



Ministero dell'Istruzione - Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia
Istituto Professionale di Stato per i Servizi "GRAZIELLA FUMAGALLI"

Via della Misericordia, 4 - 23880 CASATENOVO (LC)

TEL. 039 9205385 PEO: lcrc02000l@istruzione.it PEC: lcrc02000l@pec.istruzione.it

C.F. 94024420138 Sito Web: www.istitutograziellafumagalli.edu.it C.M. LCRC02000L C.U. UFG6KN

PROGRAMMAZIONE DISCIPLINARE DIPARTIMENTO ENOGASTRONOMIA e OSPITALITA' ALBERGHIERA

CUCINA - SALA - PASTICCERIA

Docenti: Buoncore Valentino, Iodice Luana, Piombo Fabrizio, Ricciardi Tommaso, Serrapica Ilaria, Villa Giuseppe, Zizzo Giordano

ACCOGLIENZA TURISTICA

Docenti: Miceli Valentina, Petrulli Pasquale

Il Diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo "Enogastronomia e ospitalità alberghiera" possiede specifiche competenze tecnico pratiche, organizzative e gestionali nell'intero ciclo di produzione, erogazione e commercializzazione della filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera. Nell'ambito degli specifici settori di riferimento delle aziende turistico-ristorative, opera curando i rapporti con il cliente, intervenendo nella produzione, promozione e vendita dei prodotti e dei servizi, valorizzando le risorse enogastronomiche secondo gli aspetti culturali, artistici e del Made in Italy in relazione al territorio.

Le discipline sotto riportate suddivise per settori, nell'ambito della programmazione del Consiglio di classe, concorrono anche in modo interdisciplinare, in particolare al raggiungimento dei seguenti risultati di apprendimento, relativi all'indirizzo, espressi in termini di competenze:

- (1) 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.
- (2) 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.
- (3) Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.
- (4) 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.
- (5) Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative.
- (6) 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.
- (7) 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.
- (8) 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.
- (9) 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.
- (10) Supportare le attività di budgeting-reporting aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di Revenue Management, perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune azioni di marketing.
- (11) 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.

LABORATORIO DEI SERVIZI ENOGASTRONOMICI SETTORE CUCINA

PRIMO BIENNIO - SECONDO BIENNIO - QUINTO ANNO

I numeri tra parentesi presenti nella prima colonna rimandano alle competenze di indirizzo corrispondenti a quelle d'uscita al termine del quinto anno riportate nella prima pagina

COMPETENZE DISCIPLINA	MODULO	ABILITA'/CONOSCENZE	OBIETTIVI MINIMI	CLASSI
1	LE PROFESSIONI DELL'ENOGASTRONOMIA	Riconoscere le principali figure professionali correlate al settore enogastronomici e le regole fondamentali di comportamento professionale.	Conoscere ruoli e gerarchia della brigata di cucina. Elementi di deontologia professionale.	1° BIENNIO

1-3	IGIENE PROFESSIONALE E SICUREZZA SUL LAVORO	<p>Saper identificare i principali rischi di infortunio e malattie sul lavoro.</p> <p>Saper identificare attrezzature e utensili di uso comune provvedendo alle corrette operazioni di funzionamento ordinario delle stesse.</p>	<p>Principali presidi antinfortunistici e di igiene professionale.</p> <p>Conoscere il laboratorio di cucina, le aree di lavoro e le principali attrezzature.</p>	1° BIENNIO
3	LA SICUREZZA ALIMENTARE	<p>Applicare pratiche inerenti all'igiene personale, la preparazione, la cottura e la conservazione dei prodotti, la cura degli ambienti e delle attrezzature.</p> <p>Applicare procedure di base di autocontrollo (HACCP) relative all'igiene alimentare.</p> <p>Adottare stili e comportamenti atti alla prevenzione del rischio</p>	<p>Igiene personale, dei prodotti, dei processi di lavoro e la pulizia dell'ambiente.</p> <p>Tecniche di base di conservazione degli alimenti.</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP.</p> <p>Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica.</p> <p>Fattori di rischio professionale e ambientale. Normativa volta</p>	1° BIENNIO

		professionale e ambientale. Utilizzare in modo corretto dispositivi di prevenzione.	alla tutela e alla sicurezza del cliente	
1-3	SVILUPPO DELLE TECNICHE DI BASE	Rispettare le buone pratiche di lavorazione inerenti l'igiene personale, dei prodotti e dell'ambiente di lavoro.	L'igiene personale, dei prodotti e dell'ambiente di lavoro. Tecniche di taglio e di lavoro di base in cucina.	1° BIENNIO
1-2-3-4-6	PRINCIPALI TECNICHE DI COTTURA	Saper applicare sistemi di cottura in base al prodotto ed alla sua finalizzazione.	Le caratteristiche più importanti dei sistemi di cottura.	1° BIENNIO
1-2-3-4-6	LE TECNICHE DI IMPASTI	Individuare le trasformazioni che avvengono con i principali impasti di base e i vari sistemi di conservazione.	Tecniche di base di impasti e principali utilizzi in cucina e pasticceria.	1° BIENNIO

3	METODI DI CONSERVAZIONE	Identificare le materie prime e i principali elementi di qualità e conservarle correttamente.	Scegliere i metodi di conservazione più adatti ai diversi tipi di alimenti.	1° BIENNIO
1-2-3-4-6	TECNICHE DI PREPARAZIONE, COTTURA E PRODUZIONE PIATTI	<p>Saper realizzare piatti a base di ortaggi conoscendone l'origine e i tagli appropriati.</p> <p>Saper realizzare le salse e i fondi principali e abbinarli alle altre preparazioni.</p> <p>Saper utilizzare le uova nelle principali preparazioni cotte.</p> <p>Saper realizzare alcune ricette di base per antipasti, primi e secondi piatti, dessert.</p>	Principali tagli degli ortaggi. Principali tecniche di produzione di salse, contorni, uova, primi e secondi piatti, dessert.	1° BIENNIO

3	PRINCIPI ALIMENTARI	Saper riconoscere, degli alimenti, l'appartenenza ai diversi gruppi merceologici per facilitarne la ricerca sul mercato.	I principi alimentari di base.	1° BIENNIO
4	LE AZIENDE RISTORATIVE	Saper riconoscere le nuove tendenze, I sistemi digitali, I settori della ristorazione	Stili alimentari e dieta equilibrata nella ristorazione commerciale e collettiva, catering e banqueting.	2° BIENNIO
2-4-6	PIANIFICAZIONE ATTIVITA' RISTORATIVE	Saper progettare un catalogo di menu, rispettando le regole gastronomiche in relazione al target dei clienti. Elaborare menu in relazione alle necessità dietologiche e nutrizionali della clientela. Elaborare menu e carte, in funzione della tipicità	Organizzazione del personale del settore cucina . Organizzazione della produzione. Principali criteri di elaborazione di menu e carte.	2° BIENNIO

		stagionalità e target dei clienti.		
1-2-3-4-6	EVOLUZIONE DELLA CUCINA E DEL GUSTO. LA CUCINA NAZIONALE E REGIONALE. IL MADE IN ITALY	Saper conoscere I principali piatti della tradizione italiana e regionale. Apportare alla ricetta originale di un piatto variazioni personali, fornire spiegazioni tecniche e motivazioni culturali, con attenzione all'evoluzione del gusto e della cucina	Conoscere e saper realizzare alcuni piatti della tradizione nazionale. Valore culturale del cibo e rapporto tra gastronomia e territorio.	2° BIENNIO
1-2-3-4-6	TAGLI, PREPARAZIONI, COTTURE E RICETTE	Applicare tecniche di cottura e conservazione ai prodotti enogastronomici (ortaggi, carni, prodotti ittici, la pasta all'italiana, arte bianca e dessert)	Principali tecniche di cottura e conservazione degli alimenti.	2° BIENNIO
1-2-3-4-6	LA CUCINA NEL MONDO	Applicare tecniche di cottura e conservazione ai prodotti	Principali caratteristiche della cucina europea ed	2° BIENNIO

		<p>enogastronomici, apportando alla ricetta originale variazioni personali, fornire spiegazioni tecniche e motivazioni culturali, con attenzione all'evoluzione del gusto e della cucina</p>	internazionale.	
1-2-3-4-6-7	ORGANIZZAZIONE E GESTIONE	<p>Saper organizzare il servizio attraverso la programmazione e il coordinamento di strumenti, mezzi e spazi. Saper quantificare i costi di gestione (food cost).</p> <p>Utilizzare lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera.</p> <p>Progettare menu per tipologia di eventi. Simulare eventi di catering e banqueting</p>	<p>Software di settore. Principali tipi di menu e le basi del food cost.</p> <p>Definizione di catering e banqueting e criteri/strumenti per la sicurezza e la tutela della salute nel luogo di lavoro appropriati.</p>	5° ANNO

		<p>Applicare i criteri e gli strumenti per la sicurezza e la tutela della salute.</p>		
3-7	<p>CERTIFICAZIONE DEI PROCESSI LA QUALITA' E IL MONDO DELLA RISTORAZIONE</p>	<p>Simulare un piano di HACCP</p> <p>Riconoscere marchi di qualità e sistemi di tutela, certificazioni e saperli utilizzare nella progettazione, programmazione e realizzazione di eventi/menu, ponendo attenzione alle specificità alimentari dei singoli clienti.</p>	<p>Sistema HACCP</p> <p>Principali marchi di qualità, sistemi di tutela e certificazioni.</p> <p>Progettazione di semplice eventi.</p>	5° ANNO

LABORATORIO DEI SERVIZI ENOGASTRONOMICI SETTORE PASTICCERIA

TRIENNIO

Il docente di “Laboratorio di servizi enogastronomici – settore pasticceria” concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale: riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali; cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio; essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato; svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità; contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio; applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio; intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità.

