



LABORATORIO DEI SERVIZI SALA E VENDITA

«GUIDA AL CURRICOLO D'ISTITUTO

COMPETENZE DI RIFERIMENTO DEL PRIMO BIENNIO



- **COMPETENZA DI RIFERIMENTO N.1, DI CUI AL D.M. 92/2018 e successive Linee Guida:** Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche
- **COMPETENZA DI RIFERIMENTO N.3, DI CUI AL D.M. 92/2018 e successive Linee Guida:** Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.
- **COMPETENZA DI RIFERIMENTO N.6, DI CUI AL D.M. 92/2018 e successive Linee Guida:** Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.
- **COMPETENZA DI RIFERIMENTO N.9, DI CUI AL D.M. 92/2018 e successive Linee Guida:** Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

Le principali strutture ricettive, i pubblici esercizi e le nuove figure professionali di riferimento



L'organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie dei diversi settori professionali



Terminologia tecnica di base di settore



Utilizzo e cura degli strumenti e delle attrezzature proprie del settore.

PRIMO ANNO

Tecniche di base di comunicazione professionale in italiano



Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del servizio.
Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa.

Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.

Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive

Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in lingua straniera.



PRIMO ANNO

Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.



Tecniche di base per la comunicazione professionale applicata alla vendita dei servizi e all'assistenza clienti.

Lessico professionale di base in italiano e in lingua straniera.

Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretando preferenze e richieste e rivelandone il grado di soddisfazione



PRIMO ANNO

Terminologia tecnica avanzate di settore

Utilizzo e cura degli strumenti e delle attrezzature proprie del settore



Strategie di comunicazione del prodotto

Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in lingua straniera.

Tecniche di rilevazione di nuove tendenze in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiali e attrezzature.



SECONDO ANNO

Igiene personale, dei prodotti, dei processi di lavoro e la pulizia dell'ambiente.



Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del servizio.
Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa.
Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in lingua straniera.



SECONDO ANNO



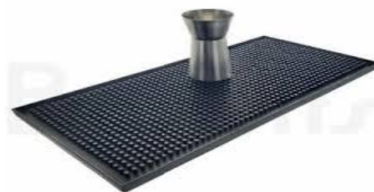
Lessico professionale in italiano e in lingua straniera.



Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa
Terminologia tecnica, specifica del settore anche in lingua straniera.

Applicare criteri di pianificazione del proprio lavoro, operando in équipe e interagendo con le altre figure professionali e i vari reparti.

Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretando preferenze e richieste e rivelandone il grado di soddisfazione.



SECONDO ANNO

CURRICOLO ISTITUTO DI SALA E VENDITA DEL TRIENNIO

Le materie prime sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico- fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico

Assetto agroalimentare del territorio: tecniche per l'abbinamento cibi- prodotti locali

Prodotti e servizi tipici del territorio; prodotti DOP, IGP, STG, (VDT, IGT, DOC, DOCG)

Marchi di qualità e sistemi di tutela dei prodotti enogastronomici di eccellenza

Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.

Procedure di preparazione ed esecuzione del lavoro di sala in occasione di buffet, banchetti, eventi speciali.

Strumenti per la gestione organizzativa e la promozione di eventi.

Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico

Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico

Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di catering/eventi.

TERZO ANNO



Assetto agroalimentare del territorio:
tecniche per l'abbinamento cibi- prodotti
locali



Le materie prime sotto il profilo
organolettico, merceologico, chimico-
fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico

Prodotti e servizi tipici del territorio;
prodotti DOP, IGP, STG, (VDT, IGT, DOC,
DOCG)



QUARTO ANNO



Marchi di qualità e sistemi di tutela dei prodotti enogastronomici di eccellenza.



Procedure di preparazione ed esecuzione del lavoro di sala in occasione di buffet, banchetti, eventi speciali.



Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive



Strumenti per la gestione organizzativa e la promozione di eventi.

QUINTO ANNO



Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico



Valore culturale del cibo e rapporto tra enogastronomia, società e cultura di un territorio

Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di catering/eventi.



Menù a filiera locale con prodotti iscritti nel registro delle denominazioni di origini protette e delle indicazioni geografiche protette (DOP, IGP, STG).

COMPETENZE DEL TRIENNIO



- **COMPETENZA DI RIFERIMENTO N.5, DI CUI AL D.M. 92/2018 e successive Linee Guida:** Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative.
- **COMPETENZA DI RIFERIMENTO N.6, DI CUI AL D.M. 92/2018 e successive Linee Guida:** Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.
- **COMPETENZA DI RIFERIMENTO N.8, DI CUI AL D.M. 92/2018 e successive Linee Guida:** Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.
- **COMPETENZA DI RIFERIMENTO N.11, DI CUI AL D.M. 92/2018 e successive Linee Guida:** Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.
- **COMPETENZA DI RIFERIMENTO N.2, DI CUI AL D.M. 92/2018 e successive Linee Guida:** Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione
- **COMPETENZA DI RIFERIMENTO N.7, DI CUI AL D.M. 92/2018 e successive Linee Guida:** Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy
- **COMPETENZA DI RIFERIMENTO N.4, DI CUI AL D.M. 92/2018 e successive Linee Guida:** Predisporre prodotti, servizi e menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati.