'arredamento il gusto di chi la sceglie.

Altro fattore importante riguarda la possibilità di reintegro nel tempo; nel caso di un futuro ampliamento o di rotture accidentali si deve poter reintegrare con una la stessa tipologia di materiale senza far ricorso ad un acquisto di diverso design. A tale proposito alcune aziende fornitrici sono in grado di fornire il medesimo prodotto per molti anni dalla data dell'acquisto.



- piatto segnaposto del diametro di circa 31 centimetri
 - piatto piano del diametro di circa 25 centimetri
 - piatto fondo del diametro di circa 23 centimetri
- piatto da dessert del diametro di circa 21 centimetri
- piatto da pane del diametro di circa 15 centimetri

Fanno parte delle stoviglie, inoltre, zuppe, insalatiere, salsiere, coppette per insalata, caffettiere, teiere, lattiere, tazze da caffè, tazze da tè, pirofile varie misure, ecc.

La cristalleria

comprende gli oggetti di vetro o in cristallo necessari per il servizio di sala. Essa è costituita da bicchieri, caraffe, decanter, coppe, candelabri, lumi, ecc.

I bicchieri rappresentano un elemento decorativo molto delicato, devono essere belli ma anche robusti, sottili, pratici da pulire e con una buona stabilità. Possono essere di vetro o cristallo dal colore trasparente per consentire di analizzare al

meglio il colore del vino.

I più comuni bicchieri in dotazione ad un ristorante sono:

La posateria

Indica una serie di strumenti utilizzati dai clienti durante il consumo della pasto, nonché quelli usati dai camerieri durante



il servizio per poter poi porzionare e servire i cibi. Nella scelta bisogna tener conto, oltre al loro design, e i materiali con i quali sono stati realizzati alla fine di una lunga durata

e della possibilità di operare una pulizia accurata e completa. I principali materiali con i quali è realizzata la posateria sono: argento, alpacca (lega a base di rame nichel e zinco), lega d'argento o acciaio inossidabile.

La dotazione di un ristorante comprende:

- cucchiaini da minestra e cucchiaini da dessert;
- coltelli grandi, da pesce, da burro e da dessert;
- forchette grandi, da pesce, da ostriche e da dessert;
- cucchiaino da caffè e da tè;
- mestoli e mestolini per la salsa.

inoltre la seguente attrezzatura speciale: paletta per torta, coltelli per il taglio dei formaggi, pinze, forchettine e stiletto per aragosta, coltello per l'apertura delle ostriche, forchetta per ostriche, molle per asparagi, pinze e forchette per lumache.

Il tovagliato

Il tovagliato della sala ristorante comprende la dotazione di biancheria necessaria per vestire i tavoli, allestire le panadore, ricoprire i vassoi, i gueridon e i carrelli.

Esso rappresenta elemento di arredo, per questo la scelta va fatta sulla base dell'arredamento e del prestigio del ristorante mentre le forme ed il taglio sono definite in funzione della tipologia dei tavoli. I coprimacchia possono essere di colore diverso per creare il giusto contrasto con le tovaglie; i tovaglioli del colore dei coprimacchia o delle tovaglie.

- mollettone
- tovaglia
- coprimacchia
- runner
- tovagliolo
- frangino

I tessuti, molto spesso in cotone, saranno molto resistenti in modo tale da resistere ai numerosi ed energici lavaggi.

Il corredo è composto da:

Il mollettone viene realizzato in soffice feltro e serve a non



far scivolare la tovaglia, attutire i rumori dovuti al contatto delle stoviglie con il tavolo, assorbire eventuali liquidi che possono essere accidentalmente rovesciati sul tavolo.

La tovaglia deve avere una dimensione tale da scendere

almeno 35-40 cm dal bordo del tavolo; nel caso di buffet essa dovrà scendere fino al pavimento. La sistemazione al tavolo dovrà essere realizzata con cura tenendo presente che le pieghe siano tutte nello stesso verso.

Il coprimacchia è una tovaglia di piccole dimensioni, utilizzato per preservare la tovaglia da macchine e residui di cibo. Il suo utilizzo non è previsto in tutti i locali.

Il runner viene utilizzato nei ristoranti che utilizzano tavoli in vetro e metallo o in legno rifinito. Sono delle traverse di stoffa che coprono solo lo spazio dedicato all'allestimento del coperto.

Il tovagliolo viene sistemato durante l'apparecchiatura per indicare il coperto. Poichè è di un suo personale va cambiato ad ogni pasto.

Il frangino ha una dimensione inferiore al tovagliolo, generalmente guarnito di frange in tutto il suo perimetro; viene impiegato per ricoprire i vassoi prima di poggiarvi i bicchieri.

UD 3: Organizzazione dei servizi di sala

Abilità: Acquisire le principali modalità di servizio in un locale ristorante in funzione dei differenti momenti della giornata

Conoscenze: Conoscere i principali stili di servizio ristorativi e le modalità di realizzarli

Principali servizi nella ristorazione alberghiera

Pianificare ed organizzare gli eventi ed i servizi ristorativi consente di ripartire i carichi di lavoro tra i dipendenti e di realizzare i necessari e prescritti turni di riposo. Tale attività viene svolta dal capo servizio in funzione delle attività programmate e del personale disponibile. Al fine di elaborare un corretto ordine di servizio, il responsabile delle attività ristorative, nella persona del maitre o del food and beverage manager, deve tener conto dei principali pasti della giornata e degli eventi di ristoro legati a conferenze, convegni, riunioni, ecc.

Principali servizi di ristorazione alberghiera:

- Breakfast (prima colazione);
- Lunch (colazione/ pranzo);
 - Dinner (cena);
 - Brunch;
 - Coffee break;
- Servizio banchetti.

Servizio della prima colazione / Breakfast

E' il primo pasto del mattino e usualmente viene servito tra le 7 e le 10,30. Per poterlo realizzare è necessario predisporre parte

della mise en place della sala la sera precedente ed il resto del materiale necessario viene predisposto prima dell'apertura della sala. Tutte le attrezzature vengono predisposte in anticipo mentre le derrate alimentari e le bevande saranno preparate man mano che si rendono necessarie per il servizio. Durante la realizzazione della prima colazione, alcuni operatori si occupano del servizio e rimpiazzo del buffet, mentre altri sono addetti allo sbarazzo e rimpiazzo dei coperti.



Lunch

Termine inglese utilizzato per designare il pranzo, conosciuto in albergo anche con il nome di colazione o seconda colazione. Viene servito tra le 12,30 e le 15 e a seconda della mole di lavoro prevista vi si impiega una parte o tutto il personale di sala.

La mise en place viene realizzata nell'arco della mattinata, mentre l'allestimento dei buffet, la preparazione del menage e le decorazioni dei tavoli si predispongono prima di aprire la sala per l'ingresso dei clienti.

Dinner

Corrisponde alla nostra cena e, in Italia, viene servito tra le 20 e le 21,30.

In molti alberghi, assieme alla prima colazione rappresenta i momenti salienti della ristorazione.

La mise en place della sala viene realizzata alla fine del lunch, mentre gli ultimi preparativi si realizzano appena prima dell'apertura della sala.

Oltre i classici appuntamenti riservati ai pasti quotidiani, molte aziende ristorative realizzano, in giorni particolari, altri eventi; tra questi:

Brunch

Il brunch è una via di mezzo tra breakfast e lunch, viene preparato e servito nei giorni di festa, quando la clientela si sveglia più tardi al mattino. Viene servito dalle 11,30 alle 13, comprende sia alimenti della prima colazione che quelli del lunch così da poter soddisfare le aspettative di entrambi i pasti.

Coffee break

Il coffee break si realizza in occasione di convegni, seminari o congressi e rappresenta il momento di pausa di metà mattinata o di metà pomeriggio. Generalmente servito al buffet, è composto da alimenti sia dolci che salati, accompagnati da bevande analcoliche, caffè, tè ed infusi.

Nell'appuntamento mattutino prevalgono alimenti dolci, in quello pomeridiano gli alimenti salati sono prevalenti.

Servizio banchetti

Sulla base delle prenotazioni relative alla realizzazione di eventi come matrimoni, convegni, congressi, cene di lavoro, ecc. l'azienda ristorativa predispone tutto il necessario per il servizio dei pasti necessari per il soddisfacimento delle esigenze della clientela. Tale compito viene generalmente affidato al Banqueting manager che provvede a dare istruzioni sulla tipologia di evento da realizzare.

Le fasi del servizio

Al di là degli stili di servizio adottati, per rispondere al meglio alle esigenze della clientela è bene soffermarsi sull'esame dei differenti passaggi da seguire dal momento in cui il cliente varca la soglia del ristorante al momento del suo congedo.

Accoglienza

Non lasciare mai il cliente sulla porta ma, portandosi incontro, salutarlo, chiedergli se ha una prenotazione e accompagnarlo al tavolo.

Accompagnamento al tavolo

accertarsi se il tavolo è di suo gradimento, aiutarlo a sistemarsi a tavola, non prima di averlo aiutato, se necessario, a disfarsi dell'eventuale soprabito che sarà sistemato in guardaroba.

Servizio dell'acqua e del pane

portare subito il menù (uno per ogni cliente aperto alla pagina degli antipasti) e la carta dei vini. Ordinare il tipo di acqua e portarla a tavola assieme al pane. Se ci sono più tipi di pane, presentarli al cliente sottolineando l'eventualità che siano stati preparati in casa, direttamente dallo chef.

Presenza della comanda

dopo alcuni minuti, avvicinandosi al tavolo, ci si accerti che il cliente sia pronto per ordinare. In caso affermativo, fornendo le eventuali spiegazioni sui piatti ed i metodi di cottura, si prende la comanda in modo che risulti chiara e comprensibile allo chef di cucina.

Ordinazione del vino

Non appena è stata presa la comanda, il sommelier può prendere l'ordinazione del vino. Sulla base del cibo prescelto egli suggerisce alcuni abbinamenti possibili e, una volta raccolta la comanda, provvede al servizio seguendo l'iter prescritto.



Il servizio

si procede quindi al servizio rispettando i tempi di uscita dei singoli piatti (tutti i clienti devono essere serviti contemporaneamente) e assecondando le esigenze dei clienti che vanno di fretta e di quelli che intendono rimanere a tavola a conversare per tempi più lunghi.

Gestione delle criticità

nel caso emergano difficoltà, è importante gestire le criticità con prontezza di spirito rispondendo adeguatamente alle esigenze del cliente.

Il conto e il congedo

Solo su esplicita richiesta del cliente si provvede a portare il conto. Questo viene fornito su di un apposito piattino o collocato tra una apposita copertina fornita di una tasca. Ci si congeda dal cliente salutandolo, ringraziandolo di averci fatto visita ed invitandolo a tornare di nuovo.

Modulo 3: Lavorare nel reparto ristorante

Obiettivi: Conoscere e saper realizzare la mise en place, i principali stili di servizi, i “servizi speciali” e sviluppare le capacità per seguire l’iter del servizio dall’accoglienza al congedo

Svolgere il proprio compito in una sala ristorante presuppone la conoscenza delle modalità di apparecchiare la tavola e di



predisporre tutto il necessario destinato alla realizzazione di un servizio di sala adeguato alle aspettative del cliente. Significa anche conoscere i principali stili di servizio, le strategie della comunicazione

per entrare in relazione con il cliente e tutti i dettagli relativi ai servizi cosiddetti “speciali” come il room service , il taglio della frutta, il servizio dei formaggi, ecc. Nello stesso tempo occorre aver sviluppato le relative abilità manuali per realizzare quanto appreso sul piano teorico.

UD1: Abilità di base e mise en place della sala

Abilità: Acquisire la manualità necessaria per realizzare velocemente la mise en place e tutti gli altri adempimenti prima del servizio

Conoscenze: Conoscere le attrezzature di sala e il loro utilizzo, le procedure tecniche e gli aspetti normativi legati alla preparazione del menage

Disposizione del tovagliato

Dopo aver provveduto alla sistemazione dei tavoli sulla base degli eventi da realizzare o delle prenotazioni ricevute, si controllano tutti i mollettoni e si stendono le tovaglie. Nel realizzare tale compito



è necessario controllare che:

La tovaglia sia sufficientemente grande in modo che scenda almeno di 40 centimetri dal piano del tavolo verso il pavimento
Gli angoli della tovaglia scendano agli angoli del tavolo in modo da coprire le gambe del tavolo

Le discese di tutti i lati del tavolo siano alla stessa distanza dal pavimento

L'eventuale accavallamento delle tovaglie, nel caso sia necessario comporre un tavolo lungo, siano in direzione opposta a quella dell'ingresso al ristorante

La riga della stiratura centrale della tovaglia sia rivolta verso l'ingresso del ristorante

Se si utilizzano i coprimacchia, controllare che tutti siano stati stesi con cura

La predisposizione dei coperti

Con il termine mise en place si indica la sistemazione completa della sala e l'apparecchiatura dei tavoli.

Essa consente al cliente di consumare il pasto e nello stesso tempo rendere accogliente l'ambiente. Al fine di realizzare questa seconda funzione, la mise en place, deve essere eseguita in modo accurato. Tavoli e sedie devono essere allineati; tovaglie, posate e bicchieri devono essere puliti e sistemati nel massimo ordine.

Dopo aver disposto nella loro posizione finale i tavoli si procede alla stesura dei mollettoni e delle tovaglie; queste ultime devono risultare ben diritte, e



alla stessa altezza su tutti i tavoli, con la piega centrale rivolta verso l'ingresso, quindi se previsto, si passerà a disporre i coprimacchia.

Dopo aver sistemato il tovagliato si provvede alla disposizione delle sedie nell'esatta posizione ove verrà sistemato il coperto; esse servono a stabilire il punto esatto in cui mettere il coperto. Per ogni sedia si provvede alla sistemazione di un piatto segnaposto sul quale sarà appoggiato il tovagliolo. Alla destra del segnaposto, in relazione al menù previsto, saranno sistemati i vari coltelli e cucchiari; alla sinistra, tutte le forchette necessarie. Alla sommità del piatto segnaposto saranno disposte le posate per il dessert. A partire dalla punta del

coltello più vicino al piatto segnaposto saranno disposti i bicchieri in ordine di grandezza dal più piccolo al più grande in relazione alla tipologia e la varietà dei vini da servire.

Sulla sinistra verrà sistemato un piccolo piatto per il servizio del pane, e si completerà il tutto con la sistemazione di elementi accessori, come la saliera e una decorazione floreale o altro elemento decorativo.

Dopo questa prima fase, per facilitare e rendere più celere il lavoro al proprio rang, ogni cameriere provvede ad approntare tutta l'attrezzatura necessaria per la realizzazione del servizio. In particolare:

- | | |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| • -un adeguato numero di tovaglioli di servizio e di clips | oli, aceti, ecc. |
| • -posate per l'eventuale rimpiazzo | • -gueridon e attrezzature varie |
| • -formaggiere,pepiere, | • -piatti, bicchieri di rimpiazzo e vassoi per il servizio. |

Preparazione del menage

Menage è il termine tecnico con cui si designa l'insieme degli oli, aceti formaggio grattugiato, sale, pepe ed alcune salse fredde (ketchup, senape, ecc.) utilizzate durante il servizio di sala.

Nonostante il divieto della normativa vigente, in alcuni ristoranti continuano a portare a tavola le vecchie, classiche oliere. Esse devono essere sostituite dalle bottigliette di olio con tappo antirabocco per evitare frodi, ovvero la possibilità di riempire le bottiglie con olio diverso da quello descritto in etichetta.

Alcuni ristoranti dispongono di una carta degli oli da abbinare



alle diverse pietanze, così come si può disporre di una medesima carta per gli aceti.

Prima di ogni servizio va controllato la pulizia di tutti i contenitori e se il contenuto degli oli, gli aceti, formaggio e salse sono sufficienti per affrontare l'imminente servizio.



Antonio Albanese nella parte di un Sommelier un po' atipico

UD2: Stili di servizio e prime colazioni

Conoscenze: Conoscere le modalità di servire a tavola, di sbarazzare e di servire la prima colazione

Abilità: Acquisire gli stili e le principali tecniche di servizio di sala e di sbarazzo

Principali stili di servizio

Per stile di servizio si intende il modo in cui le diverse pietanze sono servite al cliente.

Le tecniche di servizio sono invece tutte quelle operazioni che permettono di realizzare uno stile di servizio.

In relazione al tipo di evento si provvede ad adottare un particolare stile di servizio il quale deve essere adeguato al menù proposto e al tipo di evento.

I principali stili di servizio adottati nelle diverse occasioni sono:

Servizio all'italiana o al piatto

semplice e veloce, consiste nel confezionare i singoli piatti direttamente in cucina e servirli dalla destra del cliente. Tale servizio può essere adottato in situazioni diverse come ad esempio in pizzeria o in trattoria dove non si richiede un servizio troppo formale; lo si può usare anche per servire piatti di cucina creativa per la quale è necessaria una preparazione dettagliata del piatto.

Servizio all'inglese o al vassoio

pratico ed efficace, consiste nel porzionare le vivande tratte da un vassoio direttamente dalla sinistra del cliente. Nella disposizione della vivanda sul piatto il cameriere avrà cura di

sistemare il tutto in modo da sottolineare l'aspetto estetico della vivanda stessa.

Viene utilizzato per rendere il servizio più celere e preciso, in particolare durante banchetti, ricevimenti e colazioni di lavoro.

Servizio alla francese

viene distinto in diretto e indiretto.

Nel primo caso il cameriere si porta alla sinistra del cliente, presenta la pietanza e invita lo stesso a servirsi da solo. E' una tecnica molto raffinata e necessita di molto tempo per la sua realizzazione, viene usata per tavoli con poche persone o in servizi realizzati in case nobiliari.

Il servizio indiretto invece prevede che le pietanze sistemate su pirofile o fiamminghe, vengano appoggiate sul tavolo o su un gueridon sistemato al fianco del tavolo da servire. Con l'ausilio delle clips il cliente provvede a servirsi in base alla quantità e alle tipologia di vivanda gradita.

È un tipo di servizio praticato in piccoli alberghi stagionali a gestione familiare o in ristoranti tipici ove si intende offrire al cliente una serie di piccoli assaggi.

Servizio alla russa

è molto elegante e raffinato, permette al cameriere di esprimere tutta la sua professionalità attraverso il servizio e il trancio di grandi pezzature.

Le vivande escono dalla cucina sulle fiamminghe o sul tagliere e dopo essere state presentate al tavolo del cliente vengono alloggiate su un piccolo tavolo o carrello, chiamato gueridon. Si procede così al trancio, alla disposizione nel piatto e al successivo servizio dalla destra del cliente. Il servizio viene realizzato in collaborazione tra lo chef de rang ed il suo commis.

Self-service

adottato principalmente nella ristorazione collettiva, può essere realizzato in diversi modi. Nei buffet il cliente si avvicina al tavolo di esposizione e provvede autonomamente,

o con l'aiuto di un cameriere, a servirsi delle pietanze scelte e successivamente si reca al suo posto per la consumazione.

Nelle mense o nei sistemi di ristorazione veloce si può adottare un servizio self-service di tipo lineare o ad isola. Nel primo caso i clienti si mettono in fila e man mano passano di fronte agli espositori dove possono scegliere e prelevare vivande sia calde che fredde; gli operatori sono generalmente disposti dietro gli espositori e provvedono ad aiutare il cliente e a rimpiazzare le vivande terminate, oltre ad occuparsi dello sbarazzo e della pulizia ei tavoli.

Il sistema ad isole prevede la dislocazione di isole-buffet in uno spazio circoscritto nel quale i clienti possono muoversi da un'isola ad un'altra scegliendo e prelevando gli alimenti scelti; durante questo servizio il personale provvede al rimpiazzo delle vivande e dei piatti puliti necessari per il servizio, oltre che allo sbarazzo e alla pulizia dei tavoli.

Le tecniche per lo sbarazzo



Al di là dello stile di servizio utilizzato lo sbarazzo dei piatti avviene sempre dalla destra del cliente. Esso va iniziato quando tutti i clienti di un tavolo hanno terminato di mangiare. Man mano che con la mano destra si portano via i piatti, questi si compongono sulla mano sinistra in modo

tale che tutti gli eventuali residui alimentari possano essere convogliati in un piatto, nel quale si dispongono anche le posate sporche.

Il servizio della Prima colazione

La prima colazione è il pasto più importante, quello che dà la carica per iniziare la giornata.

Condizioni climatiche e scelte culturali hanno determinato

l'insorgenza di due principali forma di prima colazione tra i paesi occidentali: Continental breakfast e English breakfast.

La prima consiste in una colazione prevalentemente dolce accompagnata da bevande a base di sostanze nervine come caffè, cappuccino, cioccolata, ecc., mentre la seconda è una colazione prevalentemente salata, ricca di grassi e proteine.

La colazione continentale rappresenta la modalità praticata nei paesi che si affacciano sul bacino del Mediterraneo, mentre quella all'inglese viene praticata soprattutto nei paesi del nord Europa.

Con l'avvento delle società multiculturali, le due pratiche si sono per lo più sovrapposte ed oggi le differenze non sono così nette come un tempo.

A seconda del tipo di albergo l'offerta si differenzia ma il servizio viene sempre effettuato tra le 7 e le 10.30 nelle sale appositamente attrezzate.

La colazione Continentale prevede l'offerta di bevande calde (caffè ,latte, cioccolato ,tè) pane dolce e salato (pane integrale, toast, cornetti, brioches, fette biscottate) burro, marmellate, miele ecc.

La mise en place per la prima colazione (guarda il video) viene eseguita in genere dal personale del turno serale e viene completata dal personale in servizio al mattino.

La sera precedente si dispongono le attrezzature di servizio e quanto necessario per l'apparecchiatura del coperto, mentre al mattino si dispongono gli alimenti ed i prodotti freschi o deperibili.

Durante il servizio



i clienti sono accompagnati al tavolo dallo chef de rang e il commis successivamente si occuperà del servizio delle bevande calde. Nel caso della presenza del buffet il commis si occuperà soltanto di sbarazzare e ripristinare i coperti per permettere, soprattutto in sale molto piccole, il ricambio continuo della clientela.

Per quanto riguarda la colazione anglosassone, molto spesso è previsto un buffet con una grande varietà di prodotti di alta qualità.

Questo tipo di colazione comprende una varietà di cibi molto più ampia di quella continentale, come ad esempio:

- succhi di frutta e acqua
- frutta di stagione, esotica, secca, sciroppata, cotta
- cereali freddi, caldi o cotti (porridge)
- yogurt, formaggi, creme
- uova, pesce e carne

Per quanto riguarda la mise en place, per la colazione continentale è necessario disporre un piatto da dessert con relativo tovagliolo di carta, un coltellino, alla punta del quale viene sistemata una sottotazza, una tazza e relativo cucchiaino da cappuccino. Per la colazione all'inglese si aggiunge una forchettina alla sinistra del piatto.

In molti alberghi la colazione è solitamente servita al buffet, sul quale saranno esposti da una parte i prodotti salati e dall'altra quelli dolci. Per le bevande si può utilizzare il servizio al tavolo, fatto dal commis, o predisporre un angolo del buffet adibito solo per le bevande dove i clienti si serviranno da soli.

Buffet della prima colazione

Il buffet per le colazioni è molto importante all'interno di tutte le strutture ricettive e ristorative.

Con il cambiare dei tempi e della tipologia di turismo sempre più cosmopolita, il buffet della prima colazione svolge un ruolo molto importante. Esso soddisfa le esigenze della clientela di

culture diverse e la domanda turistica orientata sempre più sulla formula bed and breakfast.

Quando si struttura il buffet della prima colazione bisogna osservare tre punti importanti :

Il buffet deve essere sempre uguale

Questo è d'aiuto al personale rispetto all'allestimento in quanto potrà essere più efficiente per qualsiasi evenienza.

Deve essere disposto in maniera razionale

per garantire che il flusso delle persone sia ordinato e non si creino file o calca che non permetta una tranquilla scelta dei prodotti. E' importante quindi disporre vicino ogni portata l'occorrente per servirsi.

Il buffet delle colazioni deve essere invitante, cioè ben disposto negli spazi a disposizione e preparato con cura in ogni minimo dettaglio.



Il buffet può essere allestito lungo le pareti della sala, oppure al centro come isole, disponendo i prodotti in modo simmetrico perché gli ospiti si possano servire da entrambe le parti.

Per il buffet delle colazioni si possono creare anche isole tematiche che permettono al cliente di individuare subito il prodotto che preferiscono. Ad esempio si possono creare l'isola dei cereali, l'isola dei prodotti da forno, l'isola delle bevande, l'isola dei latticini, l'isola dei salumi ecc.

Insomma, spazio alla fantasia che non deve mai mancare.

UD3: Operare in sala e al tavolo del cliente

Conoscenze: Acquisire le nozioni in merito alla ripartizione del lavoro e e le principali modalità di operare al tavolo del cliente

Abilità: Sviluppare la capacità di seguire il servizio nella sua complessità, dall'accoglienza al congedo del cliente

Ordine di servizio

Sulla base del carico di lavoro nei diversi momenti della giornata è necessario organizzare le attività quotidiane al fine di rendere un servizio celere ed efficace ed ottimizzare le risorse umane disponibili.

Un classico esempio è la suddivisione delle mansioni sulla base delle competenze e delle abilità professionali dei singoli addetti in modo che ognuno è chiamato a svolgere la propria opera con competenza e precisione.

In sala, l'abitudine è quella di suddividere il lavoro sulla base dei relativi rang in modo che non ci siano sovrapposizioni nei singoli tavoli. Ad ogni cameriere o coppia (chef de rang e commis de rang) viene affidato un settore della sala, più o meno grande in relazione alla tipologia di servizio da realizzare, dove sono chiamati ad espletare le rispettive mansioni richieste.

Una modalità per velocizzare ulteriormente il servizio è quello di affidare ai cosiddetti runner il servizio al tavolo i quali provvedono solo a servire le pietanze senza distinzione di rango, mentre lo chef de rang si occupa della cura di tutti i dettagli nel proprio rango, che vanno dall'ordinazione (se non

è prevista la figura del maitre), l'adeguamento della mise en place, lo sbarazzo, la gestione della relazione e il congedo.



Tavoli

- 6-7-8-9
- 1-2-3-4-5
- 10-11-12-13
- 15-16-17-18
- 19-20-21-22
- 23-24-25-26

Cameriere

Rossi
Esposito
DeRossi
Arcangeli
Giustini
De Angelis

Assegnazione dei compiti

In questi ultimi anni, con l'avvento della cucina creativa, è stato sempre più sottovalutato il peso che assume il personale di sala nello svolgimento del proprio lavoro dato che il servizio di sala è andato sempre più semplificandosi e divenendo meno formale. Nella gestione del suo lavoro quotidiano, esso rappresenta però, il punto di contatto tra l'azienda e la clientela ed è l'artefice della vendita del servizio. La selezione del personale e l'assegnazione alle diverse mansioni deve tener conto di questi aspetti specifici.

Per il servizio della prima colazione ad esempio, occorre impiegare personale tecnicamente preparato ma non è necessario ricorrere ad addetti "specializzati" nella comunicazione. Questo si rende necessario per il lunch e il dinner. In queste occasioni, tale abilità consente la corretta presentazione e valorizzazione dei prodotti proposti ed una gestione della relazione che soddisfa e "coccola" la clientela, la quale, oltre ad assaporare la magnificenza della cucina, trascorre il tempo del pasto in una condizione di piacevole amenità.

Predisposizione dei turni

Sulla base delle normative vigenti, il capo servizio o un responsabile aziendale provvede all'elaborazione dei turni di lavoro e quelli di riposo settimanale. In relazione alle esigenze di servizio, tali turni possono essere fissi, a cadenza settimanale, mensili, ecc. Una buona turnazione, che garantisce un'equa distribuzione del lavoro, assicura il necessario riposo e la giusta motivazione a "fare bene".

Esempio di planning settimanale:

Nome	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Recuperi (+/-)
Primo Maitre	Riposo	Riposo	16-23	16-23	16-23	16-23	16-23	
Secondo Maitre	09-16	09-16	Riposo	Riposo	09-16	09-16	09-16	
Chef de Rang - Giallini	09-16	09-16	Riposo	Riposo	09-16	09-16	09-16	
Chef de Rang - Fini	16-23	16-23	16-23	Riposo	Riposo	16-23	16-23	
Chef de Rang - Rossi	16-23	16-23	09-16	09-16	Riposo	Riposo	16-23	
Commis D'Anna	09-16	09-16	09-16	09-16	09-16	Riposo	Riposo	
Commis D'Esposito	16-23	16-23	Riposo	16-23	16-23	16-23	Riposo	
Commis Ricasoli	Riposo	Riposo	16-23	16-23	16-23	16-23	16-23	

Le fasi del servizio

Un servizio di sala eccellente si realizza in fasi che si susseguono ma che assumono la medesima importanza.

La prima fase riguarda l'accoglienza, costituita da: saluto, richiesta se il cliente ha una prenotazione, scelta e/o assegnazione del tavolo.

In questa fase il cliente va aiutato a sistemare l'eventuale

soprabito in guardaroba e una volta accompagnato al tavolo gli si offre un aperitivo o un semplice calice di vino spumante.

La seconda fase è l'ordinazione, consiste nella scelta del tipo di acqua, delle vivande ed infine del vino.

Nell'ordine, dopo aver portato a tavola i menù (del cibo e dei vini), si serve l'acqua e i vari tipi di pane, molto spesso



preparato dal ristorante stesso. Si aspetta il tempo necessario per la scelta, quindi si procede alla "presa della comanda". Dopo la comanda si procede all'ordinazione del vino.

La terza fase è il servizio, realizzato secondo le tecniche più appropriate al tipo di cibo da servire ed al tipo di evento.

Il tipo di servizio (all'italiana, all'inglese, ecc.) sarà scelto sulla base del tipo di cucina praticato dal ristorante e dalla celerità che si intende imprimere al servizio.

La quarta fase è la presentazione del conto ed il congedo dal cliente.

Sono momenti molto delicati che vanno gestiti con cortesia e senso della misura, e non eccedere in convenevoli che risultino eccessivamente servizievoli. Invitare sempre il cliente a far visita di nuovo al nostro ristorante.

Disposizione del cibo nel piatto

La disposizione delle vivande nel piatto richiede particolare cura e attenzione. Uno degli aspetti fondamentali del servizio è quello di disporre gli alimenti in modo tale che l'aspetto estetico metta in risalto l'appetibilità di ciò che si sta servendo. Per questa ragione è importante che:

- le paste ed i risotti di vengano serviti al centro del piatto (piano)
- il piatto per le minestre in brodo sia sempre accompagnato dal piatto piano
- i secondi siano allocati nella parte inferiore del piatto piano e

in alto, in prossimità del logo, il/i contorni

-le salse fredde sono poste accanto alla vivanda mentre quelle calde sopra di esse.

Nella realizzazione del servizio occorre ricordare che tutte le pietanze devono essere servite con la massima celerità e su di un piatto ben caldo, in modo che il cliente possa degustarlo nel pieno delle sue caratteristiche.

Nel caso di trancio di grandi pezzature di carne o pesce, l'operazione viene effettuata davanti al tavolo del cliente, previa presentazione, con la collaborazione del commis. Questi provvede al servizio del cliente man mano che lo chef de rang avrà confezionato i piatti nella loro completezza.

Man mano che si procede con il servizio delle vivande successive, si provvede alla rimozione dal tavolo di tutto ciò che non è più necessario, come posate, formaggiere, piattino del pane, bicchieri del vino, in modo tale che al momento del caffè rimanga solo il bicchiere da acqua.

Durante il servizio, qualsiasi cibo va sempre servito e/o sistemato con l'ausilio delle clips, ciò vale anche per l'eventuale rimpiazzo del pane.



Per il rimpiazzo delle posate ci si serve sempre di un piatto o di un piccolo vassoio sul quale è stato adagiato un tovagliolo e dove le posate sono state disposte in ordine; così per il rimpiazzo o lo sbarazzo dei bicchieri ci si serve sempre di un vassoio.

Aggiungere e rimozione dei coperti

In occasione della sistemazione dei clienti al tavolo assegnato potrebbe rendersi necessario aggiungere o togliere alcuni coperti. Nel primo caso si valuta subito se il tavolo è adeguatamente grande per ospitare altri coperti e nel caso affermativo si provvede ad adeguare la mise en place sulla base

del numero delle persone. In caso contrario occorre aggiungere o cambiare tavolo.

Se i coperti sono in numero maggiore delle persone arrivate, si procede subito a rimuovere i coperti eccedenti, ridistribuendo gli altri in modo da riutilizzare lo spazio che nel frattempo si è creato nel tavolo.

Il rimpiazzo delle posate e la pulizia del tavolo

Quando tutte le posate necessarie per consumare un pasto non possono essere sistemate a tavola perché sarebbero eccessive, si provvede al rimpiazzo durante il corso del pasto. In tale



occasione, prima di iniziare il servizio, si dispongono le posate da rimpiazzare su un piatto piano, coperto da un tovagliolo e, al momento opportuno si provvede alla loro sistemazione a tavola. Questa operazione la si realizza, portandosi alle spalle del cliente e rimpiazzando da destra gli eventuali coltelli o cucchiai e da sinistra tutte le forchette necessarie.

UD4: La comanda ed altri documenti

Conoscenze: Acquisire le conoscenze sui ticket, e la documentazione da compilare durante lo svolgimento del suo lavoro

Abilità: Acquisire la capacità di prendere l'ordinazione, compilare i buoni di prelevamento e di addebito delle consumazioni

Come prendere l'ordinazione a tavola

Sia se si utilizza il classico blocchetto che un moderno palmare, la presa della comanda è un momento molto importante del servizio di sala. Esso rappresenta la fase della vendita del servizio durante la quale si cerca di raccogliere le richieste della clientela, cercando di farle combaciare con le esigenze della cucina e del ristorante in generale. Sul piano della comunicazione, il Maitre o chi per lui deve fornire le informazioni necessarie sui piatti, le materie prime di cui si compongono in modo che il cliente sia in grado di formulare la sua scelta in modo del tutto consapevole. Nello stesso tempo deve essere abile nel sottolineare la bontà di alcuni piatti che intende vendere in modo prioritario rispetto ad altri, facendo così l'interesse del locale e mettendo la cucina in grado di operare al meglio e con celerità. Sul piano operativo deve trascrivere attentamente le richieste del cliente, sottolineando l'ordine di uscita delle vivande, l'eventuale grado di cottura di alcune di esse e l'attribuzione



delle vivande alle singole persone in modo che al momento del servizio, i suoi collaboratori possano servire senza chiedere e a colpo sicuro ogni piatto alla persona che ne ha fatto richiesta. Per realizzare tutto questo è necessario possedere doti di empatia e capacità comunicative che non vengano percepite come prevaricazione da parte del cliente ma al contrario, un atteggiamento di grande attenzione alle sue esigenze. L'utilizzo di un palmare per la presa della comanda accelera i tempi di trasmissione degli ordini in cucina, diminuiscono la quantità di spostamenti del commis di sala da e verso la cucina e consente di avere un quadro complessivo delle vendite, stimabile con un resoconto giornaliero e/o settimanale attraverso l'analisi dei dati che man mano si immagazzinano nella banca dati del sistema elettronico.

I buoni di prelevamento

In un albergo di grandi dimensioni o in un villaggio turistico il passaggio delle merci, della biancheria pulita e delle attrezzature avviene mediante l' emissione di un buono di prelevamento in modo da evitare disservizi, possibili furti o appropriazioni indebite. Nello specifico, ogni qualvolta che si ha necessità di prelevare vino, bevande, acque o qualsiasi altro materiale dal magazzino, tale operazione viene registrato su di un buono dal quale si evidenzia il tipo di merce prelevata e la quantità relativa. In questo modo, in ogni momento si possono effettuare controlli e verificare i percorsi della merce, dal momento in cui arriva in azienda fino al suo utilizzo finale. Tale sistema, se immediatamente contabilizzato da parte del magazziniere consente di riordinare le materie in esaurimento, prima che se ne rimanga completamente privi.

L'addebito delle consumazioni sul conto



Per evitare al cliente il fastidio di dover ogni volta pagare le consumazioni extra non comprese nel tipo di sistemazione, queste possono essere addebitate direttamente sul conto e saldate alla fine del soggiorno in un'unica soluzione.

L'operazione può avvenire mediante dei buoni cartacei o attraverso l'utilizzo di palmari. In ogni caso, ogni qualvolta che se ne rende necessario, l'addetto di sala provvede ad addebitare al numero della camera corrispondente l'importo dovuto per la consumazione. Nei villaggi turistici, nei quali possono essere presenti migliaia

di clienti, si può chiedere al cliente di avvalere tale addebito mediante una firma in modo tale che non nascano disguidi e soprattutto discussioni nel momento del saldo.

Tale sistema consente all'azienda di non doversi dotare di registratori fiscali nei diversi reparti che la legge impone lì dove vi sia un qualsiasi acquisto con relativo passaggio di denaro e al cliente di girare con monete in tasca per pagare le suddette consumazioni.

I ticket

I ticket sono documenti di spesa con un determinato valore ben preciso. I più conosciuti sono quelli legati al circuito Ticket Restaurant ma ve ne sono di differenti tipi e valori. Sono

costituiti in carnet da dieci o venti buoni e vengono erogati dalle aziende ai propri dipendenti in luogo del pasto che, per contratto, spetta al dipendente. Ogni lavoratore può spenderli



per acquistare prodotti alimentari o consumare un pasto frugale nei locali convenzionati.

In caso un cliente abbia la necessità di spendere i suoi ticket a fronte del consumo di un pasto, occorre controllare il valore di ogni singolo buono, normalmente stampigliato sul frontespizio del medesimo e chiedere di firmarli sul versante posteriore.

Ud 5 I servizi speciali

Conoscenze: Conoscere le modalità di operare nelle camere dei clienti e le tecniche per predisporre e servire le insalate, i formaggi e la frutta

Abilità: Acquisire le abilità relative allo svolgimento del servizio ai piani, taglio della frutta, servizio dei formaggi e delle insalate

Il servizio ai piani - Room service

Ogni albergo che si rispetti dispone di un servizio di cibi e bevande realizzato nella camera del cliente.

Negli ultimi anni, in molti alberghi, questo tipo di servizio viene sostituito dalla sistemazione di un frigo bar direttamente nella stanza che non è tuttavia in grado di far fronte alle numerose richieste di una clientela esigente.

A partire dal servizio della prima colazione e proseguendo per il lunch e il dinner, ogni occasione è buona per effettuare il servizio in camera. Tale servizio è organizzato in modo diverso in base alla categoria dell'albergo ed è realizzato da personale qualificato che dipende direttamente dalla brigata di sala. A chi opera nelle stanze, oltre alle naturali capacità professionali, viene richiesto tatto e discrezione per il fatto di operare in un contesto di assoluta intimità.

L'organizzazione del lavoro consente di servire qualsiasi tipo di



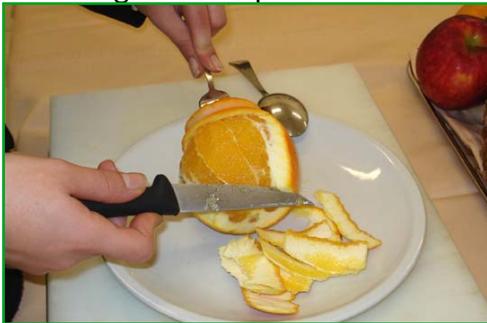
pasto appoggiandosi, per il deposito delle attrezzature, ad un piccolo office allestito su ogni piano, in prossimità delle diverse stanze.

Se previsto il servizio di pasti completi, ci si avvale della collaborazione del reparto cucina, altrimenti si disporrà un menù specifico che offre club sandwich, tramezzini e snack di vario tipi, accompagnati da bevande, vini e liquori.

Il taglio della frutta davanti al tavolo del cliente

Ad ogni cameriere è richiesta una buona manualità, che trova la migliore espressione nel taglio della frutta, svolto interamente davanti al tavolo del cliente.

Le tecniche sono diverse, e per acquisire dei buoni risultati occorre molta pratica. Si possono tagliare tutti i tipi di frutta scegliendo le pezzature sufficienti per realizzare le porzioni



necessarie.

Al fine di un risultato apprezzabile è necessario scegliere frutti di qualità e disporre di un'attrezzatura adeguata: un coltellino ben affilato, una clip, dei piatti sui quali tagliare e altri su cui servire la frutta

tagliata, uno spargizucchero, delle ciliegie al maraschino, dei liquori aromatici che, su richiesta del cliente, saranno usati per aromatizzare.

Ananas:

due sono le modalità più usate per il taglio dell'ananas.

Nel primo caso si impugna il ciuffo dell'ananas, avvolto in un tovagliolo, e con un coltello a sega si rimuove la buccia a spirale. Con un coltellino affilato si tagliano i punti legnosi con precise incisioni diagonali o a spirale. Con un leva torsoli si toglie la parte centrale legnosa, quindi si taglia il frutto a fette discoidali. Si può servire con una pallina di gelato al centro ed alcune

ciliegine al maraschino intorno.

