



Programma d'esame di maestro/maestra professionale

Maestro di sala e bar
Maestra di sala e bar

Esame di teoria e pratica professionale Fachpraxis

Approvato con decreto dell'Assessore n. 10113 del 06.06.2023

TEORIA PROFESSIONALE

Il programma d'esame è composto dai seguenti 5 moduli:

Modulo 1: Il servizio ristorante e la comunicazione con la clientela

Modulo 2: I vini

Modulo 3: Il servizio bar

Modulo 4: Le pietanze

Modulo 5: Eventi nel settore della ristorazione

Oltre ai contenuti del corso previsti dalla parte teorica dell'esame di maestro/a professionale per sala e bar, la commissione esaminatrice stabilisce delle letture obbligatorie e rilevanti per i rispettivi esami, concernenti singoli moduli o singole materie.

La valutazione complessiva della parte teorica risulta dalla media dei voti dei singoli moduli.

Modulo 1: Il servizio ristorante e la comunicazione con la clientela

Obiettivi: i/le partecipanti accolgono i clienti, li consigliano tenendo conto delle loro abitudini in fatto di cibi e bevande. In considerazione della lingua dei clienti, si rivolgono a loro in italiano, tedesco o inglese, fornendo spiegazioni su pietanze e bevande. Inoltre, hanno conoscenze generali di cultura e geografia dell'Alto Adige. I/Le partecipanti conoscono il settore alberghiero e della ristorazione a livello internazionale e sanno esprimersi in italiano, tedesco e inglese.

Contenuti Il servizio e la comunicazione con la clientela nella lingua d'esame

- Vendita attiva
- Reclami e loro gestione
- Nozioni di base di comunicazione verbale e non verbale
- Qualità e organizzazione del servizio nel settore alberghiero e della ristorazione
- Coordinamento del personale
- Regole per una comunicazione efficace
- Formule di saluto, come rivolgersi al cliente, formule di commiato
- Small talk
- Regole del galateo a tavola
- Presenza e condotta professionale
- Regole generali del galateo
- Guestbook

Contenuti Il servizio e la comunicazione con la clientela nella seconda lingua e in inglese

- Accettazione delle prenotazioni
- Consigli e informazioni su pietanze e bevande; piatti tipici della cucina altoatesina
- Accettazione delle prenotazioni, accoglienza dei clienti, tipologie di clienti e assistenza ai clienti, psicologia di vendita, gestione di lamenti e reclami, forme di cortesia
- Bevande e merceologia delle bevande
- Predisposizione della carta delle pietanze, creazione di un menù, traduzione di menù nel rispetto delle regole grammaticali e ortografiche della rispettiva lingua

L'esame è composto da due parti:

1. una prova scritta della durata minima di due ore e massima di quattro ore. La prova scritta verte sia sui contenuti del modulo 1 del programma d'esame sia su quelle abilità e conoscenze di base dei settori bar e ristorante e relativo servizio che sono richiesti in Alto Adige per superare l'esame di fine apprendistato o l'esame di qualifica professionale al termine di un corso professionale triennale;

2. una prova orale consistente in giochi di ruolo in lingua italiana, tedesca e inglese, nel corso dei quali le candidate e i candidati dimostrano le conoscenze acquisite nella consulenza e nella risoluzione di conflitti, simulando situazioni in cui devono gestire reclami e clienti difficili.

Il voto complessivo risulta dalla media dei voti ottenuti nella prova scritta e in quella orale. Per sostenere le successive prove di esame relative agli altri moduli è necessario aver ottenuto un voto complessivo positivo in questo modulo. Ciò non vale per coloro che hanno già superato esami dei moduli di teoria e/o pratica professionale previsti dai programmi d'esame di maestro professionale sinora vigenti.

Modulo 2: I vini

Obiettivi: i/le partecipanti conoscono i vini regionali, nazionali e internazionali e li sanno abbinare alle varie pietanze; inoltre hanno conoscenze specifiche sulla viticoltura e sulla produzione vinicola.

