

1) FINALITÀ DELL'INSEGNAMENTO DEI SERVIZI ENOGASTRONOMICI – SETTORE SALA E VENDITA

- Conoscere il fenomeno ristorativo-alberghiero osservato da una prospettiva più consapevole che esamina nello specifico la nascita e lo sviluppo del settore ristorativo ed alberghiero nel suo insieme.
- Sviluppare una forma mentis che miri al raggiungere capacità e competenze d'eccellenza nella ricettività e nel servizio al cliente.
- Sviluppare e potenziare le capacità di operatività e di problem solving utili allo svolgimento delle corrette modalità di accoglienza ricettiva.
- Conoscere e saper identificare le varie forme di ristorazione e le strategie di vendita specifiche del reparto di appartenenza.

2) OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO

- Sollecitare l'espressione attraverso un linguaggio sempre più chiaro,
- corretto, preciso e rigoroso avvalendosi di sufficienti processi di ragionamento.
- Sviluppare una valida conoscenza della terminologia ristorativo-alberghiera così da sapersi esprimere in relazione al contesto.
- Acquisizione di un metodo di lavoro corretto.
- Strutturare la conoscenza delle tecniche corrette di comunicazione verbale e non verbale ed il servizio al cliente e di accoglienza attraverso attività pratiche laboratoriali.
- Saper costruire correttamente un piano di lavoro per la realizzazione di un servizio di banchettistica.
- Essere in grado di mettere in pratica i concetti e le corrette procedure di sviluppo di un piccolo piano di marketing volto alla specifica promozione di un pacchetto pubblicitario.
- Appropriarsi di una sufficiente conoscenza e competenza specifica dell'accoglienza turistico-ricettiva e nel servizio al tavolo .
- Avvalersi di una consolidata esperienza pratica nell'espletamento di tutti le fasi di pre-servizio, servizio e post servizio necessarie a garantire un servizio stesso di qualità.
- Padroneggiare con sufficiente praticità la strumentazione e l'utensileria utile allo svolgimento di un servizio in sala o al bar.

Programma insegnamento di: Laboratorio di servizi enogastronomici settore sala e vendita	Pagina 1/6	Rev. 0000
---	------------	-----------

3) COMPETENZE AL TERMINE DEL PRIMO BIENNIO

- Padroneggiare e utilizzare correttamente tecniche e procedure di servizio al cliente sia nel reparto sala sia nel reparto bar.
- Conoscere il fenomeno ristorativo-alberghiero sia da un punto di vista storico- sociale sia da un punto di vista settoriale e tecnico pratico riconoscendo le differenti proposte ristorative presente nel settore e le specifiche attrattive turistiche regionali, nazionali ed europee.
- Conoscere, comprendere ed usare correttamente il linguaggio specifico del settore ristorativo e della ricettività.
- Saper ideare, progettare, sviluppare e valutare criticamente un servizio di banqueting che comprenda anche modalità di sviluppo di un merchandising ideale, definizione dei servizi in funzione al menù, al contesto e allo stile di servizio che si intende svolgere.
- Avere una solida conoscenza teorica e pratica di realizzazione della mise en place e dell'allestimento del lay-out e del materiale decorativo.
- Avere una sufficiente conoscenza e praticità nello svolgimento delle operazioni standard di caffetteria e realizzazione di bevande alcoliche e analcoliche presso il reparto bar.

4) OBIETTIVI SPECIFICI DELL'INSEGNAMENTO AL TERMINE DEL PRIMO BIENNIO

- Conoscere la storia del settore ristorativo ed alberghiero dal periodo medioevale ai giorni nostri.
- Conoscere e saper distinguere le varie realtà ristorative Locali, Regionali, Nazionali ed Europee.
- Essere in grado di distinguere le diverse attività ristorative secondo gli standard e le categorizzazioni vigenti in materia di ristorazione tradizionale e moderna.
- Conoscere le corrette modalità di accoglienza secondo il ciclo di vita del cliente.
- Saper svolgere in modo appropriato tutte le operazioni e le modalità di servizio al cliente in contesto sia ristorativo che alberghiero.
- Saper realizzare un servizio di bar e caffetteria tradizionali.
- Utilizzare correttamente, strumentazioni, dotazioni e materiali a disposizione per le operazioni lavorative di un cameriere di sala o bar.
- Approntare in modo veloce, modalità di intervento in problem solving.
- Gestire con competenza una corretta comunicazione verbale e non verbale
- Utilizzare in modo opportuno le varie strategie di marketing e merchandising.
- Conoscere da un punto di vista legislativo i vari reparti delle strutture ristorative, le figure professionali.
- Conoscere le dotazioni di sicurezza ed anti-infortunistica che rispettano le normative vigenti.
- Essere in grado di elaborare in forma corretta un menù ed un ordine di servizio
- Saper utilizzare in modo contestualizzabile la terminologia ristorativo-alberghiera appropriata.

Programma insegnamento di: Laboratorio di servizi enogastronomici settore sala e vendita	Pagina 2/6	Rev. 0000
---	------------	-----------

5) MODALITÀ DI INSEGNAMENTO E METODOLOGIE DIDATTICHE

Le attività didattiche verranno proposte in modalità frontale ed includeranno anche momenti di simulazione pratica laboratoriale e momenti di teoria in aula.

Durante lo svolgimento delle lezioni si realizzeranno situazioni di gruppo in cooperative learning e momenti di attività volte allo sviluppo di tecniche di comunicazione.