Nel secondo caso il frutto viene tagliato a metà in senso longitudinale. Da ciascuna metà si ricavano due o tre spicchi e, dopo aver eliminato la parte legnosa, si separa la polpa dalla buccia. Infine si suddivide la polpa in triangoli disponendoli in modo regolare sopra la buccia. Si può aromatizzare con centerbe o altro liquore.

Arancia:

le arance possono essere tagliate a spicchi o a rondelle.

Nel primo caso tenendo fermo il frutto con una clip, si asporta con un taglio calotta inferiore. Si infilza la calotta tagliata su quella superiore incidendone la buccia, e si procede alla sua rimozione completa. Si trasferisce poi l'arancia sul piatto del cliente, si incide ogni spicchio tra una pellicina e l'altra, facendoli cadere delicatamente nel piatto e disponendoli in modo armonioso.

Con l'aiuto della clip si spremono sugli spicchi le pellicine rimaste unite alla frutto e le calotte. Si decora infine con ciliegine o frutti di bosco.

Nel secondo caso, dopo aver sbucciato il frutto, lo si infilza verticalmente alla calotta con la forchetta. Si tagliano quindi delle rondelle, che saranno poi disposte sul piatto in modo ordinato.

Mela:

il taglio della mela presenta delle analogie con quello dell'arancia.

Dopo aver tagliato la calotta superiore, dove si trova il picciolo, si capovolge la mela e la si infila sui rebbi della forchetta infilzandola poi sulla calotta inferiore. Si incide la buccia con un taglio circolare, e si sbuccia ricavando un'unica lunga spirale, facendo attenzione a non rovinare il frutto.

Trasferito quindi il frutto sbucciato sul piatto di servizio, si tagliano gli spicchi con delicatezza, senza arrivare al torsolo.

Si dispongono gli spicchi ordinatamente, aromatizzandoli con succo di limone, affinché non anneriscano.

A richiesta del cliente si può aggiungere dello zucchero, salse alla frutta, o altre guarnizioni colorate come fragole, frutti di bosco o cilieghine al maraschino.

Composizioni di frutta

Con la frutta si possono creare delle composizioni, delle vere e proprie sculture artistiche, ma è necessario disporre di una buona tecnica e di molta fantasia.

Tuttavia, dopo aver acquisito una lunga pratica con vari tipi di frutta, sarà possibile creare delle composizioni dai colori e dalle forme più svariate.

In questo caso si userà un piatto dalle dimensioni molto ampie, in modo che vi si possa sistemare con cura frutta di diversa tipologia.

Si può completare la preparazione con piccoli frutti colorati come ribes, lamponi, o foglioline di menta fresca, una spolverata di zucchero a velo e, su richiesta, si potrà aromatizzare il tutto con un liquore alla frutta.

Per dare una nota di colore si usa disporre la preparazione su una salsa a specchio, preparata frullando della frutta che ha un colore che contrasti con i pezzi che vi si adageranno in superficie.

Il servizio dei formaggi

Il formaggio è il prodotto ottenuto dalla coagulazione del latte intero, parzialmente o totalmente scremato.

Per ottenere il formaggio, il latte viene riscaldato a 25-33 °C prima di aggiungere il caglio, un composto enzimatico estratto dallo stomaco dei mammiferi lattanti oppure da una muffa di origine vegetale, come la pampanella o dal fiore del carciofo.

Un tempo veniva utilizzato come caglio anche il lattice ricavato dal taglio delle parti verdi dell'albero del fico. Per la produzione di alcuni formaggi la cagliata viene prodotta attraverso una precipitazione acida, conseguente dell'attività metabolica dei batteri lattici i quali sono presenti in modo naturale nel latte

crudo, non pastorizzato.

In Italia si producono oltre cinquecento tipi diversi di formaggio, molti dei quali sono tutelati dal marchio DOP.

Essi possono essere classificati:

In base al tipo di latte

- preparati con latte di mucca (es. gorgonzola)
- preparati con latte di pecora (es. pecorino romano)
- preparati con latte di capra (es. caprino)
- preparati con latte di bufala (es. mozzarella)
- preparati con più tipi di latte (es. Robiola)

In base alla consistenza della pasta

- formaggi a pasta molle (es. bel paese, taleggio)
- formaggi a pasta dura o semidura (es. grana , fontina)
- formaggi freschi (es. mascarpone)

In base alla lavorazione

- formaggi a pasta cruda (es. provola)
- formaggi a pasta semicotta (es. fontina)
- formaggi a pasta cotta (es. parmigiano reggiano)
- formaggi a pasta filata (es. provolone)

In base al tempo di stagionatura

- formaggi freschi (es. caprino)
- formaggi stagionati a maturazione breve (es. taleggio)
- formaggi stagionati a maturazione media (es. gorgonzola)
- formaggi stagionati a maturazione lenta (es. grana)

Taglio e servizio dei formaggi

Come si tagliano i formaggi?

E' indispensabile nel tagliare i formaggi rispettarne la forma e le caratteristiche, usando l'utensile o il coltello adatto. E' importante non tagliare mai più di un formaggio con lo stesso coltello e servirlo con la crosta.

I formaggi a pasta dura tipo grana vengono presentati in forma di grandi cunei perché risulta più facile tenerli fermi durante il taglio. Le porzioni si ricavano grazie ad un coltello a forma di cuore che permette di ottenere scaglie e pezzi più o meno grandi.

I formaggi a forma di parallelepipedo tipo Emmental - vengono tagliati in fette perpendicolari alla loro lunghezza

I formaggi a forma di cubo schiacciato tipo taleggio - vengono prima divisi a metà a formare due parallelepipedi e poi tagliati a fette perpendicolari alla loro lunghezza.

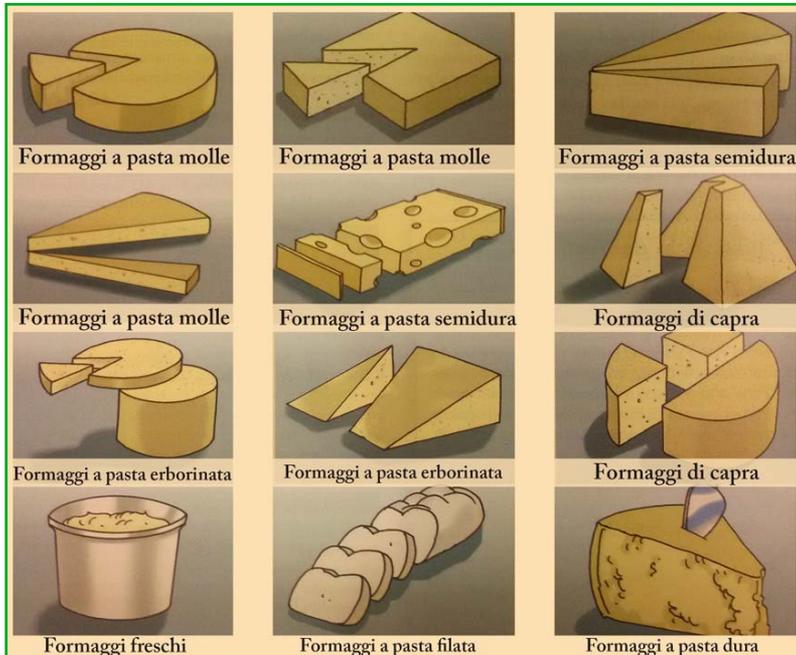
I formaggi a forma di cuneo vengono tagliati trasversalmente partendo dalla punta per circa i due terzi della grandezza; la parte restante viene tagliata a fette per la lunghezza.

I formaggi a forma ovale vengono tagliati a fette in senso perpendicolare al lato più lungo.

I formaggi a forma rotonda, tipo fontina, vengono tagliati come le torte, ricavando degli spicchi di dimensioni uguali.

I formaggi a forma sferica, tipo edam, vengono prima tagliati a metà, e in seguito dalle due parti ottenute si ricavano delle porzioni a forma di cuneo.

I formaggi a crosta lavata tipo Taleggio prima di essere serviti, vanno puliti: con un coltello si raschia la patina in superficie, togliendola.



Il servizio dei formaggi varia a seconda del contesto in cui ci si trova, le tipologie più utilizzate sono:

Servizio al piatto

Il formaggio viene preparato direttamente in cucina sul piatto è un servizio veloce e poco raffinato, ma se si avrà cura nel sistemare in maniera armoniosa i formaggi scelti il servizio può risultare comunque di una certa eleganza.

Servizio al vassoio

Nel caso di un banchetto i formaggi saranno sistemati già tagliati su un vassoio o tagliere da portata e verranno serviti con la clip.

Nel caso invece di un servizio all'inglese si preparerà su un tagliere da presentazione una scelta di formaggi, con coltelli e clip, lasciando lo spazio necessario per porzionare direttamente

sul tagliere.

Servizio al carrello

A differenza del vassoio permette una migliore esposizione dei formaggi. Il carrello refrigerato consente inoltre di servire i formaggi ad una temperatura ottimale e di “contenere” gli odori.

Servizio al buffet

E' il modo migliore di presentare i formaggi. Si possono impostare due tipi di servizio al buffet. Il primo è self-service. Si espongono dei grossi pezzi di formaggio e tutt'intorno, già tagliate, fette della stessa qualità disposte in maniera armonica sui vari vassoi. Completano il buffet piattini, posate e clip.

Il secondo tipo di servizio prevede che il personale dietro al buffet serva il cliente. In questo caso è maggiore la scelta dei formaggi che, interi o a pezzi, vengono tagliati al momento su richiesta.

I formaggi vengono molto spesso serviti abbinati ad altri alimenti. Seguendo naturalmente il desiderio del cliente vengono proposti molto spesso abbinamenti con diversi tipi di pane, cracker e frutta. Altri abbinamenti proposti possono essere:

- -Formaggi stagionati con sale, pepe, olio ed erbe aromatiche
- -Formaggi molto freschi con senape e semi di cumino
 - -Formaggi erborinati con panna e zucchero
- -Formaggi freschi cremosi con patate bollite con la buccia

Molto spesso il formaggio viene accompagnato con burro, miele, confetture di cipolle, pomodori verdi, ecc., noci, erbe aromatiche, coste bianche di sedano.

La temperatura ottimale di servizio varia tra i 15-20 ° C a seconda del formaggio.

Le insalate

Le insalate sono molto gradite durante il periodo estivo ma rappresentano un ottimo alimento durante tutto l'arco dell'anno.

Durante l'inverno esse vengono relegate ad un ruolo secondario per tornare alla ribalta durante la stagione primaverile e soprattutto durante la stagione calda. Sono ipocaloriche, ricche di vitamine e sali minerali, elementi fondamentali necessari per combattere la calura estiva; le insalate inoltre sono molto versatili in quanto possono essere servite come un piatto unico associate ad alimenti ricchi di carboidrati e proteine.



Radici, foglie e i fiori, grazie all'alto contenuto di fibre e ai loro principi attivi hanno un effetto terapeutico poiché favoriscono la digestione, depurano l'organismo e l'aiutano a disintossicarsi.

Ingredienti crudi o cotti, tagliati finemente, conditi con erbe aromatiche, magari accompagnati da condimenti stuzzicanti deliziano il palato e salvaguardano la salute. Ortaggi di stagione uniti a germogli e semi per comporre insalate arricchite con carne, pesce, uova, formaggi e cereali.

Ricche di acqua, le insalate sono un portento di benessere e freschezza: danno pochissime calorie, sono ricche di fibra e non contengono grassi. Grazie alla loro composizione, aiutano a depurare l'organismo, a contrastare l'azione dei radicali liberi e a mantenere il giusto equilibrio idrico e salino.

Una delle condizioni essenziali affinché esse abbiano le qualità appena descritte è che siano consumate nel breve arco di tempo successivo a quello della raccolta. Con il passare del tempo, infatti, inizia un lento e graduale decadimento ed in breve

tempo esse perdono buona parte dell'acqua e delle rispettive proprietà nutrizionali. A tale proposito è buona cosa, stipulare accordi con produttori locali, in grado di fornire verdure fresche raccolte quotidianamente e recapitate direttamente in azienda. Ciò consente al ristorante di utilizzare materie prime con qualità organolettiche eccellenti.

Una ulteriore garanzia di qualità riguarda l'utilizzo di insalate provenienti da sistemi di produzione biologica e biodinamica. I concimi di sintesi ed i pesticidi sono dannosi per l'organismo e possono provocare reazioni di intolleranza e/o di allergia. Per questo, molte persone sono sensibilmente orientate al consumo di prodotti naturali, che pur tenendo conto delle condizioni generali di inquinamento in cui versa l'intero pianeta, rappresentano un genere di prodotto sensibilmente più sano e sostenibile per l'ambiente. Tale richiesta risponde all'esigenza di avere un'alimentazione più sana ma nello stesso tempo produce un minore impatto ambientale con sostanziali benefici per le prossime generazioni.

Sul piano dell'offerta, la ristorazione ne trae notevoli vantaggi in quanto, accorciando la filiera alimentare, ottiene un risparmio sul piano dei costi offrendo nello stesso tempo, materie prime di qualità sia sul piano nutrizionale che su quello del gusto.

Servizio delle insalate

Le insalate possono essere servite come contorno o come piatto unico. Per contorno si servono insalate semplici o miste mentre le insalate composte si servono come piatto unico, spesso a pranzo, e possono anche prendere la denominazione di insalatone.

Per l'appunto esse si dividono in:

- semplici, composte da un solo tipo di vegetale
- miste, composte da più tipi di vegetali
- composte, realizzate con vegetali ed altri alimenti come pesci, crostacei, carne, farinacei, ecc.

Per il loro condimento si utilizza sale, olio extravergine di oliva,

aceto o limone. Riprendendo abitudini d'oltralpe si possono utilizzare creme, panna acida, iogurt, mostarda, ecc.

In alcuni casi si possono preparare delle salse come la vinaigrette (aceto, olio e sale) o la citronette (limone, olio e sale) con le quali si condiscono le varie insalate.

Mod 4 La vendita del servizio di sala

Obiettivi: Conoscere e saper organizzare le principali strategie per la vendita del servizio di sala

Negli ultimi anni si parla sempre più spesso di vendita del servizio per indicare tutte le strategie adottate da un ristorante per raggiungere il risultato ottimale nel servizio di sala.

Una delle strategie più adottate è quello di far conoscere il proprio operato e tutte le attività complementari che il ristorante è in grado di offrire, in modo tale che sempre più persone possano essere attratte ed avvicinarsi alle offerte che man mano vengono pubblicizzate. Un aspetto molto importante della questione è quella di evitare di ricorrere a formule di pubblicità ingannevoli che possono attrarre il cliente ma nello stesso momento deluderlo per la successiva inconsistenza del servizio offerto.

UD1: Le strategie commerciali

Abilità: Saper utilizzare tutte le strategie di vendita per migliorare le performance dell'attività ristorativa

Conoscenze: Conoscere le principali strategie commerciali per promuovere e vendere il servizio di sala

La pubblicità

E' di uso comune affermare che la pubblicità rappresenta l'anima del commercio. Essa serve a comunicare ed illustrare le qualità di una merce o di un servizio, e talvolta si spinge molto oltre fino a diventare pubblicità ingannevole.



A tale proposito va subito detto che se, attraverso la comunicazione pubblicitaria, si utilizzano slogan o formule che poi non si è in grado di assicurare al cliente che verrà al ristorante, questo sarà controproducente in quanto deluderanno il cliente, che non tornerà di nuovo e racconterà in giro della sua esperienza negativa.

In un'attività ristorativa è fondamentale far conoscere alla clientela il tipo di cucina ed i servizi complementari che si è in grado di offrire in modo da raggiungere un volume di presenze ragguardevole.

Le strategie per informare la clientela sono molteplici e cambiano nel tempo. Gran parte delle informazioni, oggi passano attraverso internet e la fanno da padrone soprattutto

i social network. Attraverso una rete di contatti, si possono pubblicizzare le diverse iniziative che vengono programmate durante il trascorrere delle stagioni, magari corredando le varie notizie con foto di piatti o delle manifestazioni già organizzate. Questo tipo di pubblicità risulta praticamente gratuita ma necessita di molto tempo per svilupparla, sia per la costituzione di un'adeguata rete di utenti ed anche per la pubblicazione e l'interazione con follone che commentano i vari eventi.

Sempre sulla rete internet è possibile realizzare un sito nel quale si possono inserire testi, foto e video che raccontano la storia, la filosofia e le scelte gastronomiche, gli eventi che si realizzano ed i servizi di cui ci si avvale per soddisfare la domanda della clientela. Tale modalità ha un costo iniziale di realizzazione, uno per la gestione dei caricamenti se ci si affida ad un'agenzia, e soprattutto un costo per l'indicizzazione, pratica necessaria per essere trovati dai motori di ricerca ed arrivare alla clientela che non ancora conosce il ristorante, mentre fa la sua ricerca su internet.

Un altro modo per essere visibili è quello di essere inseriti nelle innumerevoli guide e nei siti che recensiscono i ristoranti. La più prestigiosa è sicuramente la guida Michelin che, ancora oggi, viene redatto in forma cartacea, ma ve ne sono moltissime che sono posizionate in internet.

Per tutta la clientela che non usa ancora la rete, si possono ancora utilizzare le formule tradizionali come quelle relative a passaggi pubblicitari sulle radio locali, inserzioni su quotidiani e giornali di quartiere, i classici manifesti pubblicitari o il volantaggio porta a porta.

Il passaparola: uno strumento efficace per promuovere l'azienda

Il passaparola è una speciale forma di pubblicità, sicuramente quella più lenta da realizzare ma la più efficace. Ultimamente, questa formula può essere resa veloce dai numerosi strumenti informatici oggi in uso, ma la tradizionale e genuina formula originaria rimane quella più efficace.

La comunicazione trasmessa in via confidenziale risulta sicuramente più credibile per chi ascolta. Quando un amico raccontadiunabellaseratatrascorsa in un locale odi unosquisito manicaretto degustato, la tentazione di fare la medesima esperienza è molto alta. Per questa ragione è necessario mantenere uno standard elevato di offerta ristorativa in modo tale che se ne parli il più possibile. Per fare questo è necessario curare non solo la cucina ma tutto il personale deve lavorare per un unico e comune obiettivo. Tale obiettivo è quello di organizzare l'intero ristorante in modo tale che tutti i passaggi del servizio siano curati e che dall'accoglienza al congedo si presti tutta l'attenzione necessaria alle esigenze dei singoli clienti.



Un servizio del genere necessita di una buona cucina, un servizio di sala accogliente e competente, un ambiente ameno e concepito con gusto ed un armonia tra le diverse figure del personale realizzata attraverso un rapporto comunicativo in continuo sviluppo.

La comunicazione

La comunicazione rappresenta un fattore molto importante per le relazioni umane. Una buona comunicazione tra coloro che compongono lo staff di un ristorante è sinonimo di armonia e condivisione di un obiettivo comune. Tale condizione consente di lavorare in un contesto gradevole nel quale la motivazione verso risultati condivisi è sicuramente un obiettivo non difficile da raggiungere.

La comunicazione è un fattore importante anche nel rapporto verso il cliente. Per promuovere un servizio o un piatto che è stato da poco inserito sul menù, ad esempio, è necessario ricorrere ad un linguaggio semplice, chiaro ed immediato in modo



tale da essere sicuri di raggiungere l'obiettivo prefissato. E' buona norma accertarsi che il messaggio sia stato compreso, verificando la mimica della persona che ci si trova di fronte o rivolgendo una domanda del tipo:

“Se non sono stato abbastanza chiaro chiedetemi pure ulteriori spiegazioni”.

In campo promozionale è bene affidarsi a delle agenzie specializzate, in grado di formulare i messaggi o gli slogan più efficaci e che rispondono a ciò che intendiamo pubblicizzare, in ogni caso è bene sapere che essi devono essere brevi e se possibile corredati di immagini, le quali, se ben realizzate, riescono a suscitare delle risposte emotive molto positive.

L'operatore di sala come personale di contatto

Il personale di sala ha un ruolo molto importante sia per la vendita del servizio che per raccogliere e fornire le informazioni alla clientela. La sua posizione lo pone nella condizione di stabilire un contatto privilegiato con il cliente dal quale raccogliere le possibili segnalazioni riguardo alle aspettative che ha nei confronti dell'azienda ristorativa



nonché possibili suggerimenti e/o critiche. Se è attento a quanto il cliente esprime nelle valutazioni del servizio che riceve, il personale di sala può rappresentare una risorsa fondamentale per adeguare l'offerta ristorativa in modo da rispondere esattamente alle esigenze espresse. Dall'altra parte il gestore dell'azienda può avvalersi dell'operatore di sala per comunicare ogni nuovo progetto o iniziativa al cliente in modo tale da tenerlo aggiornato sulle prossime offerte che egli intende riservare, ad esempio, alla clientela abituale.

