

**Contenuti d’insegnamento I-V anno**

**Lab. Sala e Vendita**

**PRIMO ANNO**

**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.

Le principali strutture ricettive, i pubblici esercizi e le 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.

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

Linee guida per una sana alimentazione: i principi nutritivi; nutrizione e alimentazione.

* 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.

**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.

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

Tecniche di base di conservazione degli alimenti.

Influenza dei fenomeni fisici e chimici negli alimenti e nella produzione enogastronomica.

Norme di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008).

* Normativa igienico sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP
* Normativa rivolta alla sicurezza del cliente
* 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.

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

**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

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.

* Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio.
* 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.

**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.

Tecniche di base di comunicazione professionale in italiano e nella microlingua di settore.

Caratteristiche e funzionamento delle principali strumentazioni a supporto dell'attività di gestione del cliente.

* Tecniche di rilevazione di nuove tendenze in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiale e attrezzature.
* 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.
* Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone con le altre figure professionali e i vari reparti.
* Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive
* 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.

**SECONDO ANNO**

**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.

Le principali strutture ricettive, i pubblici esercizi e le 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.

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

Linee guida per una sana alimentazione: i principi nutritivi; nutrizione e alimentazione.

* 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.

**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.

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

Tecniche di base di conservazione degli alimenti.

Influenza dei fenomeni fisici e chimici negli alimenti e nella produzione enogastronomica.

Norme di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008).

* Normativa igienico sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP
* Normativa rivolta alla sicurezza del cliente
* 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.

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

**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.

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.

* Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio.
* 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.

**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.

Tecniche di base di comunicazione professionale in italiano e nella microlingua di settore.

Caratteristiche e funzionamento delle principali strumentazioni a supporto dell'attività di gestione del cliente.

* Tecniche di rilevazione di nuove tendenze in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiale e attrezzature.
* 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.
* Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone con le altre figure professionali e i vari reparti.
* Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive
* Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in lingua straniera.
* Applicare criteri di pianificazione del proprio lavoro, operando i équipe e interagendo con le altre figure professionali e i vari reparti.
* Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa

Basi di enologia e servizio del vino:

* Cenni storici
* La composizione dell’acino
* La produzione del vino
* Le denominazioni d’origine
* I vini speciali
* Il servizio del vino

**TERZO ANNO**

**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.

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

Le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza alimentare, trasparenza e tracciabilità delle materie prime.

Lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera

Tecnica e attrezzature per la cucina di sala e il flambè

**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.

Tecniche di ascolto attivo del cliente.

Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale, anche in lingua straniera.

Lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera

Particolarità del servizio di sala

Tecniche avanzate di comunicazione professionale

Criteri di abbinamento cibo-vino

Modalità di produzione della birra

**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.

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

L’offerta turistica integrata ed ecosostenibile nel territorio di riferimento.

Tecniche per valorizzare le produzione locali in chiave di promozione del territorio

**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.

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

Normativa vigente in materia di denominazione di

origine (d.o.).

Classificazione delle bevande superalcoliche

Lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera

**QUARTO ANNO**

**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.

Marchi di qualità e

sistemi di tutela dei prodotti enogastronomici di eccellenza.

Risorse enogastronomiche / culturali territoriali e

Nazionali.

Principi di enologia.

Normative nazionali e comunitarie relative al settore vitivinicolo.

Attrezzature e tecniche per il servizio del vino e dei vini speciali.

Individuare la produzione enoica nazionale

Svolgere in modo professionale il servizio del vino e dei vini speciali.

Utilizzare il lessico e la fraseologia di settore, anche in lingua straniera.

**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.

Tecniche di programmazione, controllo dei costi e organizzazione della produzione di settore: definizione di compiti, tempi emodalità.

Tecniche avanzate di comunicazione professionale.

Particolarità del servizio di sala.

Lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera.

Affinare le tecniche di comunicazione per la buona riuscita del servizio e migliorare il coordinamento con i colleghi.

Riconoscere le diversità di atteggiamento della clientela per interagire in modo professionale.

Simulare l’uso di tecniche per la presa della comanda.

Svolgere il servizio degli antipasti, dei salumi e dei formaggi

**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.

Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.

Tecniche di interazione con la clientela con bisogni specifici.

Individuare le esigenze delle clientela al fine organizzare un servizio adeguato

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

Saper allestire gli spazi, effettuare la mise en place e svolgere il servizio di sala per buffet, banchetti, eventi speciali.

Utilizzare il lessico e la fraseologia di settore, anche in lingua straniera.

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

Strumenti per la gestione organizzativa e la promozione di eventi.

Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione.

Controllare e utilizzare gli alimenti e le bevande sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, nutrizionale e gastronomico.

Valorizzare e promuovere tradizioni locali, nazionali, individuando le nuove tendenze di filiera.

**QUINTO ANNO**

**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.

Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico

Strategie di comunicazione del prodotto.

Nozioni di base sul vino e sugli abbinamenti

**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.

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

Concetti di sostenibilità e certificazione Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità.

Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari

Principali tipi di menu e successione dei piatti

**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

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

Tecniche di allestimento della sala per servizi

|  |
| --- |
| banqueting e catering.  Principi di estetica e tecniche di presentazione di piatti e bevande. |
| D.O.P. - Denominazione di Origine Protetta  D.O.C. - Denominazione di Origine Controllata I.G.P. –  Indicazione Geografica Protetta |

**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.

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

Metodi di selezione dell’offerta turistica di un territorio in relazione a tempi, costi, qualità.