I numeri tra parentesi presenti nella prima colonna rimandano alle competenze di indirizzo corrispondenti a quelle d'uscita al termine del quinto anno riportate nella prima pagina

CLASSE TERZA

UDA	Conoscenze	Obiettivi minimi
IL PASTICCERE E LA PASTICCERIA Lavorare in pasticceria La brigata di pasticceria	<ul style="list-style-type: none">● Le figure professionali del settore dolciario● La brigata di pasticceria● La figura del pasticcere● Le opportunità di lavoro nel settore	<ul style="list-style-type: none">● Riconoscere le principali figure professionali correlate al settore dolciario● Comprendere la suddivisione dei compiti all'interno di un laboratorio● Essere consapevoli dell'importanza di un corretto comportamento nel luogo di lavoro

<p>Le caratteristiche del laboratorio di produzione dolciaria I reparti di pasticceria e le grandi attrezzature Gli utensili di pasticceria</p> <p>(*1,4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Le caratteristiche strutturali di un laboratorio dolciario ● I reparti di pasticceria ● Le attrezzature di pasticceria ● L'utensileria di pasticceria 	<ul style="list-style-type: none"> ● Conoscere le funzioni delle principali attrezzature e degli utensili ● Conoscere la suddivisione del laboratorio in reparti e capirne le funzioni
<p>L'IGIENE E LA SICUREZZA L'igiene in pasticceria Il piano di autocontrollo HACCP La sicurezza in pasticceria</p> <p>(* 3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Igiene personale, dei prodotti, dei processi di lavoro e la pulizia dell'ambiente ● Le buone pratiche igieniche e la salute in laboratorio di pasticceria ● Il piano di autocontrollo HACCP ● La legislazione specifica di settore ● La sicurezza e la prevenzione degli infortuni in laboratorio di pasticceria ● Fondamenti di primo soccorso 	<ul style="list-style-type: none"> ● Acquisire competenze professionali atte a prevenire casi di contaminazioni microbiche e incidenti sul lavoro ● Mantenere pulito e ordinato il laboratorio di pasticceria ● Utilizzare i dispositivi di sicurezza personali richiesti ● Applicare i fondamenti di base del primo soccorso in laboratorio di pasticceria
<p>GLI ALIMENTI E LA QUALITA' ALIMENTARE Gli alimenti La qualità alimentare</p> <p>(*2,3,4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Gli alimenti e le loro classificazioni ● Gli alimenti per regimi diversi ● Le etichette ● La produzione biologica ● Le scelte e le qualità alimentari ● I marchi di tutela e qualità ● Tracciabilità e sicurezza alimentare ● Gli abbinamenti enogastronomici dolciari 	<ul style="list-style-type: none"> ● Elaborare un'offerta di prodotti e servizi enogastronomici atti a promuovere uno stile di vita equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sostenibile dal punto di vista ambientale ● Predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o disturbi e limitazioni alimentari
<p>GLI INGREDIENTI DI PASTICCERIA Le sostanze dolcificanti Uova Latte e derivati Farine Acqua Sale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Caratteristiche merceologiche e nutrizionali dei prodotti e delle materie prime sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico ● Standard di qualità e sicurezza delle materie prime alimentari 	<ul style="list-style-type: none"> ● Applicare criteri di selezione di ingredienti alimentari e tecniche di base della panificazione e produzione dolciaria ● Individuare i prodotti di qualità del territorio conoscendone le caratteristiche peculiari, le tradizioni storiche e i criteri di classificazione della qualità

<p>Agenti lievitanti Gli additivi alimentari e gli aromi Le sostanze grasse La frutta L'alcol Cacao e cioccolato</p> <p>(*5,7)</p>		
<p>IL LAVORO IN PASTICCERIA L'organizzazione del lavoro La ricetta Una pasticceria etica e sostenibile</p> <p>(*1,2,3,5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● L'organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie dei diversi settori ● Tecniche di base e specifiche per la realizzazione di prodotti e servizi del settore dolciario ● Utilizzo e cura degli strumenti e delle attrezzature proprie del settore ● Tecniche di base e tecnologie per la preparazione di prodotti dolciari e di panificazione ● Fasi, tempi, strumenti e modalità di lavorazione, cottura e conservazione dei prodotti 	<ul style="list-style-type: none"> ● Eseguire le tecniche di base nella produzione e nel servizio dei prodotti enogastronomici ● Utilizzare in maniera appropriata le attrezzature professionali e le tecniche tradizionali per la produzione e realizzazione di prodotti e/o servizi adeguati ai diversi contesti ● Applicare pratiche inerenti l'igiene personale, la preparazione, la cottura e la conservazione dei prodotti, la cura degli ambienti e delle attrezzature ● Predisporre la linea di lavoro per le diverse procedure previste da piano di preparazione/conservazione/presentazione
<p>GLI IMPASTI, IL PANE E LA PASTICCERIA SALATA Gli impasti di base Gli impasti montati Gli impasti friabili Gli impasti per choux Gli impasti sfogliati Gli impasti lievitati Il pane e la lievitazione La pasticceria salata</p> <p>(*5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tecniche di base e complesse di produzione dolciaria e di panificazione ● Caratteristiche della pasticceria e della panificazione regionale, nazionale e internazionale ● Tecniche di presentazione e decorazione di prodotti ● Tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti dolciari 	<ul style="list-style-type: none"> ● Applicare tecniche e tecnologie idonee alla preparazione, conservazione e presentazione dei prodotti dolciari e di panificazione ● Predisporre preparazioni dolciarie e di arte bianca scegliendo le materie prime in base alla qualità, alla tipicità, al loro valore nutrizionale, bilanciandole in funzione del prodotto finito ● Configurare in modo creativo il prodotto finito scegliendo la decorazione in funzione dell'elaborato preparato

	<ul style="list-style-type: none"> • Fasi, tempi, strumenti e modalità di lavorazione, cottura e conservazione dei prodotti 	
LE CREME, LA GELATERIA, LA CONFETTERIA E LA CIOCCOLATERIA Le salse e le creme I meringaggi La cioccolateria e il cioccolato (*5)	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche della pasticceria regionale, nazionale ed internazionale • Tecniche di presentazione e decorazione di prodotti dolciari e di panificazione • Tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione di prodotti dolciari • Fasi, tempi, strumenti e modalità di lavorazione, cottura e conservazione dei prodotti • Principi di estetica e tecniche di presentazione di piatti: il piatto e le sue guarnizioni e decorazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche e tecnologie idonee alla preparazione, conservazione e presentazione dei prodotti dolciari e di panificazione • Apportare alle ricette originali di un prodotto dolciario o da forno delle variazioni personali, in funzione dell'evoluzione del gusto, o delle esigenze della clientela con particolari esigenze alimentari • Configurare in modo creativo il prodotto finito scegliendo la decorazione in funzione dell'elaborato preparato

CLASSE QUARTA

UDA	Conoscenze	Obiettivi minimi
IL LAVORO IN PASTICCERIA I metodi di cottura I metodi di conservazione (* 2, 3)	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo e cura degli strumenti e delle attrezzature proprie del settore • Tecniche di base di conservazione degli alimenti • Influenza dei fenomeni fisici e chimici negli alimenti e nella produzione dolciaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare modalità di trattamento e trasformazione delle materie prime tenendo conto delle principali tendenze e delle esigenze dei mercati • Applicare tecniche e tecnologie idonee alla preparazione, conservazione e presentazione di prodotti dolciari e di panificazione

	<ul style="list-style-type: none"> ● Fasi, tempi, strumenti e modalità di cottura e conservazione dei prodotti 	<ul style="list-style-type: none"> ● Utilizzare metodi, attrezzature e mezzi per la produzione assicurando standard di qualità appropriati
<p>LE CREME, LA GELATERIA, LA CONFETTERIA E LA CIOCCOLATERIA</p> <p>La gelateria La confetteria e i prodotti a base di zucchero La cioccolateria e il cioccolato Le creme in forma e i semifreddi Le guarnizioni e le decorazioni</p> <p>(* 5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Caratteristiche della pasticceria regionale, nazionale ed internazionale ● Tecniche di presentazione e decorazione di prodotti dolciari ● Tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione di prodotti dolciari ● Fasi, tempi, strumenti e modalità di lavorazione, cottura e conservazione dei prodotti ● Tecniche di presentazione di piatti: il piatto e le sue guarnizioni e decorazioni 	<ul style="list-style-type: none"> ● Predisporre preparazioni dolciarie scegliendo le materie prime in base alla qualità, alla tipicità, al loro valore nutrizionale, bilanciandole in funzione del prodotto finito ● Applicare correttamente tecniche di lavorazione di prodotti dolciari ● Configurare in modo creativo il prodotto finito scegliendo la decorazione in funzione dell'elaborato preparato
<p>LA PASTICCERIA ITALIANA E INTERNAZIONALE</p> <p>La pasticceria internazionale</p> <p>(*1,4,5,7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Preparazioni di base di pasticceria, panificazione e pizzeria riferite alle tradizioni internazionali ● Caratteristiche della pasticceria e della panificazione internazionale 	<ul style="list-style-type: none"> ● Predisporre preparazioni dolciarie e di arte bianca scegliendo le materie prime in base alla qualità, alla tipicità, al loro valore nutrizionale, bilanciandole in funzione del prodotto finito ● Apportare alle ricette originali di un prodotto dolciario o da forno delle variazioni personali, in funzione dell'evoluzione del gusto, o delle esigenze della clientela
<p>L'ORGANIZZAZIONE E LA GESTIONE DELL'IMPRESA DOLCIARIA</p> <p>Gestire l'impresa dolciaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci ● Tecniche di realizzazione, lavorazione ed erogazione del prodotto/servizio ● Tecniche di programmazione e controllo dei costi 	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestire il processo di consegna, stoccaggio e monitoraggio delle merci/prodotti/servizi ● Applicare criteri di pianificazione del proprio lavoro, operando in équipe e interagendo con le altre figure professionali e i vari reparti

<p>L'approvvigionamento delle merci e i costi di gestione L'innovazione in pasticceria</p> <p>(*2,4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tecniche di analisi delle componenti di un prezzo di vendita e degli indicatori di gestione ● Azioni di controllo dell'attività di gestione aziendale e budgetaria 	<ul style="list-style-type: none"> ● Classificare e configurare i costi per verificare la sostenibilità economica del prodotto
--	---	---

CLASSE QUINTA

UDA	Conoscenze	Obiettivi minimi
<p>L'IGIENE E LA SICUREZZA L'igiene in pasticceria Il piano di autocontrollo HACCP La sicurezza in pasticceria</p> <p>(* 3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Igiene personale, dei prodotti, dei processi di lavoro e la pulizia dell'ambiente ● Le buone pratiche igieniche e la salute in laboratorio di pasticceria ● Il piano di autocontrollo HACCP ● La legislazione specifica di settore ● La sicurezza e la prevenzione degli infortuni in laboratorio di pasticceria ● Fondamenti di primo soccorso 	<ul style="list-style-type: none"> ● Acquisire competenze professionali atte a prevenire casi di contaminazioni microbiche e incidenti sul lavoro ● Mantenere pulito e ordinato il laboratorio di pasticceria ● Utilizzare i dispositivi di sicurezza personali richiesti ● Applicare i fondamenti di base del primo soccorso in laboratorio di pasticceria
<p>GLI ALIMENTI E LA QUALITA' ALIMENTARE La qualità alimentare</p> <p>(*2,3,4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Le etichette ● La produzione biologica ● Le scelte e le qualità alimentari ● I marchi di tutela e qualità ● Tracciabilità e sicurezza alimentare ● Gli abbinamenti enogastronomici dolciari 	<ul style="list-style-type: none"> ● Elaborare un'offerta di prodotti e servizi enogastronomici atti a promuovere uno stile di vita equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sostenibile dal punto di vista ambientale ● Predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o disturbi e limitazioni alimentari

<p>LA PASTICCERIA ITALIANA E INTERNAZIONALE</p> <p>La pasticceria regionale italiana</p> <p>(*1,4,5,7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Enogastronomia e turismo Made Italy ● Marchi di qualità e sistemi di tutela dei prodotti dolciari di eccellenza ● Filiere produttive: dall'origine del prodotto alla trasformazione e commercializzazione degli alimenti ● Preparazioni di base di pasticceria, panificazione e pizzeria riferite alle tradizioni regionali e nazionali ● Caratteristiche della pasticceria e della panificazione regionale e nazionale ● Le tradizioni culturali ed enogastronomiche in riferimento all'assetto agroalimentare di un territorio e all'assetto turistico 	<ul style="list-style-type: none"> ● Riconoscere le componenti culturali dell'arte bianca anche in relazione al proprio territorio ● Predisporre preparazioni dolciarie e di arte bianca scegliendo le materie prime in base alla qualità, alla tipicità, al loro valore nutrizionale, bilanciandole in funzione del prodotto finito ● Apportare alle ricette originali di un prodotto dolciario o da forno delle variazioni personali, in funzione dell'evoluzione del gusto, o delle esigenze della clientela
<p>LA VENDITA DEI PRODOTTI DOLCIARI</p> <p>Le allergie e le intolleranze</p> <p>(*4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari 	<ul style="list-style-type: none"> ● Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato ● Progettare attività promozionali e pubblicitarie secondo il tipo di clientela e la tipologia di struttura ● Predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o disturbi e limitazioni alimentari
<p>IL CATERING, IL BANQUETING E IL BUFFET</p> <p>La ristorazione commerciale, collettiva e il catering Il banqueting Il buffet e il self-service</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● L'offerta gastronomica: ristorazione collettiva e commerciale ● Il catering e il banqueting ● Il buffet e il self-service ● Le prime colazioni 	<ul style="list-style-type: none"> ● Attuare l'informazione e la promozione di un evento enogastronomico, turistico-culturale in funzione del target di riferimento e nell'ottica della valorizzazione del made in Italy

(*1,7)	<ul style="list-style-type: none">• Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di catering/eventi	<ul style="list-style-type: none">• Definire le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione al tipo di evento• Definire le specifiche per l'allestimento degli spazi e per le operazioni di banqueting/catering• Applicare tecniche di allestimento di strumentazioni, accessori e decorazioni in base al servizio da erogare e rispondente a principi estetici• Determinare le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione dell'evento
--------	--	--

LABORATORIO DEI SERVIZI ENOGASTRONOMICI SETTORE SALA

PRIMO BIENNIO - SECONDO BIENNIO - QUINTO ANNO

I numeri tra parentesi presenti nella prima colonna rimandano alle competenze di indirizzo corrispondenti a quelle d'uscita al termine del quinto anno riportate nella prima pagina

PRIMO BIENNIO

	CLASSE PRIMA	
Modulo	Conoscenze	Obiettivi minimi
UNITA' 1: GLI AMBIENTI DI LAVORO <ul style="list-style-type: none">- La sala ristorante- La cucina- L'Office- Il passe- La plonge- La caffetteria- La dispensa- Il magazzino- La cantina (*3)	<p>-Saper riconoscere le attrezzature e gli arredi del reparto sala.</p> <p>-Saper riconoscere l'organizzazione complessiva dell'albergo.</p>	<p>-Dimostrare di aver raggiunto una soddisfacente conoscenza del reparto di sala e dei locali annessi.</p>

<p>UNITA' 2: SICUREZZA E IGIENE SUL LAVORO</p> <ul style="list-style-type: none"> - La sicurezza nelle strutture alberghiere - L'igiene degli alimenti e degli ambienti di lavoro - HACCP - L'igiene personale <p>(*3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Saper applicare le norme igieniche personali e professionali. -Saper mettere in atto un comportamento adeguato a prevenire incidenti. -Conoscere le principali norme di sicurezza alimentare 	<ul style="list-style-type: none"> -Essere in grado di adattare le strategie opportune per evitare incidenti sul lavoro. -Essere in grado di operare secondo i criteri igienico sanitari
<p>UNITA' 3: IL MONDO DELLA RISTORAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gli esercizi ricettivi - I diversi tipi di strutture ricettive - LA RISTORAZIONE COMMERCIALE: La ristorazione alberghiera La ristorazione tradizionale La ristorazione rapida Aprire un esercizio ristorativo - LA RISTORAZIONE COLLETTIVA: Il catering I vari tipi di catering La ristorazione viaggiante <p>(*1,3,6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le varie tipologie di ristoranti e l'organizzazione dei sistemi ristorativi. -Conoscere le autorizzazioni per avviare un esercizio ristorativo. -Conoscere e classificare le strutture ricettive 	<ul style="list-style-type: none"> -Essere in grado di classificare le strutture ricettive e ristorative

<p>UNITA' 4: LA BRIGATA DI SALA E LA SUA ORGANIZZAZIONE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - I profili professionali della brigata - Altre figure - La brigata di sala in strutture di categoria inferiore - LA DIVISA E I SUOI COMPLEMENTI <p>(*1,3)</p>	<p>-Conoscere la gerarchia, i requisiti e i compiti di ciascun componente della brigata e riconoscere le varie divise in uso al personale di sala.</p> <p>-Sapere quali sono le caratteristiche di un buon capo servizio.</p>	<p>-Conoscere la composizione di una brigata di sala ristorante e la sua importanza in un'azienda.</p>
<p>UNITA' 5: LAVORARE IN SALA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza e professionalità - Un comportamento da professionista - LE REGOLE DEL GALATEO <p>(*1,3,6)</p>	<p>-Conoscere le norme di comportamento e i principi etici da seguire per un'ottima condotta personale.</p> <p>-Conoscere le principali regole da seguire negli incontri formali.</p>	<p>-Essere in grado di accogliere qualsiasi tipo di cliente mettendolo a proprio agio.</p> <p>-Saper applicare le norme di buon comportamento alla vita lavorativa.</p>
<p>UNITA' 6: ARREDI, CORREDI E UTENSILI</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'ARREDAMENTO Tavoli Prolunghe Sedie Il mobile di servizio o Panadora Il gueridon Carrelli per servizi particolari 	<p>-Conoscere le caratteristiche qualitative dell'arredamento e i requisiti che esso deve avere.</p> <p>-Conoscere le traduzioni in lingua straniera di tutti gli oggetti.</p> <p>-Conoscere i fattori che influenzano le scelte del materiale effettuate dall'azienda.</p>	<p>-Conoscere gli oggetti necessari e opportuni da usare in una sala ristorante.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - LE DOTAZIONI DI SALA O CORREDI Il tovagliato e i suoi accessori Il vasellame La cristalleria La posateria Gli accessori <p>(*3)</p>		
<p>UNITA' 7: IL POSTO A TAVOLA</p> <ul style="list-style-type: none"> - PREPARARE LA TAVOLA Come stendere più tovaglie quadrate su un tavolo lungo Come stendere una tovaglia quadrata su un tavolo quadrato Come stendere una tovaglia quadrata su un tavolo rotondo Come stendere un coprimacchia - IL SERVIZIO AL TAVOLO Mise en place di base Mise en place completa Mise en place particolari - STILI DI SERVIZIO Servizio all'italiana Servizio all'inglese Servizio alla russa Servizio alla francese Servizio al buffet o self-service - L'uso delle clips 	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere che cos'è la mise en place di base e conoscerne le diverse tipologie, anche per servizi particolari. -Conoscere le tecniche di servizio e la posateria necessaria. 	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere i diversi tipi (stili) di servizio e l'applicazione nel giusto contesto e momento di servizio.

<ul style="list-style-type: none"> - Lo sbarazzo del coperto - La mise en place di servizio <p>(*1,3,4,6)</p>		
<p>UNITA' 12: LAVORARE AL BAR</p> <ul style="list-style-type: none"> - La brigata di bar - Le zone di lavoro - Tipologie di bar <p>(*1,2,3,6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le diverse figure che lavorano al servizio bar e i loro requisiti professionali e personali. -Conoscere gli utensili e i macchinari usati nel bar, le aree di servizio in cui il bar è suddiviso e il tipo di lavoro a cui sono destinate. -Conoscere il banco bar e il suo corretto utilizzo oltre alla terminologia professionale 	<ul style="list-style-type: none"> -Essere in grado di riconoscere le caratteristiche di un locale bar -Sapersi rapportare al cliente nel modo più adeguato.
<p>UNITA' 13: LE BEVANDE CALDE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il caffè - I derivati dell'espresso - The e Tisane - Il cacao - La cioccolata calda <p>(*1,2,3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le principali bevande nervine e, in particolare, le qualità di caffè, tè e cacao, con i metodi di raccolta e le successive lavorazioni. -Apprendere i diversi metodi per fare il caffè, il tè e la cioccolata, e sapere come vanno serviti. -Conoscere le principali regole tecniche per ottenere un buon espresso e un buon cappuccino. -Conoscere le principali erbe usate per le tisane, e i vari tipi di latte 	<ul style="list-style-type: none"> -Essere in grado di preparare un caffè e le bevande derivate da esso. -Conoscere le attrezzature di base per la preparazione di un espresso.

	CLASSE SECONDA	
--	-----------------------	--

Modulo	Conoscenze	Obiettivi minimi
<p>MODULO: LE COLAZIONI (Dispense)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attrezzature principali - I diversi tipi di colazioni - Buffet per le colazioni - Servizio delle uova alla coque - Preparazione preliminare dei coperti - ROOM SERVICE <p>(*1,3,4,6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le attrezzature da utilizzare nel servizio della prima colazione -Conoscere i diversi tipi di colazione serviti nelle strutture alberghiere e gli alimenti proposti nella fase del servizio. -Conoscere l'origine del brunch. -Conoscere l'organizzazione del lavoro per un servizio in camera 	<p>-Essere in grado di allestire una mise en place adeguata ai piatti che compongono queste tipologie di pasto.</p>
<p>MODULO: BANCHETTI E BUFFET (Dispense)</p> <ul style="list-style-type: none"> - I banchetti - I buffet <p>(*3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le origini e le tipologie di banchetto. -Conoscere le fasi principali dell'organizzazione, le attrezzature e le disposizioni dei tavoli per un banchetto. -Conosce le differenze tra catering e banqueting. 	<p>-Essere in grado di allestire un buffet.</p>
<p>UNITA' 8: IL MENU' E LA COMANDA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Come presentare bene i piatti - Raccogliere le ordinazioni 	<ul style="list-style-type: none"> -Sapere come si è evoluto il menù, conoscerne i diversi significati e le diverse funzioni. -Conoscere le diverse tipologie di menù e sapere 	<p>-Conoscere i principali tipi di menu e la corretta successione dei piatti.</p>

<p>(*1,3,6)</p>	<p>come va modulato secondo il tipo di pasto e di locale.</p> <p>-Conoscere gli elementi di base della costruzione di un menù.</p> <p>-Conoscere i buoni di servizio e sapere come vengono usati-</p>	
<p>UNITA' 9: I SERVIZI SPECIALI AL TAVOLO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Come servire le insalate - -I condimenti: vinaigrette e citronette - Come servire la frutta - -Come servire i dolci - Cucinare in sala alla fiamma <p>(*1,3,4,6)</p>	<p>-Conoscere la classificazione delle insalate, i loro principali condimenti e il modo di servirle.</p> <p>-Conoscere la tecnica di taglio della frutta e dei dolci.</p> <p>-Conoscere la cucina di sala.</p>	<p>-Essere in grado di preparare un'insalata, scegliendo fra i principali prodotti per prepararla nel modo più gustoso.</p> <p>-Essere in grado di predisporre una mise en place per i tranci di frutta e i dolci</p>
<p>UNITA' 10: PARTICOLARI SERVIZI DI SALA TRANCIARE, SFILETTARE E PORZIONARE IN SALA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trancio del pollo - Sfilettatura del pesce - Il servizio dei formaggi - Il servizio dei dolci - La sala è in evoluzione! <p>(*1,3,4,6)</p>	<p>-Conoscere l' importanza della presentazione dei cibi in sala.</p> <p>-Conoscere la giusta tecnica per porzionare le vivande in sala davanti al cliente.</p>	<p>-Essere in grado di tagliare una torta.</p> <p>-Essere in grado di tagliare un formaggio utilizzando il coltello appropriato.</p>

<p>UNITA' 12: LAVORARE AL BAR</p> <ul style="list-style-type: none"> - La brigata di bar - Le zone di lavoro - Tipologie di bar <p>(*1,2,3,6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le diverse figure che lavorano al servizio bar e i loro requisiti professionali e personali. -Conoscere gli utensili e i macchinari usati nel bar, le aree di servizio in cui il bar è suddiviso e il tipo di lavoro a cui sono destinate. -Conoscere il banco bar e il suo corretto utilizzo oltre alla terminologia professionale 	<ul style="list-style-type: none"> -Essere in grado di riconoscere le caratteristiche di un locale bar -Sapersi rapportare al cliente nel modo più adeguato.
<p>MODULO: IL SERVIZIO DELLE BEVANDE AL BAR (Dispense)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bevande dissetanti - Aperitivi - Digestivi - Le bevande analcoliche a base di frutta: frullati, frappè, succhi di frutta freschi - Le bevande montate: granite, sgroppino - Le bevande gassate - Le bevande nervine - Le acque - Le bevande di fantasia <p>(*1,2,3,6,11)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere la classificazione e il servizio delle bevande analcoliche. -Conoscere le bevande energizzanti, rinfrescanti e a base di frutta. -Conoscere e miscelati analcolici 	<ul style="list-style-type: none"> -Essere in grado di preparare un frappè o un frullato. -Essere in grado di preparare un cocktail di fantasia analcolico
<p>MODULO: L' ARTE DEL BERE MISCELATO (Dispense) (INTRODUZIONE)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere i diversi tipi di bicchieri utilizzati per la preparazione dei cocktail. 	<ul style="list-style-type: none"> -Essere in grado di preparare un aperitivo alcolico a scelta.

<ul style="list-style-type: none"> - La classificazione dei cocktail - La composizione dei cocktail - Tecniche di preparazione - L 'attrezzature per la preparazione dei cocktail <p>(*1,2,3,11)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le attrezzature utilizzate per la preparazione di un cocktail. -Conoscere l'origine dei cocktail e la classificazione. 	
--	--	--

SECONDO BIENNIO E QUINTO ANNO

Al termine del secondo biennio ed ultimo anno l'alunno dovrà essere in grado di:

- riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali;
- cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio;
- essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato;
- sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo;
- svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità;
- contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio;

- applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio;
- intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità.

La disciplina, nell'ambito della programmazione del Consiglio di classe, concorre anche in modo interdisciplinare, in particolare al raggiungimento dei seguenti risultati di apprendimento, relativi all'indirizzo, espressi in termini di competenze:

- *1. 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.
- *2. 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
- *3. Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.
- *4. Predisporre prodotti, servizi e menu 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.
- *6. 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.
- *7. 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.
- *10. Supportare le attività di budgeting-reporting aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di Revenue Management, perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune azioni di marketing.

CLASSE TERZA		
Modulo	Conoscenze	Obiettivi minimi
MACROAREA 1 LA RISTORAZIONE	-Conoscere le caratteristiche delle aziende enogastronomiche.	-Essere in grado di classificare le strutture ricettive e ristorative

<p>UNITA' 1 : LE AZIENDE ENOGASTRONOMICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le aziende enogastronomiche nel mondo globalizzato - La ristorazione commerciale: tradizionale, alberghiera e veloce - La ristorazione collettiva: il catering e la ristorazione viaggiante - Le tendenze del settore <p>(*1,6)</p>	<p>-Conoscere il rapporto tra evoluzione della società e differenziazione dell'offerta ristorativa.</p>	<p>-Essere in grado di proporre menù coerenti alle esigenze della clientela.</p>
<p>UNITA' 2: LA SICUREZZA</p> <ul style="list-style-type: none"> - La sicurezza alimentare - La sicurezza sul lavoro - L'autocontrollo e il sistema HACCP - La cura e l'igiene della persona - Gli ambienti: igiene e sicurezza <p>(*2,3)</p>	<p>-Conoscere le normative di settore relative alla sicurezza e alla tutela della salute.</p>	<p>-Essere in grado di adattare le strategie opportune per evitare incidenti sul lavoro.</p> <p>-Essere in grado di operare secondo i criteri igienico sanitari.</p>
<p>MACROAREA 2 GLI ALIMENTI E LE BEVANDE</p> <p>UNITA' 1 GLI ALIMENTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione e caratteristiche - Gli alimenti: criteri e classificazioni - Le caratteristiche organolettiche 	<p>-Conoscere la classificazione degli alimenti in base alle loro caratteristiche merceologiche, chimico-fisiche e nutrizionali</p> <p>- Conoscere le caratteristiche organolettiche e qualitative dei cibi attraverso l'esame gustativo</p>	<p>-Essere in grado di classificare gli alimenti.</p>

<p>(*1,3,6)</p>		
<p>UNITA' 2: L'ACQUA E LE BEVANDE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le acque destinate al consumo umano - Le bevande: analcoliche, nervine, alcoliche <p>(*1,3,6)</p>	<p>-Conoscere la classificazione delle bevande in base alle loro caratteristiche merceologiche, chimico-fisiche e nutrizionali</p> <p>-Conoscere i criteri di abbinamento cibo-bevande</p>	<p>-Essere in grado di classificare le bevande.</p>
<p>MACROAREA 3 TECNICHE AVANZATE DI SALA</p> <p>UNITA' 1: TECNICHE AVANZATE DI SERVIZIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Primi piatti: minestre in brodo, pasta e riso - I formaggi: classificazione dei formaggi - La porzionatura e il servizio - I prodotti ittici - La sfilettatura del pesce - La trinciatura dei crostacei - La classificazione delle carni - Trinciatura delle carni - Le insalate - I dolci: taglio - Frutta: taglio <p>(*1,4)</p>	<p>-Conoscere le tipologie di antipasti, salumi e formaggi.</p> <p>-Conoscere i prodotti caseari e insaccati italiani e stranieri di qualità.</p> <p>-Conoscere le tipologie di prodotti ittici.</p> <p>-Conoscere le attrezzature e metodi di servizio</p> <p>-Conoscere i principali tagli di carne.</p> <p>-Conoscere la classificazione delle insalate, i loro principali condimenti e il modo di servirle.</p> <p>-Conoscere la tecnica di taglio della frutta e dei dolci</p>	<p>-Essere in grado di preparare un'insalata, scegliendo fra i principali prodotti per prepararla nel modo più gustoso.</p> <p>-Essere in grado di predisporre una mise en place per i tranci di frutta e i dolci</p> <p>-Essere in grado di tagliare una torta.</p> <p>-Essere in grado di proporre una selezione di formaggi.</p>

<p>UNITA' 3: LA CUCINA DI SALA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspetti operativi e organizzativi - Esecuzione del flambage - Crepes Suzette - Farfalle al salmone - Penne alla carbonara e carbonara vegetariana <p>(*1,3,6)</p>	<p>- Conoscere la tecnica e le attrezzature per la cucina di sala e il flambè</p>	<p>-Essere in grado di preparare la mise en place di base del carrello del flambè.</p> <p>-Essere in grado di eseguire una ricetta semplice</p>
<p>UNITA' 6: LA PICCOLA COLAZIONE E IL ROOM SERVICE</p> <ul style="list-style-type: none"> - La piccola colazione - Servizio al tavolo - Servizio al buffet - Il Room Service <p>(*1,4)</p>	<p>-Conoscere le attrezzature da utilizzare nel servizio della prima colazione</p> <p>-Conoscere i diversi tipi di colazione serviti nelle strutture alberghiere e gli alimenti proposti nella fase del servizio.</p> <p>-Conoscere l'organizzazione del lavoro per un servizio in camera</p>	<p>-Essere in grado di allestire un buffet in base alla tipologia di colazione da proporre.</p> <p>-Essere in grado di allestire una mise en place adeguata ai piatti che compongono queste tipologie di pasto.</p>
<p>MACROAREA 4 I VINI</p> <p>UNITA' 1: DALLA VITE AL VINO</p> <ul style="list-style-type: none"> - La pianta della vite: ciclo vitale e annuale - Il grappolo - Il terreno e il clima - La vendemmia, diraspatura e pigiatura 	<p>-Conoscere i principi di enologia.</p> <p>-Conoscere la fermentazione alcolica e la vinificazione</p> <p>-Conoscere la conservazione dei vini.</p> <p>-Conoscere l'etichettatura del vino.</p>	<p>-Essere in grado di leggere un'etichetta</p> <p>-Essere in grado di presentare un vino.</p> <p>-Essere in grado di predisporre il servizio del vino.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Il mosto - Le fermentazioni - Tecniche di vinificazione - L'evoluzione - I trattamenti e le correzioni del vino - L'imbottigliamento e la tappatura <p>(*1,2,4,7)</p>	<p>-Conoscere le attrezzature e tecniche per il servizio del vino</p>	<p>-Essere in grado di descrivere sinteticamente le tecniche di vinificazione</p>
<p>UNITA' 3: LA LEGISLAZIONE VITIVINICOLA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il Quadro Normativo <p>(*2)</p>	<p>-Conoscere le normative nazionali e comunitarie relative al settore vitivinicolo.</p>	<p>-Essere in grado di distinguere e classificare i vini in base ai marchi.</p>
<p>MACROAREA 6 TECNICHE AVANZATE DI BAR</p> <p>UNITA' 2: LE BEVANDE MISCELATE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione di bevande miscelate - La classificazione - La codificazione IBA <p>(*1,2,4,10)</p>	<p>-Conoscere la classificazione IBA e le famiglie dei cocktail.</p> <p>-Conoscere la classificazione dei drink in rapporto a differenti parametri.</p> <p>-Conoscere le ricette dei principali cocktail.</p>	<p>-Essere in grado di proporre un cocktail, seguendo la classificazione per momento di consumo(pre-dinner, after-dinner, any-time)</p>
<p>UNITA' 3: LA MISCELAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le attrezzature - I bicchieri 	<p>-Conoscere le attrezzature per la realizzazione dei cocktail.</p>	<p>-Essere in grado di seguire la ricetta e preparare un cocktail codificato, utilizzando le tecniche di miscelazione.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - La postazione di lavoro - Il ghiaccio - Unità di misura e tecniche di miscita - Le tecniche di miscelazione - Accorgimenti operativi - La guarnizione - Il flair bartending <p>(*1,2,4,10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le tecniche di miscita: la miscita con jigger, la miscita free pouring, la miscita a mano libera. -Le tecniche di miscelazione: La tecnica building, la tecnica stir, la tecnica shake, la tecnica throwing, la tecnica blend. -Conoscere le funzioni e tipologie di ghiaccio. -Conoscere le decorazioni di coppette e bicchieri. 	
--	---	--