Ud 2 Il menù e la sua formulazione

Conoscenze: Acquisire le principali nozioni sui menu e le relative modalità di composizione

Abilità: Saper realizzare le diverse tipologie di menù e saperli utilizzare ai fini della vendita del servizio di sala

Cosa si intende per menù

Il menù è la lista delle vivande proposta da un ristorante. La sua elaborazione comporta una particolare attenzione sia sul piano grafico che sullo quello strutturale.

Sarebbe opportuno che ogni ristorante fosse dotato di un proprio menù elaborato in relazione alla tipo di ristorazione scelta.

Per molti clienti risulta difficoltoso dover scegliere cosa mangiare sulla base dell'elenco dei piatti di illustrati a voce dall'operatore di sala. Quindi un menù ben studiato e correttamente redatto però rappresentare un efficace strumento di vendita e agevolare la scelta della clientela.

Esposto all'esterno del locale, il menù in forma il possibile avventore sulla tipo di cucina praticata e sui relativi prezzi.

Se la sua strutturazione sarà stata curata nei minimi dettagli sia sulla piano del contenuto che su quello della presentazione, esso può risultare di facile consultazione e il cliente può avere la curiosità di degustare anche piatti insoliti che sollecitano la sua fantasia.

Alla sua compilazione spesso provvede il responsabile della cucina di concerto con quello di sala e di un responsabile dell'azienda, ognuno secondo le proprie competenze.

Un po' di storia

Molte sono le fonti alle quali attingere per conoscere l'origine della lista delle vivande che spesso troviamo al ristorante. Secondo alcuni, il primo menù risale al 1550, quando il cuoco del principe di Brunswick ebbe l'idea di scrivere i nomi delle portate che intendeva servire in occasione di un pranzo importante. Il principe, rimasto entusiasta dell'idea, pretese che quotidianamente fosse scritto l'elenco delle pietanze che sarebbe stato servito alla sua tavola. Secondo altri, sia nei menu individuali che in quelli affissi alle porte dei celebri ristoranti parigini, apparsi intorno alla fine del '700, sia da ascrivere il sorgere degli attuali menù. Altri affermano che il vero e proprio battesimo sarebbe avvenuto alla corte degli zar, tra il 1810 e il 1815, per merito del principe russo Alessandro Borisovic, ambasciatore dello zar Alessandro I a Parigi il quale utilizzo per primo questo termine. La parola menù, tratto dalla lingua francese, stava infatti ad indicare la minuta, cioè l'appunto che il maggiordomo compilava ogni giorno per ragguagliare il nobile o il sovrano sulla disponibilità della dispensa.

In ogni caso la storia del menù orbita intorno alla cucina francese, e alla raffinatezza del suo servizio e negli anni, oltre alla cura nella realizzazione dei vari piatti hanno prestato molta attenzione alla loro presentazione ed alle migliori condizioni di vendita.

Tipi di menù

Si possono distinguere tre grandi tipologie di menù:

- menù fisso o à table d'hôte;
- menù à la carte;
- menù à la grande carte.

Il primo tipo riguarda essenzialmente i menù per banchetti.

I menù à la carte sono quelli che prevedono un certo numero di scelte (da quattro a otto circa) per ogni gruppo di vivande.

I menù à la grande carte, poco utilizzati oggi, prevedevano un'amplissima scelta di pietanze.

Il problema degli approvvigionamenti e la necessità di seguire la stagionalità delle derrate alimentari consigliano la scelta di menù à la carte anche per un tipo di ristorazione ricercata.

Nell'ambito delle tipologie di menù sopra descritte è possibile annoverare menù specifici del tipo:

Menù del giorno

riguarda la proposta gastronomica per quella giorno specifico, viene stabilito in base alla disponibilità e alla freschezza delle materie prime impiegate

menù turistico propone a prezzo contenuto un menù completo con piatti a scelta su una gamma limitata, spesso comprensivo di bevanda e servizio

Menù degustazione

composto da diverse portate, permette al cliente di assaggiare una successione di piatti di che differenziano il locale e mettono in luce le caratteristiche della cucina talvolta basata sui prodotti regionali

Menù concordato

utilizzato in occasioni particolari come cerimonie, battesimi, congressi, ecc. Varia a seconda delle stagioni e propone sempre l'abbinamento con vini adatti ai piatti proposti. Viene sempre

concordato per tempo e realizzato sulla base del numero delle persone previste e in relazione alle esigenze del cliente.

Menù a tema

formulato sulla base di un alimento o un gruppo di alimenti. Utilizzato spesso per valorizzare prodotti stagionali ho richiamare l'attenzione della clientela su un alimento specifico con il quale si confezionano tutti i piatti del menù



Menù etnico

basato su piatti di tradizionali di un gruppo culturale o di un paese straniero specifico

Menù ciclico

programmato soprattutto per mense, alberghi stagionali, ecc. dove è possibile ripetere un analogo menù in modo ciclico nell'arco di una o due settimane
menù per occasioni speciali: elaborati in occasioni di ricorrenze e festività per le quali si preparano particolari piatti come ad esempio per le festività del Natale, Pasqua, ecc.

Formulazione dei menù

Nelle linee programmatiche di una nuova attività ristorativa è opportuno definire il tipo di cucina che si intende offrire.

Dopo tale decisione preliminare sarà più agevole passare alla formulazione del menù.

Sarà utile suddividere i gruppi di vivande secondo una successione precisa (antipasti, minestre, pesce, carne, dessert).

Si avrà particolarmente cura della grafica: la scelta del tipo di carta, dei caratteri tipografici e la chiarezza nell'esposizione di eventuali descrizioni dei piatti, saranno fondamentali terre la presentazione del locale e aiuteranno il cliente ad orientarsi

nella scelta.

Sarà opportuno specificare il prezzo per pietanza e, se previsto, il costo del servizio e coperto.

Bisognerà evitare ripetizioni con me lo stesso tipo di pasta con più condimenti, o viceversa, la stessa salsa per più tipi di pasta.

Aggiornare il menù

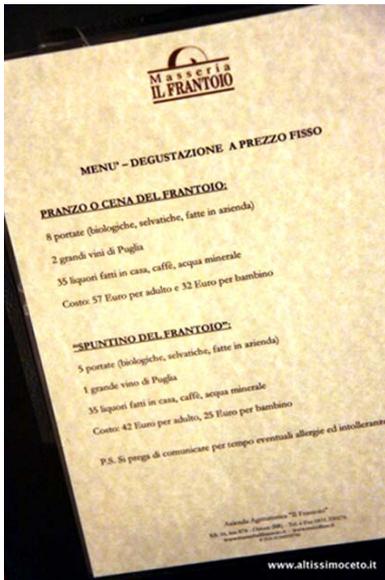
Inserire nuovi piatti nei menù è un'operazione vantaggiosa purché la scelta sia ragionata.

Anche le carte che funzionano alla grande devono essere costantemente aggiornate attraverso l'inserimento di nuovi piatti.

E' inutile ricordare che è molto più semplice proporre un

piatto tradizionale, sperimentato più volte a cui si apportano solo dei piccoli ritocchi rispetto a piatti completamente nuovi. In quest'ultimo caso, originalità, equilibrio ed armonia devono essere raggiunti partendo dal nulla, con il pericolo di realizzare un inutile incompiuta stravaganza.

Il successo di un nuovo piatto non dipende solo dal contenuto ma anche dal contenitore.



In questi ultimi anni si evidenzia sempre più la tendenza verso la scelta di piatti dal diametro

abnorme rispetto al loro contenuto. Ma spesso non è solo una questione di dimensioni, perché anche il materiale, le forme e il colore giocano un ruolo importante riguardo alla sua appetibilità.

Tali idee non sono sbagliate se mettono in risalto il contenuto

dal punto di vista estetico, ma è importante che anche il contenuto sia prezioso.

Per arrivare a tale risultato è necessario che il piatto venga provato e riprovato più volte ed oltre al progetto iniziale si tenga presente anche del “palato”.

Ciò significa che prima di inserire un piatto nuovo nel menù deve essere testato più volte attraverso l’assaggio, rilevando le opinioni di soggetti diversi in grado di confermare la bontà o meno del piatto elaborato. Una nuova creazione che sembra funzionare in fase di progetto potrebbe rivelarsi tutt’altra cosa al momento dell’assaggio.

All’idea iniziale va fatta seguire una prassi che deve avere il sopravvento e a cui spetta la decisione finale.

Per non correre rischi è bene che in caso di dubbio il piatto venga bocciato senza alcuna esitazione.

Quale menù per la ristorazione contemporanea?

Durante il periodo in cui era in voga la cucina classica internazionale il tipo di menù maggiormente adottato nei ristoranti di lusso era quello a la grande carte. Questo tipo di menù, che comprende una vasta gamma di piatti, era sinonimo di ricchezza e opulenza.

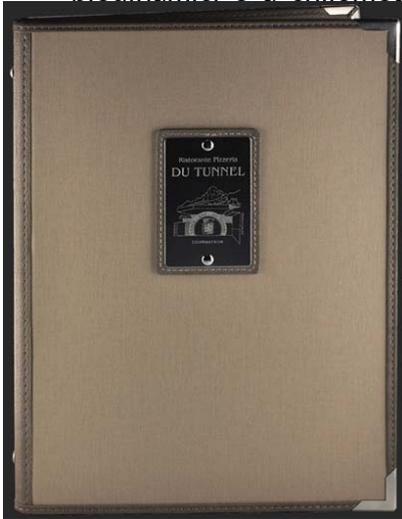
La maggior parte di quelle preparazioni, proprio perché erano ritenute classiche, non venivano mai sostituite ed i menù finivano per diventare

noiosi e ripetitivi. Dall’altra parte l’adozione di questo tipo di menù comportava, per l’azienda, la necessità di avere una disponibilità di notevoli quantità e varietà di materie prime che non sempre erano utilizzate.

Man mano che dalla cucina classica, in Italia, si è passati a quella regionale rivisitata, anche i menù sono stati gradualmente



rivisti e corretti alla luce dei nuovi criteri qualitativi. Per cucina di qualità oggi si intende che le preparazioni siano per lo più realizzate con prodotti stagionali e ove possibile biologici, biodinamici e a chilometri zero. Questo nuovo concetto di ristorazione ha portato anche alla riorganizzazione dei menù che sono diventati più corti e più snelli e che cambiano durante l'avvicinarsi delle stagioni in funzione dei prodotti freschi che man mano si trovano sul mercato. Questo criterio crea dinamicità nell'offerta, qualità dei prodotti ed una spesa più contenuta nel reperimento delle materie prime.



Nella ristorazione gourmet, che in questo periodo storico rappresenta la più alta espressione culinaria, i menù sono composti da 5/6 portate per categoria di pietanze. Queste carte sono però composti da piatti ricercati, confezionati con materie prime di pregio ed i menù si avvicinano con il passare delle stagioni. Questo criterio consente all'azienda di avere meno rimanenze e sprechi ed al cliente abituale di avere un menù per tutte le stagioni.

Menù come strumento di vendita

Un Regio Decreto del 1940 stabilisce che è fatto obbligo ai pubblici esercizi tenere esposte nel locale la licenza, l'autorizzazione e la tariffa dei prezzi. Nonostante questa vecchia disposizione, ancora oggi, in molti locali il menù continua ad essere un tabù.

Capita di frequente che, specie nei locali a gestione familiare, il cameriere si avvicini al tavolo ed inizi ad elencare una serie

di piatti disponibili. Talvolta, pressato dalla necessità di servire agli altri tavoli, lo fa anche con una certa celerità, assumendo una mimica tale come per comunicare: Fai presto a decidere che ho fretta e non posso perdere tempo.

Ogni volta che succede, ci si può chiedere: Perché accade tutto questo? Non sarebbe più semplice fornire subito un menù per ogni cliente che, con tutta calma, possa essere consultato, studiato e meditato?

Un menù ben congeniato e realizzato in modo ragionato diventa un ottimo strumento di vendita del servizio.

Le formule per realizzare un buon menù sono tante e ad esse concorrono aspetti contenutistici, grafici ed iconografici.

Relativamente al primo punto, è importante organizzare i contenuti in relazione alla successione delle vivande, utilizzare un linguaggio chiaro, con nomi di fantasia, ma senza esagerare per non creare false aspettative, ed una dettagliata descrizione dei piatti.

Un aspetto che viene spesso trascurato è quello di presentare il locale e la sua filosofia in cucina. Senza dilungarsi molto, utilizzare la prima pagina del menù per raccontare alcuni dettagli della storia del locale e le motivazioni che hanno determinato la scelta del tipo di cucina.

In un momento storico dove la qualità delle materie prime fanno la differenza, elencare e fornire una breve descrizione dei propri fornitori è una scelta molto qualificante per l'azienda.

In merito all'aspetto grafico occorre dire che esso ha un grosso impatto sull'attenzione di chi legge il menù. La scelta di una grafia, la grandezza dei caratteri, l'uso o meno del corsivo, sono questioni importanti che vanno meditate. In relazione al tipo di locale, si potrà privilegiare l'eleganza o l'allegria già mediante l'utilizzo di un carattere grafico piuttosto che un altro.

Sempre in relazione al tipo di locale si può pensare all'utilizzo di foto o illustrazioni. Normalmente, all'interno di un menù

concepito nella modalità classica, non ci sono foto o disegni, ma uno studio serio sulla composizione e l'impaginazione potrebbe indicare la strada sulle migliori modalità di utilizzare anche le foto per attirare l'attenzione di chi legge un menù.

In fondo, per la realizzazione dei manifesti pubblicitari, le brochure ed i depliant si effettuano veri e propri studi affinché risultino accattivanti e facilmente fruibili.

La stessa cosa dovrebbe accadere nella realizzazione di un menù. Infatti, sia se esso viene esposto al di fuori del locale che dato in consultazione ad ogni singolo cliente, rappresenta a tutti gli effetti un "manifesto" pubblicitario dell'azienda e se ben concepito, un ottimo strumento di vendita.

Modulo 1: Professione bartender

Obiettivi: Introdurre il concetto della professione dell'operatore di bar e fornire i primi rudimenti conoscitivi dell'ambiente in cui si opera

Il bar è un locale pubblico adibito ed autorizzato alla vendita di prodotti alcolici, superalcolici, bibite, caffè, snack ecc.



La parola bar è di origine inglese e nella lingua italiana significa sbarra.

Differenti sono le opinioni espresse per spiegare la ragione per cui questo termine è stato adottato ad indicare questo tipo di locale. Quella su cui molti sono d'accordo è che sbarra sta ad evidenziare il banco che divide il barman dal cliente.

Pare che il termine risalga ai

tempi della prima colonizzazione dell'America quando nei locali dove si vendevano alcolici e nelle osterie si separava, mediante una sbarra, il venditore con i suoi prodotti dal resto del locale. L'utilizzo del termine bar in Italia è piuttosto recente ; fu solo dopo il 1948, cioè dopo la fine del secondo conflitto mondiale che cominciò ad affermarsi il bar concepito all'americana. Prima di quella data il bar in Italia veniva chiamato Caffè. In essi si servivano soltanto preparazioni a base di caffè, latte, succhi e spremute varie, vermouth, grappa, liquori di fabbricazione artigianale e l'Arzente, antica denominazione dell'attuale Brandy.

UD1: Il reparto bar

Conoscenze: La professione del bar tender, le figure professionali e le norme comportamentali

Abilità: Mettersi in una corretta relazione con il cliente seguendo le norme etiche e comportamentali più idonee alla professione del bartender

Evoluzione di una professione

Ogni professione si evolve nell'ottica di rispondere alle richieste che l'utenza manifesta nei differenti periodi. Così l'operatore di bar è chiamato oggi a svolgere differenti tipi di lavoro. Potremmo dire che non esiste un'unica figura di bartender ma una per ogni settore di riferimento.

Per questo possiamo distinguere:

Classico barman/bartender

dedito soprattutto alla preparazione e servizio dei cocktail. Opera per lo più negli american bar degli alberghi internazionali, Clubs esclusivi o in occasione di eleganti eventi come cocktail party, apericena, ecc.

Barman acrobatico/flair

dedito al lavoro in discoteca e nei locali dove si suona musica dal vivo. Il suo lavoro consiste nel preparare cocktail di vario genere utilizzando la tecnica acrobatica e al ritmo della musica, che ben si addicono all'ambiente in cui opera.



Harry's bar di Trieste

Barista/banconista

opera nei bar di città, nei caffè e nelle gelaterie/pasticcerie. Gli si richiede una buona manualità e velocità nel servizio per realizzare i compiti di caffetteria, miscita delle bevande e servizio degli snack.

Le qualità di un bravo barista

Sulle qualità di queste figure professionali è già stato scritto molto sui vari libri consigliati per i corsi di formazione professionali, ma desidero riportare la citazione magistrale di Héctor Bianciotti dal suo libro "Senza la misericordia di Cristo" (Sellerio Editore) dove sottolinea le qualità che il cliente attento si aspetta da un bravo operatore di bar. Bianciotti scrive:



"La prima qualità di un barman è di farti capire che si è accorto della tua presenza"

ed aggiunge:

"Gli autentici baristi sono rari. Mi basta varcare la soglia di un bar per valutare se posseggono quei pregi e quell'esperienza che sono indispensabili. Non è l'arte di dosare bene i cocktails, né di conoscere le sfumature tra le marche degli alcolici o la temperatura migliore per l'una o l'altra bevanda a costituire l'essenziale della loro professione. Il perfetto barista - può esserlo sia in un caffè di periferia sia in quello di un albergo di lusso - è chi non appena entriamo nel locale ci accoglie con lo sguardo, ci attira verso di sé, per quanto possa essere indaffarato, e senza interrompere le sue incombenze, ci fa aspettare dandoci l'impressione che ha fretta di ascoltarci, e che tra un pagamento e l'altro di conti e una sciaquatura di bicchieri, se la modestia del luogo gliene impone il compito, ci guarda di lato, col sopracciglio sollevato, con

la metà del viso teso verso di noi.

Una persona del genere non batterà ciglio se gli chiederemo una birra non troppo fredda o un cubetto di ghiaccio per rinfrescare il bicchiere di vino rosso; accetterà le nostre eresie, le nostre manie, ne terrà conto, se ne ricorderà la volta dopo, soddisfacendole senza farcelo notare come se la cosa fosse del tutto naturale. In seguito, imparerà il nostro cognome, lo pronuncerà al nostro arrivo e alla nostra uscita.”

Norme comportamentali

Un comportamento educato e corretto è alla base del vivere civile ed è indispensabile per coloro i quali svolgono un'attività a stretto contatto con il pubblico. Il bar è un locale frequentato da clientela variegata e se ubicato nelle maggiori città o nei posti turistici, anche da persone delle diverse culture. La professionalità di un operatore non si misura solo sulla padronanza delle tecniche di servizio ma anche su una serie di comportamenti tesi a mettere a proprio agio le persone con cui entrano in relazione.

A tal proposito elenchiamo solo alcune delle buone maniere da usare verso la clientela:

- Salutare cordialmente ed in modo cortese;
- Evitare un'eccessiva confidenza e rifuggire ogni pettegolezzo;
 - Mostrarsi disponibile, scrupoloso e premuroso ;
- Evitare di toccarsi i capelli, di tenere le mani in tasca, soffiarsi il naso o asciugarsi il sudore durante un servizio.
- Non sedersi o appoggiarsi al banco, né ai tavoli o alle sedie dei clienti ;
- Cedere il passo e aiutare il cliente a depositare eventuali abiti in guardaroba;
- Non lasciare il posto di lavoro se non prima di aver avvisato un collega ;
- Non masticare gomma, mangiare o bere dietro al banco bar

Igiene della persona

Il personale che opera al Bar è quotidianamente a contatto con bevande e derrate alimentari e svolge il suo servizio a stretto contatto con il pubblico.

Per queste ragioni, oltre ad osservare la profilassi prescritta dalla legge al fine di evitare la contaminazione dei cibi, gli operatori devono osservare le principali norme d'igiene della persona.