Contenuti:

- Viteicoltura e produzione vinicola
- I vini cru e i vini varietali dell'Alto Adige con le rispettive caratteristiche e cantine vinicole
- Tecnica di degustazione
- Abbinamento di vini e pietanze
- Conservazione del vino e temperature
- Servizio di sommelier
- I vini italiani
- La Francia, paese vinicolo
- Vini famosi nel mondo
- Vini del nuovo mondo

- Predisposizione e struttura della carta dei vini

Esame: consiste in due prove scritte della durata minima di due ore e massima di quattro ore. Il voto complessivo del modulo è composto dalla media ponderata dei voti parziali: 15 % per l'esame parziale sull'analisi sensoriale e 85 % per l'esame parziale sulla conoscenza del vino a livello internazionale.

Modulo 3: Il servizio bar

Obiettivi: i/le partecipanti conoscono la produzione, gli ingredienti, l'origine, le aziende produttrici e i marchi dei vari liquori e bevande alcoliche e analcoliche, le temperature alle quali servirli e i bicchieri adatti.

Contenuti:

- Lo stock del bar e le sue caratteristiche qualitative
- Nozioni generali di merceologia (aziende e prodotti)
- Mise en place del banco bar e preparazione di cocktail
- Attrezzature da bar e loro impiego
- Tipi di ghiaccio da bar
- Tipologie di bicchieri e dosi da bar
- Requisiti igienico-sanitari del bar
- Termini tecnici inerenti al bar (nella lingua d'esame e inglese/americano)
- Tipologie di cocktail e ricette standard
- Vendita di altri prodotti al bar

Esame: consiste in una prova scritta della durata minima di due ore e massima di quattro ore.

Modulo 4: Le pietanze

Obiettivi: i/le partecipanti sanno descrivere i principali piatti regionali, nazionali e internazionali, conoscono la varietà dei prodotti utilizzati e hanno nozioni generali in materia di alimentazione.

Contenuti:

- L'alimentazione nell'età moderna
- Le sostanze nutritive
- Tipi di dieta e forme di alimentazione alternativa
- Allergie e intolleranze
- Procedimenti di cottura e caratteristiche qualitative

- Varietà di prodotti in cucina
- Nozioni di merceologia
- Piatti regionali, nazionali e internazionali

Esame: consiste in una prova scritta della durata minima di due ore e massima di quattro ore.

Modulo 5: Eventi nel settore della ristorazione

Obiettivi: i/le partecipanti sono in grado di organizzare, pianificare e realizzare eventi anche di un certo livello, sia in sala che all'aperto, nonché ricevimenti, aperitivi e buffet.

Contenuti

- Predisposizione dei piani di servizio
- Acquisto, calcolo e conservazione delle bevande
- Organizzazione e pianificazione di eventi
- Tipologie di offerta
- Buffet e banchetti di vario genere
- Conferenze, seminari e convegni
- Cocktail party, ricevimenti in piedi, flying buffet e grill party
- Servizio di catering

Esame: consiste nella redazione di un programma scritto per l'organizzazione di un evento e una prova orale.

Prima dell'esame le candidate e i candidati presentano alla commissione un programma scritto per l'organizzazione di un evento il cui tema è indicato dalla commissione stessa. La data di consegna e i criteri per lo svolgimento del compito sono fissati dalla commissione.

Nel caso in cui il compito scritto venisse valutato negativamente da parte della commissione d'esame, il/la candidato/a non potrà sostenere l'esame orale. All'esame orale il/la candidato/a ha a disposizione al massimo 20 minuti per esporre il suo programma; la commissione pone quindi delle domande sullo stesso e sui contenuti del modulo, in modo tale che si possa sviluppare una discussione di carattere tecnico. Il voto del modulo risulta dalla media dei voti riportati nel compito scritto e nella prova orale.

PRATICA PROFESSIONALE

Il programma si articola in 4 moduli:

Modulo 1: Il servizio bar

Modulo 2: Il servizio al tavolo

Modulo 3: Le decorazioni e la predisposizione della carta

Modulo 4: Il servizio ristorante

Oltre ai contenuti del corso previsti dalla parte pratica dell'esame di maestro/a professionale sala e bar, la commissione esaminatrice stabilisce delle letture obbligatorie e rilevanti per i rispettivi esami, concernenti singoli moduli o singole materie.

Il voto finale della prova di pratica professionale risulta dalla media dei voti riportati nei singoli moduli.

