

Articolazione: “Servizi di Sala e Vendita”-
ASSE STORICO-SOCIALE – V ANNO

Discipline: Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva - Storia

Riferimenti:

1. LINEE GUIDA PER IL PASSAGGIO AL NUOVO ORDINAMENTO.
2. ATTI CONVEGNO RE.NA.IA. VENETO.
3. QUADERNO DI LAVORO ALBERGHIERO VIBO VALENTIA.

COMPETENZE	ABILITA'/CAPACITA' QUINTO ANNO	CONOSCENZE QUINTO ANNO
1. Agire nel sistema di qualità relativa alla filiera produttiva di interesse.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Riconoscere le modalità con cui l'azienda opera nel rispetto della normativa in materia di sicurezza. ➤ Proporre indicazioni sull'organizzazione degli spazi del proprio reparto di lavoro. ➤ Scegliere le attrezzature e l'arredo in base a criteri tecnici, economici e organizzativi con riferimento alle certificazioni di qualità.. ➤ Individuare i diritti e i doveri nel rapporto di lavoro. ➤ Utilizzare le principali forme di contratto aziendale. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Piani di sicurezza aziendali. ➤ Caratteristiche tecniche e progettuali dell'impianto del reparto in cui si opera. ➤ Caratteristiche tecniche delle attrezzature. ➤ I fattori che determinano la qualità del servizio. ➤ Le certificazioni di qualità. ➤ Il contratto di lavoro. ➤ I principali contratti delle aziende enogastronomiche.
2. Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eseguire le fasi di lavorazione nella corretta sequenza per compiti complessi. ➤ Utilizzare strumenti informatici per la gestione del settore vendita. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema Cook & Chill. ➤ Gli strumenti informatici di gestione del settore vendita dei servizi enogastronomici.

COMPETENZE	ABILITA'/CAPACITA' QUINTO ANNO	CONOSCENZE QUINTO ANNO
3. Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adeguare il proprio stile comunicativo a quello richiesto dall'azienda in cui opera. ➤ Utilizzare strategie di vendita nel proporsi al cliente, valorizzando il prodotto/servizio offerto, in particolare per le risorse turistico-enogastronomiche del territorio in cui opera. ➤ Gestire un reclamo con autonomia operativa. ➤ Presentare la politica aziendale al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Offerte turistiche locali, nazionali e internazionali. ➤ Servizi-pacchetti enogastronomici predisposti dall'azienda in relazione al territorio. ➤ Tecniche e routine di gestione dei reclami. ➤ Tecniche di marketing orientate a migliorare la qualità del servizio ed i rapporti con il cliente. ➤ Tecnica di stesura di tabelle, manuali, regolamenti, lettere e corrispondenza. ➤ La gestione delle risorse umane.
4. Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acquisire una mentalità orientata al marketing. ➤ Attivare tecniche di marketing dei prodotti enogastronomici. ➤ Descrivere le attività di promozione per la valorizzazione dei prodotti tipici. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Principi e teoria del marketing. ➤ Destination Marketing. ➤ Tecniche di marketing orientate alla valorizzazione dei prodotti enogastronomici.
5. Applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizzare un manuale di autocontrollo igienico e compilare la modulistica relativa. ➤ Elaborare autonomamente un programma di sanificazione per piccoli ambienti di lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Il sistema HACCP: analisi, progettazione, applicazioni pratiche, modulistica.

COMPETENZE	ABILITA'/CAPACITA' QUINTO ANNO	CONOSCENZE QUINTO ANNO
6. Attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organizzare il lavoro in funzione delle caratteristiche del servizio proposto all'utenza. ➤ Organizzare e realizzare buffet, catering e banqueting in differenti contesti. ➤ Valutare la programmazione del lavoro in relazione alle risorse economiche e al servizio proposto. ➤ Comparare le diverse opzioni per lo svolgimento di un lavoro, valutarle in rapporto al risultato prefissato e motivare l'opzione scelta. ➤ Elaborare procedure di lavorazione standardizzate con l'ausilio di schede tecniche. ➤ Analizzare e valutare l'efficienza e l'efficacia del processo lavorativo. ➤ Leggere un bilancio e analizzare gli indici finanziari e patrimoniali. ➤ Applicare le tecniche di gestione economica e finanziaria nelle aziende ristorative. ➤ Scegliere i finanziamenti più adeguati alla situazione ipotizzata. ➤ Stilare un budget . 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tecnica di settore in relazione al compito da svolgere. ➤ Organizzazione del lavoro. ➤ Strumenti di rappresentazione delle funzioni aziendali (organigrammi). ➤ Concetti di qualità, standard, efficacia ed efficienza, schede tecniche di produzione. ➤ La gestione dell'impresa ristorativa e i servizi offerti. ➤ La gestione delle risorse umane e dei mezzi a disposizione. La gestione per obiettivi. ➤ Le forme di finanziamento aziendale. ➤ I principali indici per l'analisi finanziaria, patrimoniale ed economica del bilancio. ➤ La contabilità analitica. ➤ I finanziamenti a breve medio e lungo termine. ➤ La programmazione a breve, medio e lungo termine. ➤ Il budget.
7. Svolgere attività operative e gestionali in relazione all'amministrazione, produzione, organizzazione, erogazione e vendita di prodotti e servizi enogastronomici.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppare capacità dirigenziali nella gestione del bar. ➤ Pianificare buffet, cocktail-party e altri eventi enogastronomici. ➤ Redigere un contratto di banqueting e di catering. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La gestione tecnica, organizzativa e amministrativa del bar. ➤ Scelte stilistiche e di posizionamento nelle tipologie di bar. ➤ Aspetti gestionali e organizzativi del servizio di banqueting e del catering.
8. Controllare e utilizzare gli elementi e le bevande sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, nutrizionale e	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Scegliere il livello di lavorazione dei prodotti in base a criteri economici, gastronomici ed organizzativi. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le gamme dei prodotti.

gastronomico.

COMPETENZE	ABILITA'/CAPACITA' QUINTO ANNO	CONOSCENZE QUINTO ANNO
9. Predisporre menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, anche in relazione a specifiche necessità dietologiche.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprendere l'importanza della standardizzazione del lavoro per determinare i costi. ➤ Predisporre menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, anche in relazione a specifiche necessità dietologiche. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ I costi e i ricavi nella produzione enogastronomica.
10. Adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda dei mercati, valorizzando i prodotti tipici.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprendere l'importanza di una adeguata organizzazione del lavoro e saper adattare la produttività alle caratteristiche della domanda dell'utenza. ➤ Valutare i principali problemi della programmazione e del coordinamento dei mezzi a disposizione. ➤ Interpretare le ricerche di mercato. ➤ Attivare le connessioni e le reti tra imprese dell'ospitalità-accoglienza e servizi enogastronomici. ➤ Redigere il curriculum vitae europeo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programmazione della produzione per presenze costanti e non costanti. ➤ Funzione dei diagrammi di organizzazione del lavoro. ➤ Connessioni e reti tra imprese dell'ospitalità- accoglienza e servizi enogastronomici. ➤ Ricerche di mercato qualitative e quantitative. ➤ Curriculum europeo-