La cura personale, tra l'altro, fa parte del rispetto di se stessi, oltre che al rispetto delle regole di convivenza civile, pertanto è importante osservare alcune norme elementari come :

- Avere la divisa in ordine, pulita e ben stirata ;
- Le scarpe lucide ;
- I capelli puliti, in ordine, ben curati ed eventualmente con poca gelatina ;
- Le mani pulite e le unghie ben curate ;
- Curare la pulizia dei denti ed evitare di fumare durante il servizio;

Pulizia del posto di lavoro

Le pulizie al bar vanno generalmente fatte di mattina prima dell'apertura, ma di sera, successivamente alla chiusura si deve avere cura di rimettere in ordine tutte le attrezzature, rimpiazzare i frigo di tutto ciò che è stato consumato nel corso della giornata e compilare la lista di prelevamento del materiale. Un calendario settimanale di pulizie può essere di aiuto, affinché a rotazione ogni settore del bar risulti perfettamente in ordine.

Un altro aspetto di pari importanza riguarda la cura e l'ordine che deve regnare sul banco bar in ogni momento della giornata lavorativa, non è certo invitante per il cliente trovare la base di appoggio sudicia o pieno di tazzine o bicchieri sporchi, il lavello in disordine o la zona destinata alla miscelazione con il

materiale appoggiato alla rinfusa. Pertanto man mano che si opera è necessario prestare l'attenzione di risistemare, pulire e riordinare in modo che tutto si presenti perfettamente al suo posto in ogni momento della giornata lavorativa. Per garantire l'elevato standard dei prodotti offerti e tutelare la salute del consumatore, la Comunità Economica Europea ha stabilito con



la direttiva n° 43 del 14/06/93, le norme generali d'igiene dei prodotti alimentari. La direttiva è stata recepita dallo Stato italiano con il DL 155 del 26/05/97. Tale legge impone alle aziende che producono o trasformano alimenti di mettere in atto un sistema di autocontrollo delle varie fasi di lavoro al fine di individuare in ogni momento dell'attività i possibili punti critici per la sicurezza degli alimenti e di applicare poi la procedure di sicurezza. L'intero processo si basa su principi del sistema chiamato HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).

Il sistema di autocontrollo deve rispettare i criteri di semplicità ed economia, assicurando il monitoraggio sistematico di tutto il processo lavorativo.

Gli operatori del settore alimentari sono tenuti a prendere parte ad un corso di formazione sulle procedure di applicazione del sistema di autocontrollo e successivamente all'elaborazione delle stesse ed al controllo delle loro applicazioni.

Il personale

La brigata di un American Bar è composta dalle seguenti figure professionali: Primo Barman, Secondo Barman (aiuto Barman), Commis di Bar.

Per la maggior parte delle altre tipologie di Bar si parla di barista/banconista.

Il BARMAN, è sicuramente la figura di primo piano del locale. Ha conoscenze tecnico-professionali, culturali e linguistiche. La sua professionalità si esprime in modo particolare nel lavoro di miscelazione, ma anche attraverso le sue capacità relazionali e di vendita. E' sua competenza intrattenere i rapporti con i propri collaboratori, elaborare il piano di lavoro e i relativi turni di riposo

E' suo compito:

- controllare la mise en place del banco ;
- verificare che i commis si occupino delle scorte ed il riassortimento delle stesse attraverso ordinativi al magazzino mediante buoni di prelevamento ;
- pianificare le pulizie ordinarie e straordinarie dei locali e il riordino delle attrezzature;
- controllare il buon andamento del servizio.

Il 2° BARMAN (aiuto Barman), fa le veci del capo Barman in sua assenza, collabora con lui in tutte le sue funzioni. Si alterna con il primo barman per coprire l'intero turno di lavoro.

Il COMMIS DI BAR è un apprendista che ha già maturato un minimo di esperienza nel servizio della mescita e della caffetteria. Il suo compito oltre al riassetto del locale, degli utensili e delle attrezzature, è quello di svolgere il normale lavoro al banco, tralasciando la preparazione delle bevande miscelate, di svolgere il servizio ai tavoli, aiutare il Barman nelle preparazioni preliminari al servizio, ivi compreso il riassetto dei materiali nei frigo bar.

Il BARISTA/BANCONISTA: si tratta di un addetto al bar che ha una buona esperienza sul piano della manualità (caffetteria, mescita, servizio ai tavoli) ha generalmente svolto la sua formazione attraverso il lavoro al bar e spesso presenta delle carenze sul piano della conoscenza dei prodotti, della miscelazione e delle lingue straniere.



Le divise del bar

Nel classico american bar la divisa del barman è rimasta nel tempo immutata. Ai pantaloni neri, scarpe nere, calzini neri e camicia bianca, si abbina una giacca chiara, di solito color crema, durante il giorno e una cravatta scura. Durante il servizio serale la giacca viene sostituita con una di colore scuro. Tale abbigliamento cambia nei locali meno formali, quelli di tendenza, nelle discoteche, ecc. In questi ultimi, pur riservando grande attenzione alla cura, all'igiene della divisa, se ne adottano tipi meno classiche, talvolta sportive o semplici magliette personalizzate dal locale. I barman iscritti ad associazioni di categoria come AIBES, ABI, ecc. talvolta indossano giacche o cravatte in cui si evidenziano il logo dell'associazione.

La classica divisa del commis di bar, se non indossa un abito personalizzato dal locale, è simile a quella del commis di sala.

UD2: L'approccio al lavoro

Conoscenze: Conoscere i vari tipi di bar, gli impianti, le attrezzature e gli allestimenti in relazione all'avvicinarsi dei differenti servizi

Abilità: Distinguere i differenti tipi di locali, riconoscere gli impianti, le attrezzature e acquisire la capacità di allestire un banco bar

I tipi di bar

I bar non sono tutti uguali. Nei diversi paesi del mondo tradizioni, abitudini e condizioni climatiche li differenziano, rispecchiando la cultura ed il modo di vivere dei diversi popoli.

Nei grandi alberghi internazionali e nei Clubs esclusivi, non si evidenziano particolari differenze di stile mentre in tutti gli altri bar, sia negli arredi che nel tipo di lavoro, prevalgono le abitudini ed il folklore locale.

Nei Pub inglesi si consuma in prevalenza Whisky, Gin e Birra; negli Aperitif bar francesi i vari Pastis, Richard, Pernod e Sciroppi, mentre nei Bistrot si possono degustare eccellenti vini accompagnati da frugali specialità locali ; in Italia il



L'antico Caffè Greco di Roma

Caffè bar lo si trova ovunque, sempre fornito della macchina per il caffè espresso, oltre ai Bar gelate ie che offrono gustose specialità artigianali; in Germania le caratteristiche Birrerie soddisfano le esigenze di un popolo che da sempre produce e consuma dell'ottima birra ; nell'Europa centrale si possono

trovare eccellenti Tea rooms, mentre in America gli American bar e gli Snack bar vanno per la maggiore.

In particolare si possono caratterizzare le seguenti tipologie di bar:

American bar

Di solito si trovano in centro nelle grandi città, nei Clubs esclusivi e nei grandi alberghi internazionali.

Ambiente di solito ben arredato, in cui non mancano un grande banco bar, sgabelli, dei tavolini o intimi salottini riservati il tutto allietato da musica di sottofondo.

E' il servizio che in questi locali fa la differenza. In essi troviamo sempre un bar tender qualificato capace di realizzare quanto di meglio si può realizzare nel campo della miscita e soprattutto della miscelazione.

Dancing bar

E' un bar per giovani ma spesso dotato di bevande sofisticate. Rigoroso nelle miscele realizzate da professionisti spesso molto abili nel flair. Sono i classici bar da discoteca dove un tempo venivano serviti soprattutto long drink dissetanti e poco alcolici.

Caffè bar

Rappresenta il tipico bar italiano, ospita sia il cliente di passaggio e sia chi decide di passare qualche ora in compagnia d'amici.

L'espresso ed il cappuccino, ma anche una serie di bibite liquori, piccoli snack pasticcini e cioccolatini sono i prodotti che offre ai suoi avventori.

Alcuni di essi dispongono di un locale con tavolini e sedie per le consumazioni degli aperitivi, degli snack o riservato per l'happy hour.



Tea rooms

Locale intimo e rilassante dove è possibile degustare una vasta gamma di tè accompagnati da ottimi pasticcini. Offrono diverse miscele di tè al naturale o aromatizzati, in bustine filtro o sfuse. Quasi sempre possiede un'area dove mettersi seduti e degustare il tè in compagnia di amici in piacevole conversazione.

Bar gelateria

Locali soprattutto estivi ubicati in località turistiche dove il gelato artigianale è il prodotto più consumato. Oltre al classico servizio bar, offre una vasta gamma di gusti di gelato, serviti al banco su appositi coni e coppette o al tavolo in coppe di vetro o metallo.

Snack bar

Tipico bar ristorante di origine americano situato nei pressi di uffici o centri commerciali dove è possibile fare piccoli spuntini e veloci pranzi caldi o freddi con annesso il relativo servizio bar. Negli ultimi anni, il loro servizio si è molto diversificato per offrire il meglio, soprattutto durante la pausa del pranzo, a coloro che lavorano fuori casa e che non hanno il tempo o la disponibilità economica di recarsi al ristorante.

Piano bar

Ambiente dai servizi eterogenei con zona bar, zona tavolini e zona esibizione, offre alla clientela un servizio di aperitif bar, american bar, snack bar o wine bar oltre a raffinati ed intimi spettacoli, soprattutto musicali ma anche di cabaret o sfilate di moda.

Pub

Di origine tipicamente inglese offre quasi esclusivamente prodotti alcolici e superalcolici, come birra, liquori e distillati. Nelle imitazioni italiane l'arredamento è tipico anglosassone ma si servono anche bevande tipiche italiane e piccole specialità gastronomiche.

Wine bar

Locale arredato con semplicità e ricercatezza offre una vastissima gamma di vini italiani e stranieri, delle ottime qualità di champagne, tutti serviti in bottiglia e qualcuno alla mescita al bicchiere, accompagnati da specialità proposte dal titolare, spesso ottimo conoscitore di vini. E' la versione moderna dell'antica osteria dove il vino era soprattutto locale e servito sfuso in caraffe.

Bar pasticceria

Locale situato spesso nel centro delle città dove il servizio prevalente è costituito dalla pasticceria. Fornito di laboratorio artigianale vende prevalentemente pasticcini, torte e rustici, svolgendo molto spesso anche un servizio di caffetteria. Spesso è organizzato per la fornitura di preparazioni dolci e salate a domicilio.



Internet caffè

Locale fornito di postazioni internet nel quale ci si reca per stare al computer consumando nello stesso tempo una bevanda, un caffè accompagnati da dolci, pasticcini o sfiziosità salate.

Book caffè

locali di derivazione americana dislocati in grandi librerie nelle quali ci si può sedere e consumare qualcosa mentre si consultano i libri prelevati dagli scaffali di esposizione.

Disposizione dei locali degli impianti e delle attrezzature

L'arredamento del bar richiede un notevole investimento in denaro, perciò è importante fare scelte giuste ed equilibrate in

relazione al tipo di bar che si intende realizzare.

E' molto importante che all'atto dell'acquisto dei materiali ci si informi sulla possibilità futura di cambiare o aggiungere singoli pezzi senza essere costretti a sostituire l'intero arredamento. Ci si informi inoltre sulle modalità di garanzia, sulla forma di assistenza, in modo particolare dei macchinari. E' consigliabile puntare su materiali ampiamente collaudati, solidi e resistenti che non richiedano una continua manutenzione. E' bene tener presente che il bar è un locale aperto al pubblico e l'usura dei materiali è sicuramente elevata.

Le attrezzature sono spesso sottoposte a notevoli sollecitazioni perciò vale la pena affidarsi a marchi che sul mercato hanno da sempre dato maggiori garanzie di durata e serietà nell'assistenza.

La scelta del banco bar oltre al fattore estetico deve rispettare i criteri di funzionalità. Alloggiati nei vani sottostanti ci saranno i frigo per la conservazione delle bevande da servire, mentre in un bar italiano non può mancare la macchina per la preparazione



del caffè espresso. Un gruppo multi funzione (trita ghiaccio, spremi agrumi, blender e frullatore) consente la preparazione di

molteplici bevande e drinks. Il fabbricatore del ghiaccio può essere allocato nei pressi del banco o nell'apposito office ove sarà presente un'affettatrice, dei frigo per la conservazione delle bevande di scorta e delle derrate necessarie per la preparazione di panini, tramezzini e stuzzichini vari. I banchi in acciaio per le varie lavorazioni e una lavabicchieri. Scaffali e ripostigli in acciaio inox oltre a pattumiere carrellate, lavandino per il lavaggio delle mani e quelli riservati al lavaggio della frutta

e le verdure necessarie per la preparazione delle guarnizioni dei cocktails.

In relazione alla tipologia di lavoro che sarà svolta si predispongono le attrezzature minute. Sicuramente le varie tipologie di tazze, sottotazze e relativi cucchiaini, bicchieri dalle diverse fogge, shaker, mixing glass, passini, coltellini e taglieri.

I bicchieri

Vi sono differenti tipi di bicchieri che per la loro forma e grandezza esaltano al meglio le caratteristiche organolettiche e l'aspetto visivo dei prodotti che vi si servono.

Nell'atto dell'acquisto sono necessarie alcune considerazioni: Valutare il design in relazione ai propri gusti e al tipo di lavoro da realizzare

Considerare il materiale in funzione della resistenza agli urti, sbalzi di temperatura, utilizzo prolungato nel tempo

Possibilità di reintegro nel tempo con altri bicchieri che abbiano il medesimo design

Valutare i colori del vetro/cristallo anche se, per avere un buon risultato sulla presentazione dei drink è necessario scegliere materiali trasparenti che consentono la piena visibilità del colore del contenuto.

Attrezzi di caffetteria

Per il servizio delle bevande a base di caffè, tè ed infusi vari ci si avvale soprattutto di attrezzature realizzate in ceramica o porcellana.

Ne sono un esempio le varie tazze e sottotazze, le teiere, i bricchi ed i contenitori per le bustine dei dolcificanti. Altri attrezzi sono realizzati in acciaio inox come i vari tipi di cucchiaini e gli scaldalatte.

In particolare troviamo:

tazze, sottotazze e cucchiaini per caffè espresso

tazze, sottotazze e cucchiaini per cappuccino/tè

teiere di

diverse misure

bricchi in

ceramica di

diverse misure

per latte/caffè

americano

scalda latte in

acciaio inox

contenitori per

bustine di dolcificante



Attrezzatura per bevande miscelate

Nel caso si intenda lavorare nel campo della miscelazione, tra le attrezzature da acquistare ci devono essere anche:



La preparazione della linea del bar

Analogamente al reparto sala la realizzazione del servizio bar richiede una preparazione della linea (mise en place) completa di tutti i dettagli.

Per il servizio della prima colazione la preparazione della linea consiste nella predisposizione delle materie prime, quali: caffè, latte, contenitori con bustine di tè assortite, rondelle di limone, dolcificante di tipologie diverse, brioche e cornetti semplici o farciti.

Riguardo alle attrezzature è necessario controllare la disponibilità della gamma delle tazze, sottotazze e i cucchiaini relative alle diverse bevande da servire, i



- Boston shaker
- Shaker classico
- Mixing glass classico e tipo gallone
- Misurino per cocktail (jigger)
 - Strainer
 - Muddler
- Stirrer (bar spoon)
- Coppette per cocktail
 - Old fashioned
 - Highball
- Tumbler di diverse misure

tovagliolini, lo scaldalatte e i contenitori delle diverse tipologie. Per il servizio ai tavoli è necessario predisporre vassoi delle diverse misure già provvisti dei relativi frangini.

In prossimità delle servizio dell'aperitivo che precede il lunch o il dinner verranno preparate le caraffe con i succhi e le spremute da utilizzare per la preparazione dei cocktail. A seconda delle ricette prescelte saranno predisposte le decorazioni di frutta e/o di verdura, gli ingredienti necessari per i drink e gli stuzzichini da accompagnare alle bevande.

Nell'angolo destinato alla preparazione dei cocktail, controllare la scorta dei bicchieri e la disponibilità delle attrezzature necessarie per la miscelazione. Assicurarsi che il ghiaccio sia

abbondante
e il
fabbricatore
e che i
frangini posti
sui vassoi
prima del
servizio della



colazione siano ancora puliti e utilizzabili anche per il servizio al tavolo degli aperitivi.

Durante il servizio del lunch e del dinner visto che al bar non ci sono clienti da servire, si approfitta per la predisposizione del servizio del caffè e digestivi. Particolare cura viene posta alla preparazione del servizio del dopo cena, momento in cui la clientela trascorre del tempo in conversazione sorseggiando i loro drink preferiti.

A fine serata, durante le pulizie del locale, si riassortiscono i frigoriferi e ci si predispone per il servizio del mattino seguente.

Modulo 2: Bevande nervine e infusi

Obiettivi: Acquisire le conoscenze e le competenze relative al caffè, il cacao, il tè e gli infusi di erbe.

L'origine del caffè e la scoperta delle sue qualità sono legate a leggende che si perdono nella notte dei tempi. Gli storici sono



concordi che il luogo di origine della pianta è una regione della Abissina chiamata Kaffa.

Non fu per assonanza al nome di questa località che il caffè ha questo

nome, ma esso trae origine dalla parola araba "Qahwa" che significa bevanda vegetale.

All'inizio gli arabi usavano consumare l'intero frutto della pianta, poi cominciarono ad estrarne i semi, macinarli, impastarli con grasso animale utilizzandoli come alimento.

Solo dopo l'anno mille i semi ancora verdi vengono fatti bollire creando una bevanda aromatica e solo verso il 1300, sempre gli arabi, iniziarono a praticare la tostatura.

Con il nome vino degli arabi il caffè fa la sua apparizione in Europa nel XVI secolo attraverso i porti di Venezia e Marsiglia. Gradualmente il caffè si diffuse in tutta l'Europa, ma va citato il ruolo guida che ebbero, nella diffusione di questa bevanda, Vienna, Parigi e soprattutto Venezia nella quale, ancora oggi, sono presenti il caffè Florian ed il caffè Quadri, nati rispettivamente nel 1720 e 1638.

UD 2.1 - Il Caffè

Conoscenze: la storia, le produzioni, i trattamenti e le modalità di preparazione della bevanda caffè

Abilità: saper realizzare le differenti modalità di preparazione del caffè

Produzione e lavorazione del caffè

Il caffè si ricava dal seme di un frutto simile ad una ciliegia che nasce da un arbusto della famiglia delle Rubiaceae.



Il frutto del caffè

Il genere *coffea* è la pianta del caffè di cui ne esistono varie specie, ma quella che produce la migliore qualità di prodotto è la *coffea Arabica*. Un'altra varietà che ha una vasta diffusione è la *coffea Canephora*, comunemente nota come *Robusta*. L'habitat naturale di tutte le *coffea* è la fascia del pianeta compresa tra i due tropici.

La qualità *Arabica*, che è particolarmente sensibile al caldo e all'umidità, predilige climi di alta quota tra i 900-2000m s.l.m.; la qualità *Robusta*, per la sua notevole resistenza, riesce a fruttificare entro 200-300m s.l.m., ciò determina una produzione sicuramente maggiore perché di più facile coltivazione.

Le caratteristiche organolettiche dei due tipi di caffè sono differenti: la Robusta dà corpo alla bevanda ma ne aumenta il gusto amaro ed astringente, il suo tenore di caffeina varia tra il 2% e 4%, il chicco si presenta più convesso, rotondeggiante ed il solco centrale è dritto.



Alcune tipologie di caffè

La qualità Arabica ha un sapore più dolce, un tenore di caffeina intorno a 1,1% – 1,7% ed il chicco si presenta più piatto ed allungato con il solco sinuoso.

La pianta del caffè fruttifica in continuazione ed in ogni momento dell'anno si possono trovare sui rami frutti maturi o in via di

maturazione e fiori appena sbocciati.

A seguito di tale caratteristica la modalità migliore per la raccolta del caffè è il picking. Tale modalità consiste nel raccogliere solo i frutti maturi determinando così un eccellente prodotto finale.

L'altra modalità è denominata stripping, e consiste nello sgranare i frutti dal ramo, portando via anche i frutti non ancora maturi.

Una volta che frutti sono stati raccolti, possono essere sottoposti a due differenti tipi di trattamento.

Il primo di questi viene denominato trattamento a secco.

Le ciliegie vengono messe a seccare al sole in apposite aie per diversi giorni, quando buccia e polpa sono completamente asciutti, i frutti vengono fatti passare attraverso una macchina decorticatrice che spezza la buccia liberando i chicchi ancora verdi e ricoperti della pellicola argentea (pergamino). I semi vengono essiccati al sole, quindi liberati del pergamino confezionati in sacchi di juta e spediti verso i paesi consumatori. Questa lavorazione da origine ai caffè cosiddetti naturali.

