

ARTE E SCIENZA DEL SERVIZIO

Heinz Beck
Umberto Giraudo
Simone Pinoli
Marco Reitano

BIBLIOTHECA CULINARIA



Sommario

Il servizio, l'altra anima del ristorante a cura di Alberto Capatti	13
Capitolo 1 - Il personale	
1.1 - La brigata di sala	27
La gerarchia	27
Restaurant manager o primo maître d'hôtel	28
Chef de rang	31
Commis de rang	33
Chef sommelier o sommelier	33
Barman	33
Hostess	35
Altre figure	35
1.2 - La brigata di cucina	37
Executive chef	37
Chef di cucina	37
Sous chef	41
Chef saucier	41
Chef garde manger	41
Chef entremetier	41
Chef poissonnier	41
Chef rôtisseur	41
Chef pâtissier	41
1.3 - Gli altri reparti	44
Direzione	44
Food & beverage	44
Front office	44
Portineria	45
Economato	45
Engineering	46
Housekeeping	46
Stewarding	46
1.4 - Formazione e management style	48
Training	51
Briefing	52
Meeting	52
Stagisti e osservatori	54
1.5 - Sul posto di lavoro	55
Divisa di lavoro	55
Igiene e Haccp	55
Sicurezza	58
1.6 - L'amministrazione del personale	61
Contratti di lavoro	61
Turni	61

Capitolo 2 - La mise en place		
2.1 - Controllo e cura dei materiali	68	
Piatti e vasellame	70	
Il vetro	70	
Le posate da tavola	73	
La posateria in corno	73	
La cristalleria	73	
2.2 - L'apparecchiatura	75	
Il tovagliato	75	
Piatti e vasellame	79	
Posateria e utensili da tavola	79	
Le posate da tavola	80	
Le posate di servizio	83	
Le posate speciali	83	
Cristalleria	87	
Il coperto di base	89	
Il corredo di sala	89	
Centrotavola, decorazioni floreali e vegetali	91	
2.3 - La mise en place nei banchetti	93	
2.4 - La mise en place per la prima colazione	94	
2.5 - La mise en place per bambini	95	
2.6 - La mise en place del back office e le stazioni di servizio	95	
2.7 - Materiali di pregio	97	
Etnico e fusion	98	
2.8 - Il magazzino	100	
Lo stock	100	
Capitolo 3 - Il servizio in tavola		
3.1 - Le fasi del servizio	107	
Come si portano i piatti a tavola	113	
Come si sbarazza la tavola	114	
Da che parte si serve (e si sbarazza)	117	
La giusta successione per sparecchiare la tavola	117	
3.2 - Le diverse tipologie di servizio	119	
Alla francese	119	
All'inglese	119	
Alla russa	121	
Impiattato		121
A buffet		123
Self service		125
Catering		125
Fast food		125
Prima colazione		126
Brunch		126
Coffee break o tea time		126
Room service		129
3.3 - I servizi speciali in sala		130
Il découpage		130
Esempi di vari découpage		134
Il flambage		149
Servizi particolari		153
Capitolo 4 - Il cliente		
4.1 - La gestione delle prenotazioni	167	
4.2 - L'accoglienza		176
L'arrivo		176
Disponibilità e atteggiamento positivo		179
4.3 - Tipologia e psicologia della clientela		180
Ansie e aspettative		180
A ogni cliente il suo pasto		181
Tipologia di clientela		185
4.4 - Il cliente a tavola		189
L'assegnazione dei posti		189
Le precedenze di servizio		191
La spiegazione del menu		192
4.5 - Saper affrontare le lamentele		195
Capitolo 5 - Il beverage		
5.1 - Il vino		201
Cenni storici sulla coltivazione della vite		203
5.2 - La cantina		204
Temperatura		204
Umidità		207
Illuminazione		207
Posizione delle bottiglie		207
Derrate alimentari		207
Vibrazioni strutturali		209
5.3 - La selezione dei vini		211

Briefing

È un momento di incontro giornaliero, a cui sono convocati tutti gli addetti del servizio in sala. In questa occasione vengono comunicate tutta una serie di informazioni utili a far procedere al meglio il servizio al cliente. Si comincia suddividendo in ranghi la sala: per ogni rango dovranno essere presenti lo chef de rang e il relativo commis (ovviamente si tratta quasi sempre delle stesse persone, che però possono essere abbinati fra loro in modo differente, a seconda delle esigenze giornaliere).

Durante il briefing si effettua il controllo della mise en place e si comunica il numero di ospiti che si prevede di dover servire; il personale di servizio riceve gli indispensabili aggiornamenti riguardo i nuovi piatti inseriti nella carta, il cambiamento del menu o l'inserimento di nuovi vini; è il momento in cui vengono date le informazioni utili a spiegare i vari piatti alla clientela.