CLASSE QUARTA		
Modulo	Conoscenze	Obiettivi minimi
<p>MACROAREA 4 I VINI UNITA' 2: I VINI PASSITI E I VINI SPECIALI</p> <ul style="list-style-type: none"> - I vini passiti: muffati, ghiacciati - I vini liquorosi - I vini aromatizzati - I vini spumanti <p>(*1,2,4,7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le tecniche produttive di vini frizzanti, vini dolci, vini novelli, vini passiti, vini liquorosi -Conoscere lo spumante: metodo classico o tradizionale e il metodo Charmat -Conoscere lo Champagne. -Conoscere le attrezzature e tecniche per il servizio dei vini speciali. 	<p>-Essere in grado di distinguere le principali caratteristiche/differenze che contraddistinguono i diversi vini speciali</p>

<p>UNITA' 4: LA DEGUSTAZIONE E L'ABBINAMENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - -La composizione chimica del vino - -La degustazione - -L'esame visivo - -L'esame olfattivo - -L'esame gusto-olfattivo - -Alterazioni, difetti e malattie del vino - -L'abbinamento cibo-vino <p>(*1,4,7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere e applicare le tecniche dell'esame visivo, olfattivo e gustativo. -Le considerazioni finali. -Conoscere le temperature di servizio del vino. -L' abbinamento cibo-vino: concetti di base, indicazioni per l'abbinamento, esempi di abbinamento. -Conoscere e compilare una scheda di degustazione 	<ul style="list-style-type: none"> -Essere in grado di compilare con il glossario dei termini tecnici la scheda AIS, applicando le tecniche di base di una degustazione. -Essere in grado di proporre dei semplici abbinamenti cibo-vino
<p>UNITA' 5: L'ENOGRAFIA NAZIONALE</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tutte le regioni italiane <p>(*1,4,7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le caratteristiche dell'enografia nazionale. -Conoscere i principi di enologia 	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere i principali vini italiani
<p>MACROAREA 6</p> <p>TECNICHE AVANZATE DI BAR</p> <p>UNITA' 1: DISTILLATI E LIQUORI</p> <ul style="list-style-type: none"> -La distillazione -Il processo produttivo dei distillati -I distillati: classificazione e servizio 	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere i sistemi di distillazione. -Conoscere e classificare le principali acquaviti. -Conoscere le tecniche di produzione e le tipologie di liquori 	<ul style="list-style-type: none"> -Essere in grado di illustrare quali sono i processi produttivi per ottenere acquaviti e bevande spiritose

<ul style="list-style-type: none"> -Distillati di vino: Brandy, Cognac, Armagnac -Distillati di vinacce: Grappa -Distillati di frutta: Calvados, Williams, Kirsh, Palinka -Distillati di cereali: Whisky e whiskey, Gin, Vodka -Distillati di altri vegetali: Rum, Tequila, Cachaca -I liquori -Il sakè <p>(*1,4,7)</p>		
<p>MODULO: L' ARTE DEL BERE MISCELATO (Dispense)</p> <ul style="list-style-type: none"> - La classificazione - La codificazione IBA - Il ricettario - Le famiglie dei cocktail - Drink cost, grado alcolico di un cocktail, contenuto energetico. <p>(*1,2,4,10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere la classificazione IBA e le famiglie dei cocktail. -Conoscere la classificazione dei drink in rapporto a differenti parametri. -Conoscere le ricette dei principali cocktail -Conoscere e applicare i principi matematici per calcolare la quantità di alcol presente in un cocktail 	<ul style="list-style-type: none"> -Essere in grado di classificare un cocktail sulla base dei differenti parametri esistenti. -Essere in grado di preparare un aperitivo alcolico a scelta.

	CLASSE QUINTA	
Modulo	Conoscenze	Obiettivi minimi
<p>MACROAREA 2 ENOGRAFIA ESTERA (Volume C) UNITA' 1: L'ENOGRAFIA E VITICOLTURA NEL MONDO - ___ La viticoltura in Francia - ___ La viticoltura in Spagna - ___ La viticoltura in Portogallo - ___ La viticoltura in Germania</p> <p>(*1,4,7)</p>	<p>-Conoscere le caratteristiche dell'enografia estera.</p>	<p>-Individuare la produzione enoica internazionale.</p>
<p>MACROAREA 5:LA BIRRA UNITA' 1: LA PRODUZIONE - Gli ingredienti - La produzione - La classificazione</p> <p>(*1,4,7)</p>	<p>-Conoscere la produzione della birra: gli ingredienti, il maltaggio, la lavorazione</p> <p>-Conoscere la classificazione legale e i principali stili di birra</p> <p>-La birra artigianale</p>	<p>-Essere in grado di illustrare le modalità di produzione delle birre</p>
<p>UNITA' 2: LA DEGUSTAZION, IL SERVIZIO E L'ABBINAMENTO - La composizione chimica - La degustazione - La spillatura</p>	<p>-Conoscere il servizio della birra in bottiglia</p> <p>-Conoscere il servizio della birra alla spina.</p> <p>-Conoscere gli impianti di spillatura.</p>	<p>-Essere in grado di classificare le birre in base al loro utilizzo e alle modalità di produzione.</p> <p>-Essere in grado di proporre dei semplici abbinamenti cibo-birra.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - L'abbinamento cibo-birra <p>(*1,4,7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le temperature di servizio. -Conoscere le basi della degustazione della birra e le schede di degustazione. -Conoscere le fasi della degustazione: esame visivo, olfattivo, gustativo e retrofattivo. -L' abbinamento cibo-birra: concetti di base, indicazioni per l'abbinamento, esempi di abbinamento 	
<p>MACROAREA 6 TECNICHE AVANZATE DI BAR UNITA' 2: LE BEVANDE MISCELATE (Approfondimento)</p> <ul style="list-style-type: none"> - La classificazione - La codificazione IBA <p>(*1,2,4,10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere la classificazione IBA e le famiglie dei cocktail. -Conoscere la classificazione dei drink in rapporto a differenti parametri. -Conoscere le ricette dei principali cocktail. 	<p>-Essere in grado di proporre un cocktail, seguendo la classificazione per momento di consumo(pre-dinner, after-dinner, any-time)</p>
<p>UNITA' 3: LA MISCELAZIONE (Approfondimento)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le attrezzature - I bicchieri - La postazione di lavoro - Il ghiaccio - Unità di misura e tecniche di miscita - Le tecniche di miscelazione - Accorgimenti operativi - La guarnizione - Il flair bartending 	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le attrezzature per la realizzazione dei cocktail. -Conoscere le tecniche di miscita: la miscita con jigger, la miscita free pouring, la miscita a mano libera. -Le tecniche di miscelazione: La tecnica building, la tecnica stir, la tecnica shake, la tecnica throwing, la tecnica blend. 	<p>-Essere in grado di seguire la ricetta e preparare un cocktail codificato, utilizzando le tecniche di miscelazione.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Drink cost, grado alcolico di un cocktail, contenuto energetico. <p>(*1,2,4,10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le funzioni e tipologie di ghiaccio -Conoscere e applicare i principi matematici per calcolare la quantità di alcol presente in un cocktail 	
<p>MACROAREA 4 LA QUALITA' E LA TUTELA DELLA TIPICITA' (Volume C) UNITA' 1: QUALITA' E TIPICITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - La qualità totale - La certificazione ISO 9000 - I prodotti biologici - La lotta integrata - La filiera corta e il chilometro 0 - Tipicità <p>(*1,4,7,10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le tecniche di valorizzazione dei prodotti tipici e di nicchia. 	<ul style="list-style-type: none"> -Essere in grado di distinguere le principali tecniche di valorizzazione dei prodotti tipici simulando proposte innovative. -Essere in grado di individuare l'importanza delle produzioni locali come veicolo per la promozione e la valorizzazione del territorio.
<p>MACROAREA 5 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE (Volume C) UNITA' 1: IL SERVIZIO E LE IMPRESE DI SERVIZI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le imprese di servizi - Le risorse umane nelle imprese di servizi - L'organizzazione del lavoro - Lo staff management - La politica del personale 	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere l'organizzazione e la programmazione della produzione 	<ul style="list-style-type: none"> -Essere in grado di applicare i principi di marketing di base.