Più complesso e lungo è il trattamento in umido.

I frutti appena raccolti vengono passati in macchine che liberano il seme dalla polpa. Segue la fase della fermentazione nella quale i chicchi, ancora racchiusi nel pergamino, sono immersi in grandi vasche d'acqua per due o tre giorni. Durante questa operazione si produce una sorta di fermentazione che permette di fissare i profumi e gli aromi. La permanenza del caffè in questo stato contribuisce a lavarlo dalla mucillagine formata dalla parte di polpa rimasta attaccata al seme e che viene decomposta a contatto con l'acqua.

Dopo la fermentazione i chicchi vengono setacciati e messi ad essiccare al sole ed alla fine dell'essiccazione i chicchi vengono privati del pergamino mediante macchine decorticatrici. I caffè lavati si distinguono da quelli naturali per la loro colorazione più intensa tendente all'azzurro. (guarda il video)

Dopo uno dei suddetti trattamenti, il caffè viene posto nei caratteristici sacchi di juta e spedito verso i paesi consumatori dove prima che sia utilizzato si provvederà alla tostatura.

Miscelazione e tostatura

Il caffè diventa un piacere se sono equilibrate le caratteristiche del gusto, la ricchezza dell'aroma e la pienezza del corpo.

Raramente questa completezza può essere offerta da un solo tipo di caffè, pertanto quasi tutti i caffè sono il risultato di una miscela di chicchi di diversa specie, varietà e provenienza.

Per ottenere la massima omogeneità di gusto e d'aroma è preferibile eseguire la miscelazione prima della tostatura, che consente di operare meglio sulla qualità finale del prodotto. La tostatura dona al caffè il suo caratteristico aroma, gusto e colore.



Il momento della tostatura

La torrefattrice è composta da un enorme cilindro rotante nel quale il calore, cresce gradatamente e man mano l'umidità che evapora fa perdere al caffè circa il 20% del suo peso, mentre il volume del chicco aumenta fino al 60%. In Italia si utilizza una tostatura molto spinta raggiungendo temperature di 200/230° centigradi.

Ultimata la torrefazione, dopo un periodo di maturazione, i chicchi vengono confezionati in sacchetti di plastica o barattoli di metallo in assenza di ossigeno oppure in presenza di gas inerti a bassa pressione (miscela di azoto) che ne assicura la conservazione e la freschezza iniziale per un tempo ragionevolmente lungo.

Il caffè tostato anche se ben conservato va comunque consumato prima possibile dato che l'olio residuo, nel corso del tempo, tende ad espandersi coprendo parte degli aromi presenti. Al bar il caffè arriva in grani e viene macinato man mano che viene consumato, perché una volta macinato il caffè tende a disperdere più velocemente le sue qualità aromatiche. Per migliorare le qualità organolettiche della bevanda, in alcuni locali si utilizzano macinini on demand. Questi, ogni qualvolta vengono azionati, macinano solo la dose necessaria per la preparazione di un caffè.

Modalità di preparazione del caffè

Le sostanze contenute nel caffè si liberano soprattutto all'azione dell'acqua bollente e nel caso dell'espresso anche della pressione.

Il caffè è una delle bevande più diffuse nel mondo e le modalità di preparazione sono differenti. Questi metodi possono essere classificati secondo due principali sistemi:

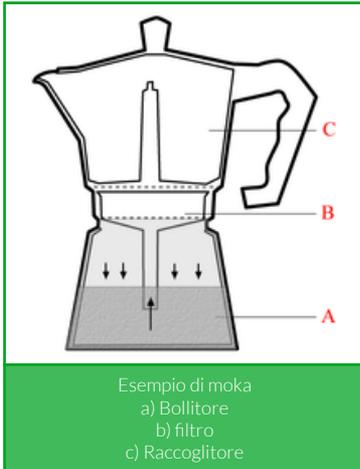
Per infusione, quando la polvere del caffè viene lasciata macerare nell'acqua bollente;

Per percolazione quando il flusso d'acqua viene fatto passare attraverso il caffè macinato.

Sono prodotti per infusione i caffè realizzati con sistema alla turca ed il sistema Melior.

La percolazione è invece utilizzata in gran parte dei paesi Europei e del Nord America mediante la tecnica per gravità o per pressione.

Nel primo caso l'acqua passa attraverso la polvere di caffè



Esempio di moka
a) Bollitore
b) filtro
c) Raccogliitore

posta nel filtro, ed a causa del peso, cade nel recipiente inferiore. Con tale modalità si prepara il caffè filtro ed il nostro vecchio caffè alla napoletana. Nel secondo caso la pressione del vapore o di una pompa imprimono una spinta all'acqua che, passando attraverso il caffè macinato ne estrae le sue sostanze aromatiche e coloranti. La tecnica mediante la moka e l'espresso rappresentano la testimonianza della cultura italiana del caffè.

Pur non essendo grandi consumatori di caffè sul piano quantitativo, gli italiani la considerano la loro bevanda nazionale.

Il caffè espresso

L'espresso rappresenta la tipica modalità di preparazione del caffè in Italia.

Affinché sia un prodotto di qualità, si richiede molta cura ed un notevole impegno a chi lo realizza.

La scelta della miscela è il primo passo verso un traguardo soddisfacente. Dalla miscelazione di più tipi di caffè, i torrefattori ottengono i migliori risultati in qualità aromatiche e giusta corposità. Una semplice miscela è quella di mescolare in proporzioni adeguate il tipo Santos di alta qualità, ad alcune tipologie di Arabiche lavate.

È il barista a scegliere la miscela che lo soddisfa maggiormente

a controllare l'efficienza della macchina e il grado di macinatura della polvere da utilizzare. Questa deve essere variata in



relazione al fattore atmosferico dell'umidità. Quando l'atmosfera è più ricca di umidità si userà una macinazione più grossolana, mentre con poca umidità si adotterà una macinazione più fine; tale strategia consentirà di ottenere espressi della giusta estrazione.

Se la macinatura è troppo grossolana, il caffè viene erogato velocemente e si avrà una bevanda sottoestratta. Al contrario, in caso di macinatura molto fine, l'erogazione è lenta e la bevanda sarà sovraestratta.

Un espresso si può definire sottoestratto se presenta una crema molto chiara, poco consistente ed un sapore molto leggero. Mentre un espresso sovraestratto si presenta con un alone di crema concentrato soprattutto in prossimità della parete della tazzina dal colore nocciola molto carico e da un sapore amaro ed astringente.

Per ottenere un buon espresso sono importanti altri fattori, quali:

la quantità di caffè macinato da utilizzare	6/7 grammi per porzione
la durezza dell'acqua	9°F
la sua temperatura	circa 90°C
la pressione della pompa di erogazione	circa 9 atmosfere
il tempo di estrazione	circa 25/30 secondi per 25/30 millilitri di prodotto

Ma l'esperienza e le conoscenze tecniche dell'operatore di bar sono decisive per realizzare un eccellente prodotto. Non si dimentichi che è suo compito:

- Scegliere la miscela migliore;
- Realizzare una corretta rotazione dello stoccaggio;
- Controllare lo stato di usura della macchina;
- Regolare la macchina ed il dosaggio della polvere di caffè;
- Pulire il bordo dei filtri per evitare il formarsi di incrostazioni sulle guarnizioni;
- Verificare la pressione della caldaia e della pompa;
 - Pulire le doccette, i filtri ed i portafiltri;
 - Curare la depurazione dell'acqua;
- Pareggiare e pressare leggermente la polvere di caffè nel filtro prima di inserirlo nella macchina;
 - Utilizzare sempre tazzine ben calde.

Il servizio del caffè

Realizzata l'estrazione del caffè, la tazzina va posta sulla sottotazza avendo cura che il fondo non sia sporco per evitare di macchiare la sottotazza. Se così fosse si avrà cura di passare il fondo della tazzina su di una pezzetta posta vicino alla macchina. Inoltre, avere cura di:

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Disporre il cucchiaino e la tazzina con i manici rivolti verso la destra del cliente;• Chiedere al cliente se gradisce dell'acqua; | <ul style="list-style-type: none">• Spostare il contenitore dei dolcificanti nei pressi della tazzina;• Controllare che sul banco vi sia un bricco di latte freddo per l'eventuale correzione del caffè. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Nel caso del servizio al tavolo, oltre al latte freddo ed alle varie tipologie di dolcificante, portare al tavolo anche un bricchetto di latte caldo ed un bicchiere di acqua.

Spesso al caffè si accompagna un cioccolatino fondente che ben si sposa con il sapore del caffè.

In merito alla quantità di prodotto da servire si può affermare che, in linea di massima si seguono le seguenti indicazioni:

Caffè ristretto: 15 ml circa.

Caffè normale: 25/30 ml.

Caffè lungo: 50 ml circa.

La macchina per il caffè espresso

Il primo prototipo di macchina per espresso fu realizzata in Francia nel 1882; ma dagli inizi del 900 diversi ingegneri italiani lavoravano alla sua modificazione migliorandone le caratteristiche e le prestazioni.

Nel 1901 fu un ingegnere milanese, Luigi Bezzerà, a brevettare un sofisticato modello cilindrico detto "a colonna" per preparare l'espresso con acqua e vapore. Sarà poi la volta della storica casa costruttrice Rancilio



La macchina del caffè espresso

fondata nel 1927 da Roberto Rancilio, a realizzare negli anni '30 il modello "a colonna" Ottagonale in perfetto stile Art Dèco.

Francesco Illy, nel 1935 sostituì al vapore l'aria compressa e ad Achille Gaggia va il merito di aver semplificato il funzionamento della macchina attraverso un sistema che forniva la giusta compressione dell'acqua sostituendo il modello a colonna ad acqua e vapore con uno dal funzionamento a pistone, e la bevanda che prima sapeva d'amaro e di bruciato diventa la

moderna crema caffè.

Nel 1961, Ernesto Valente (Faema) brevettò la macchina ad erogazione continua. Con questo sistema l'acqua, per mezzo di una pompa rotativa viene inviata, ancora fredda, ad uno scambiatore di calore che la porta alla temperatura di 90°, successivamente una doccetta la distribuisce in modo omogeneo sul filtro contenente il caffè.

Oggi molte macchine sono regolate elettronicamente, ed opportunamente programmate sono in grado di erogare caffè singoli o doppi, corti o lunghi e se muniti di programma specifico possono conteggiare i caffè prodotti e realizzare statistiche sull'andamento dei consumi.

Altre modalità di servire il caffè

Oltre al tipico espresso, in Italia ci sono vari modi di preparare il caffè. Alcune modalità sono legate alle stagioni, le altre rispecchiano i gusti e le abitudini delle persone.

Esaminiamo alcune di queste preparazioni:

Cappuccino

Tipico caffelatte italiano preparato con un caffè espresso, latte schiumato ed una spolverata di cacao in superficie. (guarda il



video)

Caffè freddo

bevanda non eccessivamente forte, degustata soprattutto durante la stagione estiva. Per la sua preparazione ognuno ha la sua ricetta. Se realizzato con la tecnica dell'espresso l'importante è prepararlo con la normale

procedura ed allungarlo con una giusta quantità di acqua o ghiaccio tritato.

E' preferibile zuccherare il caffè caldo per facilitare la

solubilizzazione dello zucchero ma dispone anche di una parte amara per soddisfare le esigenze di coloro che preferiscono il caffè amaro.

Caffè shekerato

preparato con un caffè forte, alcuni cubetti di ghiaccio e sciroppo di zucchero; shekerare energicamente e servire in un bicchiere alto (flute, coblet).

Granita di caffè: preparazione utilizzata soprattutto in estate. Viene preparata con alcuni litri di caffè posti in una sorbetteria o in congelatore avendo cura, in quest'ultimo caso, di rimestare ogni tanto il contenuto per evitare che si formi in unico blocco di ghiaccio o dei cristalli grossolani. Si serve spesso con panna o doppia panna.

Caffè macchiato

caffè espresso a cui si aggiunge pochissimo latte che a richiesta può essere caldo o freddo.

Marocchino

Si prepara con una base di caffè espresso, cioccolato fuso, cacao in polvere e latte schiumato. In circolazione ne esistono diverse varianti.



Mocaccino

E' una bevanda calda costituita da cioccolata, caffè e panna. Viene solitamente preparato in un bicchierino in modo che i vari strati siano visibili. In alcuni locali, al posto della cioccolata, viene usato un liquore al cioccolato.

Caffè corretto

caffè espresso con aggiunta di poco liquore o distillato.

Irish coffee

preparato con circa 4 cl di caffè dolcificato con zucchero di canna a cui si aggiunge 40 grammi di Whiskey Irlandese ben caldo ed un cucchiaino da tavola di crema di latte in superficie.

Caffè con panna

Caffè espresso servito in tazzina o in tazza grande a cui si aggiunge un ciuffo di panna montata.

Frappè al caffè

preparato nel mixer con latte, ghiaccio tritato, sciroppo di zucchero ed un espresso. Per rinforzare il sapore vi si può aggiungere una punta di polvere di caffè macinato o prepararlo con gelato al caffè e l'aggiunta di latte.

Ud 2.2 - Il Cacao

Conoscenze: alla storia, lavorazione ed impiego del cacao nell'alimentazione umana

Abilità: Realizzare alcune preparazioni a base di cacao

Storia e caratteristiche organolettiche

Tra le sostanze nervine si annovera anche il cacao. Le qualità attribuitegli sono molte e tra queste troviamo:



Energizzante;
Stimolante;
Antidepressivo;

La leggenda narra che il cacao fosse il cibo degli dèi. Questo perché lo si riteneva in grado di guarire sia i disturbi del corpo come eritemi, diarrea

e mal di stomaco, che quelli della mente come l'irritabilità e la depressione.

I primi a coltivare l'albero del cacao furono i Maya intorno all'anno Mille a.C. che utilizzavano i semi del loro frutto come moneta di scambio.

Il frutto, simile ad una piccola palla da football (definito cabossa), si raccoglie un paio di volte all'anno. Dopo la raccolta viene schiacciato, lo si fa riposare per circa una settimana per poi estrarne la polpa ed i semi dai quali, dopo una lunga lavorazione si ricava la polvere di cacao.

Dopo aver eliminato i gusci, i semi vengono macinati, quindi pressati per estrarre il burro di cacao, infine i panetti ricavati dalla pressatura vengono polverizzati.

Il burro di cacao che se ne estrae viene impiegato nella preparazione di cosmetici o nella fabbricazione della cioccolata bianca mentre la polvere trova vasto impiego al bar, in pasticceria, gelateria ed in cucina.

La pianta del cacao trova il suo habitat naturale all'interno della fascia tropicale, in particolare tra il 20° parallelo nord e il 20° parallelo sud. I paesi maggiori produttori di cacao sono: Brasile, Colombia ed Ecuador in America, Indonesia e Sri Lanka in Asia e Ghana, Nigeria, Costa d'Avorio e Madagascar in Africa.

In Europa il cacao fu importato per la prima volta da Cristoforo Colombo di ritorno dalle Americhe. In Spagna non se ne intuì subito la possibilità del suo utilizzo e soltanto più tardi in Francia ed in Inghilterra se ne seppero apprezzare le sue qualità.

Oggi il cacao trova un vasto impiego in tutto il mondo. Molti sono i paesi che hanno sviluppato grandi industrie della lavorazione del cacao; la Svizzera, l'Inghilterra, l'Olanda e l'India sono ad esempio, grandi produttori di cioccolata.

Preparazioni a base di cacao

Oltre al vasto impiego nella preparazione di cioccolata, il cacao viene utilizzato in pasticceria, nella preparazione di liquori, gelati, ecc.

Al bar il cacao si può utilizzare per varie preparazioni, tra queste abbiamo:

Cioccolata calda: quando non si utilizzano le bustine già preparate, una buona tazza di cioccolata si prepara con: due cucchiaini di zucchero, due di cacao, un cucchiaino di fecola di patate e latte molto caldo. Si serve in tazza grande spesso con panna montata.

Frappé al cioccolato: due cucchiari da the di cacao, due di zucchero, latte freddo, ghiaccio pilée; preparato nel blender e servito nel tumbler grande con due cannuce.

Chocolat glacé: cioccolato freddo liquido, gelato di vaniglia, un ciuffo di panna montata, una spolverata di cacao in polvere. Si serve nel tumbler grande con due cannuce.

La polvere del cacao viene inoltre utilizzato nel cappuccino, mocaccino, marocchino, ecc.



UD 2.3 – Il Tè e le tisane

Conoscenze: Acquisire le conoscenze sulle qualità organolettiche degli infusi ed i relativi sistemi produttivi

Abilità: Acquisire la giusta manualità per poterli preparare e servire

Storia e tipologie di tè



Camelia sinensis, l'albero dalle cui foglie si ricava il tè

Il tè è una bevanda che si ottiene mediante infusione delle foglie essiccate di una pianta sempre verde, originaria dell'Asia, chiamata *Camelia Sinensis*. Diversi sono i paesi che lo producono ma i migliori tè sono quelli Indiani, dello Sri Lanka, Cinesi e Giapponesi.

In commercio se ne possono trovare tipologie e qualità differenti dovuti soprattutto al tipo di trattamento riservato alle foglie dopo la loro raccolta o all'aromatizzazione di alcuni tipi di tè con fiori, foglie o frutta, realizzata prima di essere messo in commercio.

Si tratta di una delle bevande più consumate al mondo e nei paesi orientali, essa viene sorseggiata durante i principali pasti della giornata. In occidente viene considerata per lo più una bevanda da bere in vari momenti della giornata ed in Italia, preparata fredda, anche come dissetante e rinfrescante.

Negli ultimi anni, ad alcuni tipi di tè (tipo verde e bianco) vengono attribuite qualità terapeutiche, antiossidanti e drenanti.

È considerata una bevanda nervina in quanto ricca di teina e caffeina, anche se in commercio esistono tipi di tè che hanno subito una lavorazione finalizzata alla deteneizzazione (rimozione delle sostanze nervine).

Il tè è una bevanda che può essere bevuta al naturale, aromatizzata con limone o latte, dolcificata e accompagnata con pasticceria secca.

In Europa essa viene consumata in quantità considerevole soprattutto in Gran Bretagna e Scozia, mentre negli altri paesi il consumo è modesto.

Coltivazione, raccolta e trattamento

La raccolta delle foglie del tè inizia dal terzo anno dalla messa a dimora dell'albero e viene effettuata asportando gli apici dei germogli e le foglioline giovani.



Alcune tipologie di tè

La qualità del tè posto in commercio non dipende solo dalla varietà e dalla zona di produzione, ma anche dalle successive operazioni di trattamento.

Il trattamento che segue la raccolta è diverso secondo le tipologie di tè che si vogliono ottenere. Esistono differenti tipi di tè, quelli maggiormente commercializzati sono:

- Tè nero
- Tè oolong
- Tè verde
- Tè bianco
- Tè giallo

Dopo la raccolta le foglioline vengono fatte appassire mediante correnti di aria calda. La seconda fase consiste nell'arrotolare (cilindratura) le foglioline ormai appassite, permettendo la rottura delle cellule e la liberazione di sostanze che a contatto con gli enzimi daranno origine a reazioni chimiche durante la fase della fermentazione.

La fase successiva cambia a seconda del tipo di tè.

Per produrre tè nero, ad esempio, le foglioline vengono immerse nell'acqua per un periodo di tempo che varia dalle 24/48 ore, durante il quale avviene un processo di ossidazione. Successivamente le foglie vengono fatte attraversare da aria calda abbondantemente umida (circa 90%) ed una temperatura di circa 22/28°C, ottenendo così una trasformazione del gusto e dell'aroma iniziale. Infine le foglie vengono convogliate in un essiccatoio per eliminare completamente l'umidità.

Il **tè oolong** (letteralmente: drago nero) è un prodotto semi ossidato, dovuto alla parziale fermentazione, prodotto in Cina e Taiwan. Le foglie lasciate a seccare nelle ceste ingialliscono mentre i bordi, a contatto con l'ossigeno, diventano rossastri grazie alla reazione delle sostanze chimiche rilasciate dalle foglie durante la frantumazione.

Il **tè verde** non subisce alcuna ossidazione ma dopo la raccolta le foglie sono sottoposte ad una sterilizzazione con getti di vapore a 160°C, successivamente vengono essiccate e confezionate.

Il tè bianco è quello più pregiato e dal gusto delicato. Si ottiene dalla raccolta dei germogli ancora chiusi in un periodo molto breve durante la primavera. La raccolta avviene nelle prime ore del mattino in modo da non rovinarli e sono semplicemente essiccati. Il nome deriva dalla rilucente peluria bianche che le foglioline presentano in questo periodo del loro sviluppo.