In base alle prenotazioni e ai dati di cui il maître di sala è in possesso, nel briefing si passano tutte le informazioni utili al personale di servizio, procedendo tavolo per tavolo. Va perciò comunicata tempestivamente la presenza di un cliente abituale (con relative preferenze o abitudini), l'esigenza di evitare determinati alimenti, quando si è a conoscenza di allergie, intolleranze alimentari o preclusioni di altra natura (religiose, dovute ad handicap fisico ecc.); allo stesso modo potrà essere opportuno segnalare al personale di sala se ad un tavolo si festeggia una ricorrenza o un compleanno.

In questi incontri il maître di sala può ritenere opportuno evidenziare le pecche o i possibili miglioramenti riscontrati nel servizio del turno precedente. In sostan-

za si tratta di un momento di comunicazione e confronto funzionale al servizio, che ha l'ulteriore risultato di consentire un controllo quotidiano del livello di preparazione raggiunto da ciascuno.

Il briefing viene solitamente effettuato poco prima dell'inizio del servizio, in modo che istruzioni e informazioni siano più facilmente memorizzabili.

Meeting

Il meeting è un incontro ristretto, che riguarda i responsabili dei vari servizi e si rivela estremamente utile per affrontare problematiche comuni (ristrutturazioni di particolari locali, ammodernamento di un servizio offerto ecc.).

È importante che venga fatto regolarmente, perché è generalmente l'unico strumento per affrontare in modo programmatico dei problemi che richiedono soluzioni a medio o lungo termine. In base alle decisioni prese nel meeting vengono stabilite delle linee di azione, nuovi standard di lavoro, scadenze varie; di tutto ciò viene presa nota nella minuta, che deve riportare data, nome dei presenti, decisioni e relativi referenti, scadenze.





2.2 L'apparecchiatura

Prima tra tutte le operazioni è verificare la stabilità del piano del tavolo: è sempre fastidioso trovare un tavolo traballante e magari doverlo sistemare con il cliente già seduto.

Il tovagliato

Il mollettone

È buona norma coprire il piano del tavolo con un mollettone, ovvero un copritavola di tessuto morbido e assorbente (in cotone o materiale gommoso), che assolve svariate funzioni: impedisce alla tovaglia di scivolare, protegge il tavolo dal calore e da eventuali liquidi rovesciati, dona maggior morbidezza al piano attutendo i rumori.

La tovaglia

La biancheria di un locale è uno dei fattori che ne caratterizzano la sala. Particolare attenzione si dovrà prestare al colore e alla qualità del tovagliato e nella scelta si dovrà tenere conto dei seguenti aspetti:

- le tinte devono essere in sintonia con l'arredamento
- i tessuti utilizzati devono sopportare continui lavaggi
- il colore deve mantenere vivacità il più a lungo possibile
- le dimensioni delle tovaglie vanno scelte a seconda delle proprie necessità (ad esempio i buffet richiedono tovaglie più ampie) ma in ogni caso queste devono scendere sino alle sedie

La tovaglia va stesa sul piano in modo uniforme, avendo cura di non stropicciarla: questa operazione risulta più facile se dopo la stiratura le tovaglie vengono piegate nel senso della lunghezza.

È buona norma sistemare le tovaglie con la piega centrale in direzione dell'ingresso del ristorante, o comunque seguendo un criterio comune. Per eseguire una mise en place particolarmente accurata è possibile eliminare le pieghe stirando la tovaglia direttamente sul tavolo.

Il coprimacchia

Molti ristoranti utilizzano per comodità una particolare tovaglietta, chiamata coprimacchia, che viene posta sopra la tovaglia e orientata nello stesso verso; questo accorgimento consente di pulire e quindi rinnovare più velocemente il tavolo.

Il tovagliolo

Il tovagliolo può essere un elemento di decorazione molto importante.

Anche se per motivi igienici si deve evitare di toccarlo troppo, spesso si usa ripiegarlo nelle più svariate forme quando si vuole rallegrare la sala (specie in occasione di banchetti o ricevimenti). Per questa specifica arte rimandiamo ai numerosi libri specializzati in materia, che forniscono esempi su come piegare i tovaglioli a ventaglio, a fiore, a cigno, ecc.

Durante il pranzo è buona abitudine cambiare il tovagliolo nelle seguenti situazioni:

- quando è molto sporco

Il taglio

È un'operazione molto importante, poiché da essa dipendono una buona presentazione e una corretta porzionatura. È bene utilizzare appositi coltelli, cambiandoli ad ogni taglio per evitare che i sapori e i profumi caratteristici di un formaggio vadano a 'contaminare' un altro. A tale scopo, esistono sul mercato diversi tipi di coltelli:

- a doppio manico per formaggi molto duri
- con la punta biforcuta per agevolare la presa delle piccole porzioni
- a filo per i formaggi a pasta pressata
- a lama piatta per i formaggi cremosi
- a goccia, per il taglio del grana