<ul style="list-style-type: none"> - Il rapporto di lavoro <p>(*1,2,10)</p>		
<p>UNITA' 2: LA GESTIONE DEGLI ACQUISTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'Approvvigionamento - Le politiche di approvvigionamento - Il magazzino <p>(*1,2,10)</p>	<p>-Conoscere la gestione degli approvvigionamenti, degli stock e della cantina</p>	<p>-Essere in grado di utilizzare gli strumenti tecnologici per redigere liste e menù, registrare ordini e emettere un conto.</p>
<p>UNITA' 3: IL CONTROLLO DEI COSTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il food cost - Il beverage cost <p>(*1,2,10)</p>	<p>-Conoscere tecniche di approvvigionamento per abbattere i costi</p> <p>-Conoscere ed elaborare nuove bevande, simulandone la commercializzazione.</p>	
<p>MACROAREA 3 TECNICHE AVANZATE DI SALA IL CATERING E IL BANQUETING</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione di catering - Il contratto di catering - Forme di catering - Il trasporto dei pasti - Definizione di banqueting - Il banqueting manager - L'organizzazione di un banchetto 	<p>-Conoscere le procedure di preparazione ed esecuzione del lavoro di sala in occasione di buffet, banchetti, eventi speciali.</p>	<p>-Conoscere le differenze tra il catering e il banqueting</p> <p>-Saper distinguere le principali attrezzature.</p> <p>-Saper individuare i corretti schemi operativi.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Il contratto di banqueting - La scheda evento - L'organizzazione della logistica - L'organizzazione della sala <p>(*1,2,4,6,7,10)</p>		
--	--	--

LABORATORIO di ACCOGLIENZA TURISTICA

QUINQUENNIO

Primo anno

Unità Modulo	Conoscenze	Obiettivi minimi
<p><u>UNITA' A :</u> <u>IL TURISMO E L'ACCOGLIENZA</u></p> <p><u>Modulo1:</u> Il reparto del sorriso</p>	<p>-Le principali figure professionali del settore e le prospettive per il futuro. -Che cosa significa essere dei professionisti.</p>	<p>-conoscere la terminologia dell'accoglienza, il termine front office e le competenze professionali del receptionist. -conoscere il ruolo della comunicazione e gli elementi della comunicazione.</p>

<p><u>Modulo 2:</u> L'importanza di comunicare</p>		
<p><u>Modulo3:</u> <u>La comunicazione operativa</u></p>	<p>-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.</p>	<p>-conoscere le principali forme di saluto e benvenuto -conoscere i concetti basilari della comunicazione verbale e non verbale utilizzando le forme di saluto e benvenuto -conoscere la trasmissione dei messaggi tramite l'uso della parola scritta.</p>
<p><u>Modulo 4</u> <u>Il turismo oggi</u></p>	<p>--Le principali tipologie di turisti e relative forme di turismo -Il concetto di turismo sostenibile</p>	<p>- conoscere le principali forme di turismo - conoscere i bisogni delle varie tipologie di turista</p>
<p><u>UNITA' B</u> <u>OSPITALITA' E SERVIZI</u></p> <p><u>Modulo 5</u> <u>La destinazione turistica</u></p>	<p>-La valorizzazione della destinazione turistica -L'evoluzione degli usi e dei costumi enogastronomici del territorio di appartenenza -Tecniche di base per la realizzazione di prodotti e servizi dell'ospitalità alberghiera</p>	<p>- conoscere le tecniche di base per la presentazione di prodotti enogastronomici, servizi di accoglienza e beni culturali tipici del territorio di appartenenza</p>
<p><u>Modulo 6</u> <u>L'ospitalità e le strutture ricettive</u></p>	<p>-Le principali tipologie di offerte turistiche integrate -Elementi di legislazione ambientale: parchi, aree protette, riserve naturali -Le principali strutture ricettive</p>	<p>-conoscere le caratteristiche principali delle varie strutture ricettive</p>
<p><u>Modulo 7</u> <u>L'albergo e i servizi dell'ospitalità</u></p>	<p>-Elementi di organizzazione della struttura ricettiva</p>	<p>-conoscere gli spazi operativi di un albergo -conoscere le attrezzature, i reparti, i compiti e i responsabili del settore front office</p>

	-L'organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie dei diversi settori professionali -Norme di sicurezza sui luoghi di lavoro	
Secondo Anno		
UNITA' C <u>LE FASI OPERATIVE DEL CICLO CLIENTE</u> Modulo 8 <u>La fase ante al front office</u> <u>Le prenotazioni indirette</u>	Le informazioni alberghiere Tariffe e arrangiamenti Le prenotazioni alberghiere Tecniche di tutela dell'albergo L'intermediazione turistica Le prenotazioni di agenzia Le prenotazioni dei gruppi organizzati	-conoscere i principali processi organizzativi, produttivi e gestionali di settore - distinguere le principali operazioni relative al front-desk e back office
t		
Modulo 9 <u>Il check in</u>	L'arrivo del cliente L'accoglienza dei diversi tipi di clienti	-conoscere le operazioni relative alla fase check-in
Modulo 10 <u>Il live in</u>	I servizi del front office Il servizio ristorazione La contabilità clienti	-conoscere le operazioni relative alla fase live-in,
Modulo 11 <u>Il check-out e la fase post check-out</u>	Il check-out Il post check-out	-conoscere le operazioni relative alle fasi check-out e post check out -conoscere le principali tipologie dei documenti contabili: loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione

<u>Terzo Anno</u>		
<u>UNITA' 0</u> <u>Schede di recupero e consolidamento</u>	Il sistema turistico Le imprese turistiche La Classificazione delle strutture Alberghiere L'albergo L'organizzazione di un albergo Le varie tipologie di target	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le principali differenze tra i vari tipi di strutture ricettive. -Conoscere le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia. -Conoscere le differenze tra le varie imprese di viaggio e turismo. -Conoscere le principali forme di turismo -Conoscere i bisogni delle varie tipologie di turista
<u>UNITA' 1</u> <u>PRE-EXPERIENCE: RICHIESTA INFORMAZIONI</u> <u>Modulo 1</u> La Richiesta di informazioni <u>Modulo 2</u> Rispondere a una richiesta di informazioni	Il primo contatto tra cliente e struttura ricettiva La presenza online dell'hotel I contatti diretti con l'albergo Il ruolo del front office La risposta orale La risposta scritta	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere i principali processi organizzativi, produttivi e gestionali di settore -Distinguere le principali operazioni relative al front-desk e back office -Conoscere le principali tecniche di risposta ad una richiesta di informazione sia orale che scritta
<u>UNITA' 2</u> <u>PRE-EXPERIENCE: BOOKING</u> <u>Modulo 3</u>	Il valore contrattuale della prenotazione La gestione della prenotazione diretta La prenotazione del cliente individuale	<ul style="list-style-type: none"> -Conoscere le principali tipologie di prenotazione

<p>La prenotazione diretta</p> <p>Modulo 4 Tecniche di gestione della prenotazione diretta</p> <p>Modulo 5 La prenotazione indiretta</p> <p>Modulo 6 La registrazione della prenotazione indiretta</p>	<p>La prenotazione del gruppo organizzato La gestione del lead time</p> <p>La gestione dei clienti abituali Strumenti di autotutela dell'albergo Le tecniche di upselling, downselling e upgrade</p> <p>Gli intermediari turistici Le agenzie di viaggi Altri intermediari online I rapporti tra l'agenzia e l'azienda alberghiera Le forme di contratto La provvigione</p> <p>La prenotazione corporate La prenotazione con provvigione</p>	<p>-Conoscere le operazioni relative alla prenotazioni dirette e indirette e le operazioni di registrazioni ad esse connesse</p>
<p>UNITA' 3 EXPERIENCE: CHECK IN</p> <p>Modulo 7 L'accoglienza degli ospiti</p> <p>Modulo 8 Le procedure di check-in al front office</p> <p>Modulo 9</p>	<p>Prepararsi ad accogliere l'ospite L'accoglienza dell'ospite Le tecniche di vendita L'arrivo del cliente con prenotazione L'arrivo del cliente senza prenotazione L'arrivo del gruppo organizzato</p> <p>Le operazioni preliminari La registrazione del cliente individuale La registrazione del gruppo organizzato La registrazione del cliente di agenzia Il check-in on line</p>	<p>-Conoscere le procedure relative alla fase check-in per i clienti individuali, con e senza prenotazione, e per i gruppi.</p>