Il **tè giallo** è un prodotto semifermentato. Le foglioline vengono inumidite da un getto di vapore e poi lasciate accatastate in un contenitore, ricoperto con un telo. Dopo un paio di giorni in questo stato, il processo ossidativo avrà fatto il suo decorso. Le foglioline vengono asciugate, essiccate e grazie al tipo di trattamento subito forniranno una bevanda dal lucente colore giallo.

Le modalità di preparazione

Tradizioni ed abitudini diverse influenzano notevolmente il servizio ed il consumo del tè nei vari paesi del mondo.

In oriente il tè nasce come bevanda che ispira la meditazione, ed ancora oggi, in molti paesi la sua preparazione ed il suo servizio assume un significato quasi religioso.

E' con questo spirito che gli orientali consumano soprattutto tè verde al naturale spesso accompagnandolo ai principali pasti.



In occidente le modalità di preparazione e servizio del tè sono diverse. Si beve soprattutto tè nero ed il suo consumo è legato alla prima colazione o al tempo libero. In questi ultimi anni, molti salutisti consumano tè verde in quanto è ritenuta una bevanda dalle particolari proprietà terapeutiche.

Oltre alla possibilità di berlo al naturale, nei paesi occidentali, esso viene spesso aromatizzato con pesca, ribes nero, ciliegie, menta ecc.

Ottenuto l'infuso, lo si può dolcificare con zucchero o miele, aromatizzarlo con limone, latte, cardamomo, chiodi di garofano e persino con il Rum e servire accompagnato con biscotti secchi o pasticcini da tè.

In Italia, nella stagione estiva si usa preparare il tè freddo aromatizzato, il quale rappresenta un ottimo dissetante. L'infuso viene generalmente preparato con acqua bollente ma non bollita evitando che nella teiera si formino sedimenti di minerali dovuti all'eccessiva ebollizione. Utilizzando il tè sfuso si avrà cura di sistemarlo nell'apposito ovulo traforato evitando che le foglioline finiscano nella tazza. Per questioni di praticità si può optare per le bustine filtro, delle quali se ne trovano in commercio una gamma molto ampia.

Le migliori teiere sono quelle in ceramica o in porcellana fornite sempre di coperchio, dato che in esse la temperatura dell'acqua scende meno rapidamente rispetto a quelle in metallo.

Per un buon servizio al tavolo, il vassoio deve essere corredato di: tazza, sottotazza e relativo cucchiaino, teiera con acqua bollente. A parte, alcune varietà di tè in bustina filtro, varie tipologie di dolcificante, un bricchetto di latte freddo, un piattino con alcune fette di limone e relativa forchettina, un portatovaglioli con tovagliolini di carta ed eventuali pasticcini da tè.

Le Tisane

Sono il prodotto dell'infusione di una combinazione di più piante officinali che vengono sminuzzate per consentire la fuoriuscita di tutte le proprietà officinali durante l'infusione.

Si preparano immergendo la bustina filtro o la miscela sfusa in acqua bollente e lasciate in infusione per 5/10 minuti.

Karkadè

Si ottiene dall'infusione di fiori rossi di Hibiscus Sabdoriffe, poco noto in Italia, esso ha proprietà, toniche e digestive, non contiene sostanze nervine. E' un ottimo diuretico e un'antisetico urinario. Il suo infuso dà una bevanda dal sapore acidulo rinfrescante e dissetante, dal colore rosso carico.



Camomilla

Si ottiene dall'infusione del fiore dell'omonima pianta, ha proprietà antispastiche, digestive e più genericamente rilassanti. L'infuso di fiori di camomilla notoriamente viene utilizzato per i suoi effetti lievemente sedativi ma è stato riscontrato che un prolungato uso può portare l'organismo ad una reazione opposta.

Essa viene servita in tazza grande accompagnata con limone tagliato a rondelle e vari tipi di dolcificante.

Tiglio

All'infuso di questa pianta, ottenuto sia con i fiori che le foglie, si attribuiscono notevoli effetti curativi. E' un buon ansiolitico, antistress, reintegratore di vitamina C ed ha un benefico effetto sul sistema respiratorio

Zenzero

Con l'infuso della sua radice ci si può depurare, avere dei benefici effetti sulla perdita del peso corporeo, combattere il mal d'auto ed aiutare il processo digestivo.

Molte aziende o erboristerie preparano delle miscele di erbe che hanno benefici effetti sulla salute, destinate alla preparazione di infusi e decotti.

Il loro servizio è molto simile a quello del tè ed i naturalisti più convinti li sorseggiano al naturale o dolcificati esclusivamente con il miele.

Modulo 3: Bevande analcoliche, sostanze dolcificanti e aperitivi

Obiettivi: Acquisire le conoscenze relative alle bevande analcoliche, le sostanze dolcificanti e gli aperitivi



Per la legge italiana le bevande analcoliche sono tutte quelle che non superano un grado alcolico. Ne fanno parte tutte le bevande prodotte a livello industriale e quelle preparate al bar mediante sistemi e procedure differenti. Molte di queste bevande sono dolcificate con sostanze naturali, mentre quelle dietetiche sono spesso dolcificate con dolcificanti chimici a basso contenuto calorico.

Gli aperitivi sono delle bevande consumate prima di un pasto e generalmente hanno una duplice funzione: La prima è di ordine fisiologica mentre la seconda è di tipo psicologica. Infatti, se preparati in modo adeguato, essi stimolano i succhi gastrici e favoriscono il processo digestivo, nello stesso tempo, se sono gustosi e di bell'aspetto, sono in grado di creare la giusta aspettativa rispetto al pasto che si sta per consumare.

UD 3.1 – Le bevande analcoliche e le sostanze dolcificanti

Conoscenze: Acquisire le conoscenze relative alle principali bevande analcoliche ed alle sostanze dolcificanti

Abilità: Sviluppare le capacità per poterle consigliare e servire alla clientela

Le bevande analcoliche di produzione industriale

Bevande gassate

Le bevande gassate sono prodotti realizzati con: acqua, dolcificante, anidride carbonica, sostanze aromatiche, eventuali sostanze coloranti e sostanze conservanti.

Sono spesso servite durante la stagione calda con cubetti di ghiaccio ed in alcuni casi limone a rondelle.

Tra le più apprezzate abbiamo:

Coca Cola: a base di caffeina, estratto di foglie di *Eritroxylum novogranatense*, e caramello. Si serve nel

tumbler grande con cubetti di ghiaccio e mezza fetta di limone. Adatta per diluire distillati come Rum, Gin e Whisky.



Aranciata: a base di succo di arancia (12% circa) si serve nel tumbler grande.

Gin Ale o Canada Dry: a base di zenzero. Adatto per diluire Whisky e molti long drink.

Gassosa, Sprite, ecc.: a base di acido citrico ed essenza di buccia di limone. Molti la usano per diluire il vino ed in Francia per diluire birra (Panachè).

Tonic Water: a base di scorza di chinino, può essere consumata liscia, con ghiaccio e fetta di limone o utilizzata per diluire distillati come Gin o Vodka oppure per diluire molti long drink.

Cedrata: bevanda aromatizzata con il cedro, molto in voga negli anni 70.

Chinotto: bevanda ottenuta dall'agrume chinotto, dolcificato e colorato. Alcune marche con colorante chimico altre con caramello.

Ve ne sono molte altre tipologie in commercio, preparate e commercializzate dalle aziende produttrici a seconda le mode e le tendenze del momento.

Bevande isotoniche

Si tratta di una categoria di bevande concepite per reintegrare la disidratazione a seguito di un'eccessiva calura, dopo uno sforzo fisico come quello dovuto ad una manifestazione sportiva o ad un disturbo intestinale. Sono costituite da acqua, sali minerali, dolcificante ed agente aromatizzante.

In mancanza di una delle bevande regolarmente commercializzate, la si può preparare anche in casa, mescolando acqua, sale da cucina, dello zucchero ed una spremuta di agrumi.

Bevande energetiche

Gruppo di bevande costituite da acqua e sostanze stimolanti come il glucosio, la caffeina, la taurina e vitamine del gruppo B. Sono concepite per stimolare la reazione energetica di chi si trova in un particolare stato di debilitazione fisica dovuta ad un periodo di lavoro particolarmente duro o di notevole concentrazione mentale.

E' bene non abusare nel consumo di tali bevande per evitare

di entrare in una condizione di sovraeccitamento fisico e psicologico.

Negli ultimi anni, alcune delle principali marche di queste bevande sono state selezionate ed impiegate anche come componente di cocktail.



Succhi e nettare di frutta

Ai sensi del D.P.R. del 1982 e da successivi Decreti Ministeriali (1992 e 1996), i succhi di frutta devono essere costituiti necessariamente da frutta al 100%, e nel caso si aggiunga lo zucchero, la legge prevede che sia esplicitamente indicato con la menzione “zuccherato” accanto alla denominazione. Simile al succo di frutta c'è il nettare di frutta, in cui la percentuale

di frutta scende al di sotto del 50% , e l'esatta percentuale di frutta utilizzata va riportata sulla confezione.

L'impiego di succhi di frutta e di spremute di agrumi mette il barman nella giusta condizione per la realizzazione di prodotti miscelati con basso tenore alcolico.



La preparazione e conservazione dei succhi freschi richiede una particolare cura. Al mattino, nel corso della preparazione della mise en place dei prodotti da utilizzare durante la giornata, si avrà cura di: versare in caraffe di vetro i succhi confezionati (Ananas, Mela, Uva, Mango, Papaia, ecc.) quindi riporle in frigo coperte con tovagliolini di stoffa. Spremere gli agrumi, filtrarli con un colino e versarli in caraffe separate, ben coperte conservandole in frigo.

Nel corso della giornata, prima di utilizzarli, ricordarsi sempre di rimistarli in quanto la polpa tende a separarsi dalla parte acquosa e depositarsi sul fondo.

Al bar i succhi di frutta possono essere serviti nel tumbler medio o grande generalmente al naturale, con l'aggiunta di qualche cubetto di ghiaccio o come ingrediente di ottimi cocktail aperitivo o dissetanti.

I principali succhi di frutta utilizzati al bar per la realizzazione di bevande miscelate sono:

Limone: pianta di origine tropicale, oggi molto diffusa anche in Italia meridionale, fruttifica tre volte l'anno. La spremitura del frutto fornisce un succo molto profumato ed aromatico che trova un larghissimo impiego al bar.

Arancia: è sicuramente tra i frutti più consumati al mondo, se ne trovano di diverse qualità, colorazione e gusto (tarocco, sanguinella, le verdi dello Sri Lanka, ecc.). Il suo succo viene utilizzato come succo al naturale o come ingrediente per cocktail.

Pompelmo: agrume che racchiude in sé le proprietà dall'arancia e del limone. Il succo fresco può essere servito al naturale, mentre per i cocktail spesso si utilizza il succo già confezionato. Ve ne sono di qualità gialla e rosa. Queste ultime hanno un sapore meno asprigno e più delicato.

Lime: molto popolare nelle Americhe, è simile ad un limone ma di taglia più piccola, di colore verde quando non è molto maturo, giallognolo quando è maturo. Ha le proprietà del limone con un profumo ed un gusto più raffinato. E' essenziale nelle preparazioni dei cocktail latino americani.

Ananas: pianta originaria del Sud America. Il frutto ha una forma che ricorda una grossa pigna dal sapore molto gustoso e dissetante, Il succo che se ne ricava viene prodotto soprattutto su scala industriale, molto più pratico per il suo utilizzo al bar.

Pomodoro: viene richiesto soprattutto come aperitivo, condito con sale, pepe, succo di limone e su richiesta Worcester sauce e tabacco. Si utilizzano molto spesso i succhi già confezionati in lattina, si serve freddo ma senza ghiaccio.

Mirtillo (rosso o nero): generalmente ottenuto a livello industriale e confezionato in bottigliette di vetro, è un prodotto

consigliato per fluidificare la circolazione sanguigna. Può essere consumato al naturale o come ingrediente per cocktail molto versatili.

Anche per la categoria succhi, le aziende produttrici realizzano continuamente nuove proposte, talvolta costituite da miscele di succhi opportunamente dosati.

Gli sciroppi

Sono prodotti che si ottengono mediante la riduzione per infusione, ebollizione e cottura di frutta, erbe, fiori e sostanze aromatiche, con aggiunta di acqua, dolcificante ed eventuali sostanze coloranti.

Sono ingredienti indispensabili per una buona miscelazione, ma sono molto gustosi e dissetanti se serviti nel tumbler grande con ghiaccio e tanta acqua.

Alcuni tra gli sciroppi utilizzati al bar sono:

Bevande analcoliche preparate al bar

I Frullati

Sono prodotti che generalmente vengono preparati con frutta, zucchero, latte, ghiaccio pilée e sciroppi (facoltativi).

- **Amarena**: ottenuto da visciole o da amarene;
- **Cassis**: ottenuto da ribes nero o rosso;
- **Granatina**: ottenuto dal melograno;
- **Lampone**: ottenuto dai frutti di lampone;
- **Kiwi**: ottenuto dai frutti di kiwi;
- **Menta**: ottenuto dalle foglie della menta peperita;
- **Orzata**: ottenuto dai frutti di mandorla;
- **Passion Fruit**: ottenuto dai frutti della passiflora;
- **Tamarindo**: ottenuto dai frutti di tamarindo;
- **Rosa**: ottenuto con i petali della rosa selvatica.

Fanno parte del gruppo delle bevande energetiche per il fatto che contribuiscono al reintegro di vitamine, sali minerali e proteine.

Sono composti da una o più varietà di frutta di stagione, zucchero, latte e, per un sapore più pieno e deciso, si aromatizzano con sciroppi di frutta.



In presenza di agrumi, o per realizzare bevande ipocaloriche è possibile sostituire il latte con succhi di frutta mentre per coloro che hanno intolleranza alle proteine del latte si possono utilizzare latte di soia, riso, mandorla, ecc.

La sua preparazione viene realizzata mediante un frullatore ad alta velocità per tritare meglio la frutta, amalgamare ed emulsionare il composto. Viene servito nel tumbler grande, gobbelet o altro bicchiere di grandi dimensioni con eventuali decorazioni ed una o più cannuce pieghevoli.

I Frappé

Fanno parte del gruppo delle bevande energetiche perché apportano zuccheri, vitamine e proteine all'organismo umano. Si preparano nel blender, mescolando latte, dolcificante, ghiaccio tritato ed aromi.

La modalità più frequente per prepararli è quella di utilizzare il gelato. Al posto del ghiaccio e gli aromi, nel blender si mette del gelato artigianale del gusto prescelto, si aggiunge il latte e si aziona il miscelatore. Girando ad altissima velocità, si ottiene una bevanda compatta e schiumosa, molto gradevole e dissetante.

Si servono in bicchieri molto capienti da circa 200/250 ml tipo tumbler, highball, gobbelet, ecc. con delle cannuce colorate.

Le Spremute di agrumi

La frutta che si presta ad essere spremute sono gli agrumi (arance, limoni, lime, pompelmi, mandarini, mandaranci, mapo,

ecc.).

Questa va tagliata in due parti trasversalmente al suo picciolo ed avviata alla spremitura.

La spremitura può essere fatta a mano o mediante gruppo spremiagrumi, avendo cura di non spremere a fondo per evitare che si arrivi alla parte bianca della buccia che notoriamente rilascia una nota di amaro. Se il prodotto viene servito al naturale esso viene preparato al momento e versato direttamente nel tumbler grande.

Su richiesta del cliente può essere addizionata di acqua minerale e/o zucchero secondo il tipo di frutta utilizzata.

Se il prodotto è destinato alla preparazione di cocktail può essere preparato in anticipo e filtrarlo prima del suo impiego per evitare che le particelle di polpa intorbidiscano la miscela finale.

I Centrifugati di frutta e verdure

Il centrifugato è una bevanda preparata con una centrifuga o un moderno estrattore. Le verdure e la frutta, possibilmente di origine biologica o biodinamica, dopo averla lavata e tagliata a pezzi, viene centrifugata. La centrifuga è un elettrodomestico che consente di estrarre il succo ed eliminare la polpa e le fibre. L'estrattore assolve la stessa funzione. La differenza è che il succo ottenuto è di qualità superiore in quanto le vitamine non vengono minimamente deteriorate durante il processo estrattivo. Si possono realizzare bevande costituite da un unico ingrediente o un mix di sapori ottenuto con frutta e verdure differenti.



Gli smoothie

Gli smoothie sono delle bevande analcoliche molto simili ai frullati. Gli aspetti che li differenziano da quelli è la presenza di yogurt al posto del latte e possono essere preparati sia con la frutta che con verdure ed ortaggi.

Per realizzarne uno di qualità e ricco di vitamine, è necessario scegliere la frutta o le verdure coltivate con sistemi biologici o biodinamici, in modo tale che si possono utilizzare nella loro integrità senza che ci sia il rischio di contaminazione con pesticidi, diserbanti e concimi di sintesi.



Utilizzando contemporaneamente più tipi di frutta e verdure, si possono ottenere delle bevande energetiche e rinfrescanti, dal sapore intrigante, in grado di reintegrare vitamine e sali minerali.

Le acque minerali

L'acqua rappresenta una delle principali componenti dell'organismo umano, il quale ne ha bisogno per la sua sopravvivenza. La sua azione fisiologica infatti, regola tutti i processi biologici dell'uomo.

Secondo i dati di Legambiente, in Italia ci sono circa 160 società imbottigliatrici con 296 etichette diverse di acque commercializzate per un consumo totale di circa 12 milioni di ettolitri annui.

Il D.L. n.176 del 8/10/2011 stabilisce che "Sono considerate acque minerali naturali le acque che, avendo origine da una falda o giacimento sotterraneo, provengono da una o più sorgenti naturali o perforate e che hanno caratteristiche igieniche particolari e proprietà favorevoli alla salute".

Parte delle acque minerali esistenti in Italia sono considerate terapeutiche e nel nostro Paese le terapie termali sono largamente diffuse. Tali pratiche sono possibili grazie alle innumerevoli sorgenti termali presenti su tutto il territorio nazionale.

Per la legge italiana le acque minerali commerciabili possono essere divise in varie categorie:



acque minimamente mineralizzate, quando il residuo fisso a 180° è inferiore a 50 mg/l;

acque oligominerali (o leggermente mineralizzate) quando il residuo fisso è compreso tra 50 e 500 mg/l;

acque ricche di sali minerali quando il residuo fisso è superiore a 1500 mg/l.

Le acque oligominerali hanno caratteristiche terapeutiche in quanto risultano di rapido assorbimento ed eliminazione, sono particolarmente adatte alla funzionalità renale ed allo scioglimento di eventuali calcoli, alla rimozione di acidi urici, ecc. Sono anche indicate per lo svezzamento dei neonati.

Lo stesso decreto stabilisce altre categorie di acque legate alla concentrazione o meno di specifici sali minerali:

- contenente bicarbonato, se il bicarbonato è superiore a 600 mg/l;
 - solfata, se i solfati sono superiori a 200 mg/l;
 - clorurata, se il cloruro è superiore a 200 mg/l;
 - calcica, se il calcio è superiore a 150 mg/l;
 - magnesiaca, se il magnesio è superiore a 50 mg/l;
 - fluorata, se il fluoro è superiore a 1 mg/l;
 - ferruginosa, se il ferro bivalente è superiore a 1 mg/l;
 - acidula, se l'anidride carbonica libera è superiore a 250 mg/l;
 - sodica, se il sodio è superiore a 200 mg/l;
- indicata per le diete povere di sodio, se il sodio è inferiore a 20 mg/l.

Una ulteriore specificazione riguarda la classificazione delle acque minerali sulla base del loro contenuto di anidride carbonica.

In particolare, tutte le bottiglie riportano la dicitura “acqua minerale naturale”, integrata con :

liscia se l’anidride carbonica libera è pressochè impercettibile;

lievemente gassata, se viene aggiunta una quantità limitata di anidride carbonica;

rinforzata con gas della sorgente, se il tenore di anidride carbonica libera, proveniente dalla stessa falda o giacimento, è superiore a quello della sorgente;

aggiunta di anidride carbonica, se all’acqua minerale naturale è stata aggiunta anidride carbonica non prelevata dalla stessa falda o giacimento;

naturalmente gassata o effervescente naturale, se il tenore di anidride carbonica libera, superiore a 250 mg/l, è uguale a quello della sorgente.

Le sorgenti di acqua possono essere ovunque e le loro caratteristiche terapeutiche dipendono molto dal terreno con cui vengono a contatto.