Al tavolo

Nel momento in cui si servono i vari formaggi, è bene specificare al cliente il nome, il tipo, la provenienza e le eventuali particolarità (la stagionatura in fossa, l'affinatura in cenere di ginepro, acquavite, ecc.). Il prodotto va presentato sul piatto in progressione, in un crescendo di sapori dal più delicato al più saporito e piccante: un'accortezza indispensabile per la corretta degustazione. Il sapore di certi formaggi può essere valorizzato accompagnandolo con miele di vario tipo (ad esempio acacia, castagno e corbezzolo), confetture (ciliegie, sambuco, rosa canina), frutta (uva, pere, mele), verdure (sedano), gelatine (menta, arance, mele cotogne) o mostarde (di Cremona, pomodori verdi). Non bisogna dimenticare infine il pane: un buon assortimento prevede pane bianco, integrale, di segale, con noci, sesamo, uva sultanina oppure – come piace agli inglesi – crackers o biscotti speciali salati.



Decantazione

La decantazione è l'operazione per cui il vino, versato in un'apposita caraffa (decanter), viene separato dal deposito di invecchiamento. Alcune tecniche di vinificazione non prevedono operazioni di filtraggio, per cui ci sono vini che presentano deposito anche in giovane età.

Spesso questa operazione viene eseguita comunque, per favorire l'ossigenazione del vino tramite il travaso dalla bottiglia alla caraffa. Esaminiamo di seguito le varie fasi per una corretta decantazione di una vecchia bottiglia di vino che presenta deposito:

- la bottiglia va portata in sala e presentata al cliente dentro ad un portabottiglie, in cui viene posta con attenzione, rispettando il verso in cui era conservata in cantina, per evitare che il deposito si mescoli con il vino
- sul guéridon di servizio viene preparato il decanter, il piattino con il tovagliolo, un portacandela con una candela bianca nuova

- si stappa la bottiglia senza toglierla dal portabottiglie eseguendo le operazioni di stappatura illustrate in precedenza

- a questo punto si impugna il decanter con la mano sinistra mentre con la destra si sorregge il portabottiglie e si inizia a versare il vino lentamente, all'altezza della fiamma della candela; grazie a questa luce si riesce ad intravedere il sedimento passare attraverso la spalla della bottiglia e quindi interrompere il travaso quando è necessario.

Il servizio al bicchiere viene eseguito allo stesso modo, utilizzando un tovagliolo per pulire l'eventuale sgocciolo. Durante l'operazione di decantazione e comunque all'apertura di una bottiglia d'annata può tornare utile l'uso di un filtrino, per trattenere eventuali frammenti di sughero o sedimenti. Un servizio particolarmente accurato prevede che il tappo venga fissato all'apposito portatappo, che viene infilato al collo del decanter.





5.11 Il servizio delle bevande calde

È un servizio che nel ristorante avviene solitamente dopo pranzo o cena e deve mantenere lo stesso standard qualitativo che l'ospite ha ricevuto durante tutte le varie fasi del pasto.

Qui di seguito analizzeremo le principali bevande calde servite nel ristorante, ognuna delle quali è approfondita nelle sue particolarità e descritta sia in abbinamento con gli accompagnamenti più classici che con quelli più fantasiosi.

Il tè

Il tè è una bevanda nobile e la sua preparazione è un'arte in cui si fondono esperienza e tradizione. Come per il vino, esistono dei grand cru provenienti da piantagioni famose, giardini di cui il solo nome suscita l'ammirazione degli amatori. Ma il tè richiede d'essere ben preparato. La scelta dell'acqua, della teiera, il tempo di infusione, sono tappe importanti per rivelarne la quintessenza. Ecco perché è necessario riservare un'attenzione tutta particolare ai consigli utili alla selezione e preparazione del tè.

L'acqua

Innanzitutto si consiglia di utilizzare un'acqua oligominerale riscaldata e non acqua del rubinetto o della macchina del caffè espresso, poiché queste potrebbero lasciare retrogusti di cloro o altro nella bevanda.

La teiera

Alcuni tè pregiati richiedono un'attenzione particolare nella scelta della teiera e della tazza, sia per rispetto della tradizione sia per impreziosire questo servizio.

I tè bianchi possono essere serviti in tazze e teiere in vetro trasparente, per consentire di ammirarne il delicato colore, mentre alcuni tè verdi giapponesi devono essere preparati nelle tradizionali teiere in ghisa, materiale che mantiene il calore a lungo, come nel caso del tè Gyokuro, che necessita di un'acqua poco calda.

Per mantenere calda la teiera durante il servizio si possono utilizzare dei piccoli scaldini (rechaud) di diverso materiale e pregio. Tra le teiere più apprezzate troviamo il "samovar", inventato nella metà del secolo XVIII. Il vocabolo è composto da "samo" (esso stesso) e da "varit" (bollire), che quindi significa, grosso modo, autobollitore. Ne esistono diversi tipi, da quello più sempli-