<p>Le procedure di check-in al back office</p>	<p>La trasmissione dei dati all'autorità di pubblica sicurezza Gli adempimenti statistici L'apertura del conto I tabulati di controllo Le comunicazioni agli altri reparti</p>	
<p><u>UNITA' 4</u> <u>EXPERIENCE:LIVE IN</u></p> <p><u>Modulo 10</u> I servizi del front office</p> <p><u>Modulo 11</u> I servizi degli altri reparti e i rapporti con il FO</p> <p><u>Modulo 12</u> La contabilità clienti</p>	<p>I servizi offerti dall'albergo I servizi del FO: l'assistenza alla clientela I servizi del FO: la vigilanza</p> <p>Il Food & Beverage L' housekeeping Il wellness Le pratiche di outsourcing Il questionario di gradimento dei servizi alberghieri</p> <p>La registrazione degli extra Il giornale d'albergo</p>	<p>-Conoscere le principali tecniche per fornire un'assistenza professionale e personalizzata ai clienti che soggiornano in albergo -Conoscere le procedure per la registrazione degli addebiti del conto cliente</p>
<p><u>UNITA' 5</u> <u>POST-EXPERIENCE: CHECK-OUT E POST CHECK-OUT</u></p> <p><u>Modulo 13</u> Il check-out</p> <p><u>Modulo 14</u> La contabilità nel post check-out</p>	<p>Prepararsi al check out I servizi per il cliente in partenza Tecniche di vendita al check out L'emissione del conto L'incasso del conto Il momento dei saluti</p> <p>La chiusura contabile La gestione dei conti sospesi</p>	<p>-Conoscere le operazioni relative alle fasi check-out e post check out -Conoscere le principali tipologie dei documenti contabili: loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione -Conoscere le tecniche di fidelizzazione</p>

Modulo 15 I rapporti con i clienti dopo la partenza	La customer loyalty I rapporti con il singolo cliente I rapporti con l'utenza web	
<u>LA NORMATIVA SULLA SICUREZZA</u> <u>Il Decreto Legislativo N° 81 Del 2008</u>	Gli obblighi del lavoratore in materia di sicurezza La segnaletica per la sicurezza I principali fattori di rischio in un albergo	- Conoscere i principi fondamentali per garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, al fine di evitare infortuni nell'ambiente lavorativo

<u>Quarto anno</u>		
<u>UNITA' 0</u> <u>Schede di recupero e consolidamento</u> <u>L PACCHETTO TURISTICO</u> <u>La Costruzione Del Pacchetto Turistico</u>	Le fasi : la scheda tecnica Le caratteristiche dei pacchetti turistici Il pacchetto su misura: il programma di viaggio Il pacchetto turistico a catalogo Il programma di viaggio: l'itinerario Il modello ASTOI I Voucher	-Conoscere e distinguere gli elementi fondamentali di un pacchetto turistico. -Conoscere le principali regole per la produzione di un pacchetto turistico
<u>UNITA' 1</u> <u>GUEST RELATIONSHIP MANAGEMENT</u> <u>Modulo 1</u> <u>Le tipologie di clientela</u>	I criteri di classificazione della clientela I clienti leisure e business I gruppi I clienti speciali	-Conoscere le principali tipologie di target

<p>Modulo 2 La guest relation</p>	<p>Il ruolo del front office e la cultura "ospite-centrica" Tecniche di guest relation al front office</p>	<p>-Conoscere le tecniche di gestione del turista</p>
<p>UNITA' 2 L'ORGANIZZAZIONE DEGLI EVENTI</p> <p>Modulo 3 Gli eventi</p> <p>Modulo 4 Gli eventi nelle strutture alberghiere</p>	<p>Gli eventi: caratteristiche generali Gli organizzatori professionali di eventi</p> <p>La domanda dei servizi congressuali Gli eventi aziendali L'organizzazione di eventi in albergo</p>	<p>-Conoscere le diverse tipologie di evento -Conoscere l'evento come strumento di comunicazione e organizzazione -Conoscere i passaggi fondamentali per l'organizzazione di un evento</p>
<p>UNITA' 3 L'IMPRESA RICETTIVA</p> <p>Modulo 5 L'albergo e l'organizzazione delle risorse umane</p> <p>Modulo 6 Le aggregazioni nel settore alberghiero</p>	<p>Elementi di gestione Il personale: un fattore strategico i principali modelli organizzativi</p> <p>Le forme di aggregazione delle strutture alberghiere Le catene alberghiere Il management contract La joint venture Altre forme di aggregazione</p>	<p>-Conoscere le principali forme giuridiche adatte alle imprese turistico-alberghiere -Conoscere l'organigramma delle varie imprese turistiche -Conoscere i diritti e gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore.</p> <p>-Conoscere le caratteristiche delle principali catene alberghiere e le varie forme di affiliazione commerciale</p>

<p>Modulo 7 <u>Le nuove forme di ospitalità</u></p>	<p>La regolamentazione delle strutture ricettive L'ospitalità agrituristica L'ospitalità diffusa I condhotel Le locazioni brevi e il fenomeno AIRBNB</p>	<p>-Conoscere le caratteristiche delle nuove strutture ricettive</p>
<p>UNITA' 4 <u>IL TURISMO TERRITORIALE</u></p> <p>Modulo 8 Organizzazione turistica e promozione del territorio</p> <p>Modulo 9 Turismo e risorse enogastronomiche</p>	<p>L'organizzazione turistica nazionale e territoriale Turismo e territorio La qualità delle destinazioni turistiche La promozione turistica del territorio</p> <p>Le risorse enogastronomiche Il turismo enogastronomico L'enoturismo L'ecoturismo Le esperienze enogastronomiche Gli itinerari enogastronomici</p>	<p>-Conoscere le caratteristiche della destinazione turistica: le risorse naturali e culturali, servizi e strutture. -Conoscere le principali tecniche di valorizzazione del territorio.</p> <p>-Conoscere gli aspetti fondamentali del turismo enogastronomico -Conoscere i principali piatti e i prodotti tipici italiani. -Conoscere le procedure per la creazione di itinerari finalizzati alla valorizzazione del territorio in base alle richieste del cliente</p>

Quinto anno

L'EVENTO COME PRODOTTO TURISTICO	<p>La classificazione degli eventi</p> <p>Gli elementi dell'evento</p> <p>Le regole per un evento di successo</p>	<p>-Conoscere l'evento come strumento di comunicazione e organizzazione.</p> <p>-Conoscere le dimensioni e la tipologia</p> <p>-Conoscere la location e i trasporti</p> <p>-Conoscere le attività dell'organizzatore</p>
IL PIANO MARKETING	<p>Il marketing alberghiero: caratteristiche ed elementi.</p> <p>La stesura del piano marketing: realizzare il piano di marketing.</p>	<p>-Conoscere le principali strategie di marketing.</p>
IL WEB SOCIAL MEDIA MARKETING	<p>Il Web Marketing</p> <p>La costruzione del sito: l'indirizzo web, l'analisi della concorrenza, i contenuti.</p> <p>Social media marketing: gli strumenti del social media marketing.</p>	<p>-Conoscere il Web Social Marketing</p>
IL REVENUE MANAGEMENT	<p>La tecnica di gestione e il ruolo del receptionist al front office.</p>	<p>-Conoscere la tecnica di gestione dei ricavi e la fasi del revenue management.</p> <p>-Conoscere il ruolo del front office nella fase della vendita diretta.</p>

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLA PROVA ORALE

PUNTEGGIO ALUNNO

CONOSCENZA ____/5 - ABILITA' ____/3 COMPETENZA ____/2

CONOSCENZE (studio e acquisizione dei contenuti) Punteggio ____\5	ABILITÀ (chiarezza espositiva concetti, analisi e sintesi) Punteggio ____\3	COMPETENZA (rielaborazione critica, problem solving e collegamenti) Punteggio ____\2
1: Non risponde ad alcun quesito	0: Non risponde ad alcun quesito	0: Non risponde ad alcun quesito
2: Possiede una conoscenza quasi nulla dei contenuti o inesatta è carente	1: L'esposizione è scorretta o poco chiara	1: Collegamenti logici e capacità di problem solving di base o solo guidati

3: Possiede una conoscenza di base dei contenuti in larga misura inesatta e carente	2: L'esposizione è frammentaria o buona ma meramente scolastica	2: Collegamenti logici e capacità di problem solving avanzata e autonoma
4: Possiede una conoscenza completa dei contenuti	3: L'esposizione è ricca e il lessico è appropriato	
5: Possiede una conoscenza completa e approfondita dei contenuti		