In Italia le sorgenti di acqua minerale sono numerose e molte di esse sono di notevole pregio: Fiuggi, Chianciano, San Gemini, Ferrarelle, Recoaro, San Pellegrino, Panna, Crodo, ecc., sono solo alcune delle fonti più conosciute e commercializzate.

Alcune tra le più conosciute fonti di acqua in Europa sono: Evian, Perrier, Vittel, Vichy, Apollinaris, Henniez, ecc.

Soda

E’ un’acqua di sorgente altamente alcalina, ricca di carbonato di sodio, viene addizionata di anidride carbonica ed utilizzata per diluire Whisky ed altri distillati o aggiunta ai vari drink al posto del Seltz.

Seltz

Preparato in un apposito sifone, con acqua priva di cloro a cui si

aggiunge, mediante una bomboletta, tanta anidride carbonica. Sempre più sostituito dalla soda, il seltz veniva un tempo impiegato per diluire distillati e rendere frizzanti gli aperitivi.

Dolcificanti naturali

Lo zucchero è un dolcificante naturale che si ottiene dalla lavorazione della barbabietola o della canna da zucchero.

In Italia si produce esclusivamente zucchero bianco semolato derivante dalla lavorazione della barbabietola.

Il processo produttivo è lungo e complesso e prevede diversi passaggi, tra i quali: la macinazione delle barbabietole, la cottura, l'estrazione del liquido zuccherino mediante la pressatura, la cristallizzazione del liquido, lo sbiancamento mediante calce viva ed il confezionamento.

La canna da zucchero viene coltivata principalmente nei paesi caldi (Antille, India, Filippine, Africa Equatoriale ed Australia) e da essa si ricava dello zucchero scuro (Brown Sugar).



Il più conosciuto ed utilizzato è sicuramente il tipo cristallizzato, ma ne esistono dei tipi grezzi o non raffinati che sul piano del gusto sono eccellenti. Sono prodotti più naturali ed anche di più facile

digestione.

Sia lo zucchero di barbabietola che quello di canna vengono utilizzati per dolcificare prodotti diversi, come caffè, latte, infusi, cacao, succhi di frutta ed alcune tipologie di cocktail.

Per dolcificare cocktail e bevande fredde, spesso viene utilizzata una miscela di zucchero ed acqua denominato sciroppo di zucchero. Esso viene preparato miscelando dell'acqua molto calda con dello zucchero bianco o di canna in proporzioni diverse. La proporzione varia in relazione al tipo di zucchero che si utilizza e al tipo di impiego.

Una volta preparato lo sciroppo viene raffreddato, conservato in bottiglie ed utilizzato per zuccherare tutte le bevande fredde.

Miele

Alimento utilizzato anche come dolcificante, prodotto per lo più dalle api a partire dal nettare dei fiori o dalla melata di



omotteri.

La presenza di fruttosio nel miele gli consente di dolcificare più di quanto lo faccia lo zucchero e nello stesso tempo rappresenta una fonte di energia di lunga durata.

In questi ultimi anni il miele ha registrato un notevole incremento dei consumi soprattutto tra coloro che hanno un'alimentazione spiccatamente naturalistica.

In commercio ve ne sono di tantissimi tipi, gran parte dei quali sono legati al tipo dei fiori da cui è stato prelevato il nettare.

Il più comune è il tipo millefiori ottenuto da fiori diversi, ma ve ne sono di: tarassaco, tiglio, fiori d'arancio, timo, frutti di bosco, sulla, nocciolo, castagno, acacia, ecc.

Il miele d'acacia ha una consistenza liquida, un sapore delicato ed è quello più indicato per dolcificare senza influire sul sapore della bevanda.

Sciroppo di maltosio

Ottenuto da alcune varietà di mais, miglio, sorgo ed orzo, viene utilizzato come dolcificante soprattutto nella panificazione ed in pasticceria. Il suo potere dolcificante è inferiore a quello dello zucchero mentre l'indice glicemico è pressoché identico.

Dolcificanti sintetici

Acido ciclamico: E' impiegato in cibi e bevande dietetiche. Circa 25-50 volte più dolce del saccarosio, ha un importante effetto positivo in combinazione con la saccarina, di cui ne migliora il gusto.

Aspartame: E' circa 200 volte più dolce del saccarosio e 300 volte più della saccarina, non ha retrogusto e potenzia le qualità aromatiche dell'alimento a cui viene aggiunto. Dato il suo elevato potere dolcificante se ne possono impiegare quantità bassissime. Ven utilizzato per dolcificare le bevande dietetiche.

Maltitolo: il potere dolcificante è di poco inferiore a quello del saccarosio, ma il suo potere calorico è basso in quanto solo il 25 % è metabolizzato nell'intestino. Oltre ad essere anticarie e adatto ai diabetici, ha dei buoni requisiti di stabilità.. Esiste in commercio come prodotto puro e in varie miscele.

Saccarina: E' stata scoperta nel 1879 e posta in commercio dal 1885 come sostituto dello zucchero in cibi e bevande, soprattutto destinati ad obesi e diabetici. E' circa 300-500 volte più dolce del saccarosio e non viene metabolizzata dall'organismo.. Gli impieghi più diffusi sono per soft drinks, per cibi destinati ai diabetici e come dolcificante da tavola. Uno dei suoi limiti è il retrogusto amaro-metallico che si



riscontra dopo l'ingestione e che non sempre è tollerato. Alcuni studi tossicologici effettuati sul ratto avanzarono il sospetto nel 1974 di una possibile induzione di cancro alla vescica; ma nell'uomo sembra esclusa ogni correlazione.

Sciroppo di glucosio idrogenato: E' una miscela complessa preparata utilizzando reazioni chimiche su amidi di varia provenienza con differenti enzimi, fino ad ottenerne glucosio e una serie di molecole da cui ottenere una miscela di sorbitolo, maltitolo e altri polialcoli.

Stevioside: E' una delle sostanze isolate dalle foglie di Stevia rebaudiana. Circa 300 volte più dolce dello zucchero, non ha retrogusto e non viene metabolizzato se assunto per via orale. Viene usato nella preparazione di soft drinks.

UD2: Gli aperitivi analcolici ed alcolici

Conoscenze: Conoscere gli aperitivi e le differenti modalità di servizio

Abilità: Acquisire le tecniche di allestimento e servizio e realizzare un adeguato servizio

Introduzione

La parola aperitivo deriva dal latino “aperire” e significa aprire.

Il termine si riferisce a quelle bevande che per loro composizione hanno la capacità di “aprire” al pasto e favorire una buona digestione.

Accurati studi hanno accertato che le sostanze di sapore amaro, contenute nella maggior parte di queste bevande, sensibilizzano in modo favorevole i ricettori della bocca e stimolano la secrezione gastrica dello stomaco.

Un'ulteriore azione stimolante è fornita dalle sostanze aromatiche e dall'anidride carbonica presente in diversi prodotti utilizzati come aperitivo.

Alle qualità fisiologiche degli aperitivi va aggiunto l'alto valore psicologico che questi forniscono a chi li assume, essi rappresentano spesso il preludio di un pranzo ben riuscito.



In questi ultimi anni il momento dell'aperitivo è tornato molto in voga anche in Italia. Molti locali si sono riappropriati di questo servizio proponendo, soprattutto la sera, drink di diverso tipo, stuzzichini o nel caso di apericena, un buffet con vari tipi di cibo che accompagnano l'aperitivo e permettono anche di consumare una cena leggera. A questo servizio talvolta fa seguito la musica da discoteca, in modo tale che ci si possa trattenere per proseguire la serata.

I prodotti che più frequentemente vengono serviti come aperitivi sono:

- ▶ Vini bianchi secchi;
- ▶ Vini liquorosi (tipo secco);
- ▶ Vini aromatizzati (Vermouth);
- ▶ Vini spumantizzati (tipo secco);
- ▶ I bitter, gli amari aperitivo;
- ▶ Prodotti a base di anice;
- ▶ Cocktail pre dinner;
- ▶ I succhi di frutta e le spremute.

Gli aperitivi analcolici semplici

Sane abitudini alimentari suggeriscono di non assumere sostanze alcoliche specie se a stomaco vuoto.

A digiuno l'alcol viene rapidamente assorbito dall'organismo passando rapidamente nel circolo sanguigno e determinando i tipici fenomeni di perdita di lucidità, giramenti di testa, leggera euforia, iporeattività agli stimoli, ecc. Per questo, specie per coloro che non sono avvezzi al consumo di alcol, è consigliabile degustare un buon aperitivo analcolico, magari miscelato da un barman professionista.

Ciò induce il barman a creare sempre nuove e stimolanti ricette a base di succhi di frutta, sciroppi, bibite gassate, ecc. adatte per essere servite prima dei pasti.

Una prima gamma di aperitivi analcolici è costituita da prodotti commercializzati in bottigliette monodose, tra i quali troviamo le varie tipologie di bitter, crodino, gingerino, ecc.

Succhi di frutta non zuccherati, spesso miscelati tra loro o con poco sciroppo, soda water, ginger ale, acqua minerale gassata, ecc. rappresentano i suggerimenti alternativi per il cliente che ha scelto di non consumare bevande alcoliche, almeno prima dei pasti.

Gli aperitivi alcolici

A questa categoria appartiene una vasta gamma di prodotti, molti dei quali sono poco alcolici o mediamente alcolici.

Si possono considerare aperitivi alcolici:

- I vini (bianchi secchi, frizzanti, spumantizzati, liquorosi ed aromatizzati);
 - I bitter con base alcolica;
 - I prodotti a base di anice;
 - Gli amari aperitivi;
- I cocktail pre dinner con base alcolica.

I vini (bianchi secchi, frizzanti, spumantizzati, liquorosi)
(vedi la sezione Enologia)

Vini aromatizzati: Vermouth

Vengono prodotti mediante l'aromatizzazione di vini con erbe aromatiche, radici, spezie, coloranti con caramello ed arricchiti con alcol etilico.

Al grande pubblico questo genere di bevande sono note con il nome di Vermouth.

Cenni storici: Numerosi autori attribuiscono a Ippocrate l'invenzione del Vermouth. Filosofo e padre della moderna medicina, nato nel 460 a.C. nell'isola Greca di Cos, fu il primo a far macerare nel vino fiori di dittamo e di artemisia absintium, ottenendo una bevanda digestiva e stimolante.

Da sempre la Grecia è ricca di vini e di erbe aromatiche, dell'isola di Creta sono originari il dittamo cretico e l'artemisia absintium che rappresenta l'erba fondamentale per l'aromatizzazione del Vermouth.

I romani ne carpirono la ricetta e la arricchivano di altre erbe aromatiche come il timo, il rosmarino ed il mirto.



Durante il Medio Evo, a seguito delle nuove spezie introdotte dai veneziani di ritorno dai viaggi in Africa orientale, Indie e Indonesia il Vermouth si arricchisce di sapori nuovi.

All'Assenzio si mescolano il cardamomo, la cannella e i chiodi di garofano, la mirra, il rabarbaro, il sandalo, la noce moscata, ecc.

Sempre nel Medio Evo inizia la produzione industriale dei liquori e dei vini ippocratici soprattutto nelle città di Torino, Firenze e Venezia.

Ma è Torino che in seguito diventerà la capitale mondiale per la produzione del Vermouth. Il Piemonte è sempre stato ricco di vini, secchi e dolci, e le Alpi e le Prealpi piemontesi ricche di erbe aromatiche.

Nonostante l'origine della produzione industriale dei vini aromatizzati sia un fatto tutto italiano, la parola Vermouth deriva dal tedesco Wermut che significa assenzio.

Pare che un tale Alessio abile preparatore di vino ippocratico intorno alla metà del secolo XVIII, fu chiamato alla corte di Baviera ed a Parigi per preparare questa bevanda, e nel corso del periodo Bavarese essa fu denominata Vinum Absinthiatum (Wermut Wein).

La produzione del Vermouth

Il Vermouth si ottiene dalla miscelazione di vini a cui si aggiungono infusi di erbe aromatiche, zucchero ed alcol.

Di alcune erbe si utilizzano i fiori, di altre le foglie, di altre ancora i semi, le radici, i rizomi, le cortecce, il legno, ecc. Molte delle erbe e delle spezie utilizzate hanno proprietà officinali e per molto tempo hanno costituito gli unici rimedi curativi per molte malattie.

La legge prevede che il tenore alcolico dei Vermouth non sia inferiore a 14,5°; pertanto è spesso necessario aggiungere una certa quantità di alcol purissimo in funzione del grado alcolico del prodotto finale.

L'alcol rappresenta un importante fattore per la conservazione di questi vini e viene utilizzato anche per la preparazione degli estratti e per mantenere in soluzioni gli oli essenziali delle erbe aromatiche.

Le principali fasi della lavorazione del Vermouth sono:

Miscelazione;
Chiarificazione;
Maturazione;
Filtrazione ed
imbottigliamento.

La prima fase consiste nel miscelare insieme gli ingredienti di base, come il vino, lo zucchero, l'alcol ottenuto dalla distillazione di vino, di estratti aromatici di erbe e spezie ed il caramello per il Vermouth rosso.

La chiarificazione consiste nel rimuovere i corpuscoli in

sospensione e rendere limpida e brillante la miscela. Nei tini si introduce una piccola quantità di gelatina addizionata a bentonite. Queste sostanze, mediante un'azione chimica e fisica, contribuiscono alla formazione di una feccia che si deposita sul fondo dei tini.

Appena dopo la sua preparazione, il Vermouth non possiede ancora l'equilibrio tra sapore e profumo. Occorre un periodo di maturazione e di affinamento affinché i gusti dei vari componenti si armonizzino tra loro e ne risulti un prodotto finale armonico ed eccellente.

Dopo la **maturazione**, mediante l'azione del freddo si favorisce la cristallizzazione e la precipitazione dei sali. Una successiva filtrazione elimina i microrganismi ed assicura al prodotto stabilità nel tempo.

Caratteristiche organolettiche e modalità di servizio

I Vermouth serviti come aperitivo sono :

tipo **Bianco** ;

tipo **Dry** ;

tipo **Rosso** ;

tipo **Rosé**.

Questi vengono generalmente serviti nel tumbler medio freschi e/o con aggiunta di ghiaccio.

Il tipo Rosso viene spesso servito con mezza fetta d'arancia mentre il tipo Bianco e Dry con una buccia o mezza fetta di limone.

Il Vermouth è tra gli ingredienti più utilizzati per la miscelazione, specie per realizzare dei cocktail pre dinner.

Aperitivi a base di anice

Sono aperitivi molto popolari in Francia e in Grecia. L'uso di prodotti a base di anice risale a tempi molto antichi. Pare che i Babilonesi fossero già a conoscenza della tecnica per la loro produzione. In Mesopotamia (Irak) si produce ancora oggi una

bevanda alcolica a base di anice denominata Arack.

In Europa, l'anice fu introdotta dagli Arabi tra il VII° e VIII° secolo e molti ne studiarono i rimedi sotto il profilo medico.

I prodotti in commercio sono per lo più preparati con anice stellato o con anice verde a cui si aggiunge estratti di liquirizia, finocchio, angelica, coriandolo, ecc.

Le marche più conosciute ed apprezzate sono di fabbricazione Francese : Pastis, Pernod, Ricard, ecc.

Una delle caratteristiche di questi prodotti è che in presenza di acqua assumono un aspetto lattiginoso.

Vengono normalmente consumati in soluzione di cinque parti di acqua e una di liquore. Una dose di 30/40 grammi viene diluita con acqua ben fredda e non gassata servita a parte in una piccola caraffa di vetro.



Un classico aperitivo francese a base di anice

Bitter ed amari aperitivo

Bitter, dall'inglese amaro, duro, pungente. Assieme agli amari come Cynar, Rabarbaro, ecc, rappresentano una categoria di bevande in grado di sollecitare la produzione di succhi gastrici e predisporre lo stomaco alla digestione.

Vengono realizzati con infusione di erbe, radici e spezie in alcol etilico, corretti con poco dolcificante, colorati e messi in commercio dopo in periodo di stabilizzazione.

Il loro servizio si differenzia rispetto agli amari digestivo. Sono infatti serviti con molto ghiaccio e l'aggiunta di selz o soda water. Rappresentano anche degli ingredienti molto versatili per la preparazione di cocktail.

Cocktail aperitivo

Come indicazione generale, sono miscele appositamente realizzate per stimolare l'appetito. In linea di massima hanno un tenore alcolico contenuto, poco zucchero e moderatamente frizzanti. Molte delle ricette realizzate quotidianamente appartengono alla lista dei cocktail internazionali, stilata dall'IBA (International Bartender Association) sulla base del riconoscimento delle ricette storiche o di quelle che hanno, nel frattempo, assunto



Cocktail Campari Spritz

notorietà internazionale.

Tra i più conosciuti ed apprezzati abbiamo:

Martini Cocktails : Gin, Vermouth Dry ;

Negroni : Gin, Vermouth Rosso, Bitter Campari ;

Bloody Mary : Succo di limone, Vodka, Succo di pomodoro ;

Manhattan : Vermouth Rosso, Rye Whiskey ;

Bronx : Succo d'arancia, Vermouth Dry, Vermouth Rosso, Gin.

Gli sparkling

Categoria di cocktail preparati con spumante secco e succo, centrifugato o spremuta di frutta fresca. Le quantità sono, in linea di massima, costituite da tre parti di frutta e sette di spumante anche se ve ne sono di innumerevoli varianti.

Le ricette per poterli realizzare sono tante e ve ne sono per tutte le stagioni, sulla base della frutta fresca disponibile.

La maggior parte di essi portano il nome di un artista e tutte le ricette sono congeniate per essere servite come aperitivo.

Si preparano direttamente nel bicchiere flute o nel caso di

buffet aperitivo in una caraffa o direttamente in cup.

Le preparazioni più conosciute sono:

- **Bellini** – pesca a pasta bianca e spumante (guarda il video)
- **Rossini** – centrifugato o frullato di fragola e spumante (guarda il video)
- **Tiziano** – uva fragola e spumante (guarda il video)
- **Tintoretto** – succo di melograno e spumante (guarda il video)
- **Puccini** – succo di mandarino e spumante (guarda il video)
- **Mimosa** – succo di arancia bionda e spumante



Virgin e Mocktail (Guarda il video)

Categorie di cocktail analcolici, frutto del rifacimento in chiave analcolica delle più celebri ricette di cocktail internazionali. Mock in inglese significa finto e da qui il concetto di riprodurre una ricetta alcolica in modo finto-analcolico.

Il termine Virgin cocktail venne invece ispirato da una nota azienda produttrice di soft drink fondata nel 1994, facente parte del gruppo Virgin. Nel cocktail Virgin era d'uso sostituire la componente alcolica con una bevanda soft della marca

Virgin. Successivamente, Virgin cocktail diventa sinonimo di cocktail analcolico.

Tra le ricette più realizzate troviamo: Virgin Colada, Virgin Mojito, Margarita Mocktail, American Mocktail, Virgin Daiquiri, ecc.

Buffet per aperitivi

In occasione di un banchetto o semplicemente di un piccolo rinfresco sarà necessario predisporre un buffet adeguato al numero di clienti previsti.

Dopo aver sistemato con cura i tavoli e le tovaglie, si dispongono in modo ordinato i bicchieri necessari al servizio dei drink stabiliti per l'occasione.

La durata dell'evento ed il numero delle persone previste consente di poter approntare un numero sufficiente di bicchieri, almeno tre per ogni invitato, una



parte dei quali saranno predisposti su appositi vassoi pronti per il rimpiazzo. Quindi, in modo ordinato si sistemeranno le bottiglie, il ghiaccio, i secchielli per lo champagne, i tovaglioli, gli snack e le attrezzature necessarie per il servizio.

Infine, per dare un tocco di grazia e di colore si disporranno le decorazioni floreali. Queste dovranno essere preparate con gusto e competenza in modo da fare una bella mostra di sé senza ostacolare il servizio degli addetti al buffet, disturbare la clientela che si avvicina e senza coprire la vista sui vari drink e gli snack disponibili.

L'apericena

Evento che può essere considerato una via di mezzo tra un aperitivo ed una cena, un Lounge bar ed una discoteca.

Pagando una quota fissa, si ha una bevanda aperitivo ed un buffet più o meno ricco a base di stuzzichini, cuscus, primi piatti, torte rustiche, verdure, ecc.

Organizzata con modalità differenti, quasi sempre sostituisce la cena e molte volte è possibile tirare fino a tardi proseguendo la serata con musica da discoteca.

E' una formula che sta riscuotendo notevole successo perchè consente di trascorrere l'intera serata e in alcuni locali è possibile tirare fino a tarda ora, in compagnia di amici ad un prezzo contenuto.