Modulo 1: Il servizio bar

Obiettivi: i/le partecipanti sono in grado di sviluppare autonomamente un progetto per un bar e una postazione cocktail. Conoscono svariati metodi di preparazione dei cocktail e, sulla base di una carta bar da essi stessi predisposta, sono in grado di proporli o servirli in modo professionale.

Contenuti:

- Allestimento della postazione di lavoro (set up /clean up), organizzazione dello stock e allestimento del bar
- Pianificazione e strutturazione delle varie fasi di lavoro
- Tipologie di cocktail e classificazione delle bevande, modalità di preparazione di cocktail e fancy drink
- Preparazione di cocktail classici e creazione di nuovi drink di propria invenzione
- Tecniche per la preparazione di drink, trucchi e suggerimenti
- Metodi per velocizzare e rendere più efficiente il lavoro
- Preparazione di bevande calde
- Predisposizione della carta del bar

Esame:

- presentazione di un progetto di un bar e di una propria carta bar, nonché vendita, preparazione e servizio di bevande e cocktail.
- Il voto del modulo risulta dalla somma dei voti riportati per la carta bar (che vale il 20%) e nella prova pratica (che vale l'80%).

Modulo 2: Il servizio al tavolo

Obiettivi: i/le partecipanti sono in grado di eseguire autonomamente delle specifiche operazioni al tavolo dei clienti su loro espressa richiesta.

Contenuti:

- Tagliare carne, pesce e frutta
- Sfilettare vari tipi di pesce
- Condire insalate, pesce e carne
- Flambare pietanze a base di pesce o carne
- Servire il formaggio
- Flambare dessert

Esame: consiste in una dimostrazione pratica della durata massima di un'ora, in cui si eseguono i compiti impartiti dalla commissione d'esame, in assenza di clienti.

Modulo 3: Decorazioni e predisposizione della carta

Obiettivi: i/le partecipanti scelgono piante e fiori recisi che, per le loro caratteristiche, sono particolarmente indicati per decorare sale da pranzo, ricevimenti e buffet. Sanno inoltre come curare questi fiori e piante. Creano centrotavola: vasi di fiori, semplici oggetti ornamentali, piccoli manufatti con motivi stagionali disposti secondo le regole dell'allestimento decorativo. Nel loro ambiente di lavoro sanno usare sapientemente i colori come importante elemento decorativo.

Contenuti:

- Conoscenza e cura delle piante
- Selezione di fiori recisi e piante nonché relativa cura
- Regole dell'allestimento decorativo ed esercitazioni pratiche
- Decorazione creativa della tavola e del buffet
- Uso dei colori come importante elemento decorativo
- Predisposizione della carta delle pietanze, dei vini e del menù

Esame:

- realizzazione di un centrotavola e/o di decorazioni per un aperitivo, sulla base di un tema scelto dalla commissione.
- Traduzione di una carta o un menù dalla lingua d'esame nella seconda lingua e in inglese.

Modulo 4: Il servizio ristorante

Obiettivi: i/le partecipanti preparano la sala ristorante, prendono le prenotazioni, accolgono i clienti e li consigliano, tenendo conto delle loro abitudini in fatto di cibi e bevande nonché della lingua da essi parlata; prendono le ordinazioni e le inoltrano, servono pietanze e bevande; organizzano il lavoro del personale, svolgono un briefing prima di iniziare il turno di lavoro, adottano gli opportuni stili di servizio e conoscono i più recenti sistemi per la gestione e preparazione del conto.

Contenuti:

- Accettazione delle prenotazioni
- Briefing, organizzazione del lavoro del personale in servizio
- Accoglienza dei clienti
- Servizio di aperitivi e digestivi
- Consulenza e vendita di pietanze e bevande
- Comunicazione con la clientela
- Servizio di vini e pietanze
- Servizio al tavolo
- Conto (ricevuta fiscale, carte di credito, ecc.)

Esame:

- L'esame ha una durata massima di 8 ore.
- Organizzazione e svolgimento di un servizio à la carte per 4-6 persone
- Svolgimento di un servizio completo: accoglienza dei clienti, consigli e servizio di un aperitivo, consulenza e vendita di pietanze e bevande, preparazione del conto e commiato
- Per circa 4 ore viene affiancata al candidato/alla candidata una persona che svolge il ruolo di apprendista, a cui dare istruzioni e assegnare compiti.