Nel corso dell'anno verrà chiesto agli studenti di produrre lavori di ricerca individuali o di gruppo.

Il lavoro a casa avrà lo scopo di incrementare le capacità individuali dello studente affinché possa acquisire padronanza nell'elaborazione e nella stesura di un dato approfondimento curricolare o extra-curricolare.

6) MATERIALI DIDATTICI E LIBRI DI TESTO

I materiali richiesti per lo svolgimento delle attività didattiche sono il libro di testo, un quaderno a quadri ed un catalogatore per il materiale consegnato in classe dal docente o realizzato autonomamente dallo studente. Inoltre per prendere parte alle lezioni pratiche di laboratorio sarà necessaria la divisa completa. Altro materiale specifico verrà richiesto prima di ogni attività proposta.

7) TIPOLOGIA E NUMERO DI VERIFICHE

Le verifiche saranno sia scritte sia orali sia pratiche e verranno realizzate al termine di un insieme specifico di moduli ed unità didattiche proposte (in accordo con la classe). Le verifiche scritte e pratiche saranno pianificate con il gruppo classe almeno una settimana prima dalla data definita. Dal giorno successivo alla verifica scritta il docente verificherà, attraverso interrogazioni orali, il livello di conoscenze espositive degli argomenti trattati in verifica.

8) ATTIVITÀ DI RECUPERO / INDIVIDUALIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE

Durante il corso dell'anno lo studente avrà la possibilità di recuperare eventuali lezioni perse con delle integrazioni da svolgere individualmente o in alternativa, attraverso lezioni specifiche di ripasso generale (specie a fronte di verifiche). In caso di studenti

con certificazione specifica, saranno adottati strumenti compensativi e dispensativi, sia durante le lezioni che in sede di verifica. Durante il corso dell'anno scolastico sarà richiesto allo studente di elaborare delle ricerche individuali che saranno poi esposte in classe e valutate: le ricerche avranno l'utilità, in casi specifici, di fungere da recupero di verifiche o interrogazioni non svolte.

Programma insegnamento di: Laboratorio di servizi enogastronomici settore sala e vendita	Pagina 3/6	Rev. 0000
---	------------	-----------

9) PIANIFICAZIONE DELLE UNITÀ DIDATTICHE:

CONOSCENZE	ABILITÀ	COMPETENZE
<p>Forme di ristorazione: Commerciale e Collettiva;</p> <p>Ruoli e gerarchia della brigata di sala;</p> <p>Ruoli e gerarchia della brigata di bar;</p> <p>Figure professionali dell'Enogastronomia: Food&Beverage Manager, Banqueting Manager, Food Stylist;</p> <p>Elementi di deontologia Professionale;</p> <p>Tecniche di comunicazione professionale;</p> <p>L'immagine aziendale;</p> <p>Il personale di contatto;</p> <p>Il galateo;</p> <p>Le tipologie di clienti;</p>	<p>Riconoscere le principali figure professionali correlate al settore enogastronomiche;</p> <p>Riconoscere le regole fondamentali di comportamento professionale;</p> <p>Operare nel rispetto del proprio ruolo e di quello altrui;</p> <p>Utilizzare le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti;</p> <p>Riconoscere la centralità del processo comunicativo nel quotidiano e nel lavoro;</p> <p>Attenersi alle regole della buona educazione;</p> <p>Saper utilizzare i titoli di cortesia;</p> <p>Applicare le precedenze di servizio;</p> <p>Comportarsi a tavola secondo le regole del galateo;</p> <p>Utilizzare linguaggio specialistico;</p>	<p>Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse;</p> <p>Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio ed il coordinamento con i colleghi;</p>

CONOSCENZE	ABILITÀ	COMPETENZE
Qualità del prodotto alimentare; Qualità Servizio ristorativo; Concetto di sicurezza alimentare; Quadro normativo; Sistema haccp; Igiene nella ristorazione: personale , prodotti, processi di lavoro, ambiente; Contaminazione alimentare; Controllo dei prodotti alimentari; Prevenzione della contaminazione biologica; Metodi di conservazione: Fisici, Chimici, Chimico-Fisici, Biologici; Noemi prevenzione e sicurezza sul lavoro; Gestione sicurezza sul lavoro; Aspetti operativi di prevenzione degli infortuni; Rudimenti sul Primo soccorso;	Rispettare le buone pratiche di igiene personale, preparazione, conservazione, pulizia laboratorio; Provvedere alle corrette operazioni di funzionamento delle attrezzature; Descrivere cosa si intende per qualità; Individuare elementi che determinano la qualità del prodotto alimentare e del servizio ristorativo; Applicare normativa di sicurezza alimentare; Individuare rischi di contaminazione e scegliere metodi di prevenzione; Applicare normativa sicurezza sul lavoro; Utilizzate attrezzature ed utensili nel modo appropriato; Tenere comportamenti corretti ai fini della sicurezza; Riconoscere regole fondamentali di comportamenti professionale;	Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione dei servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera; Controllare ed utilizzare alimenti e bevande sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, nutrizionale e gastronomico; Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse

Programma insegnamento di: Laboratorio di servizi enogastronomici settore sala e vendita	Pagina 5/6	Rev. 0000
---	------------	-----------

CONOSCENZE	ABILITÀ	COMPETENZE
Suddivisione dei reparti; La sala, l'office, altre aree operative (caffetteria, cave du jour,, cantina); Arredi: tavoli, sedie, consolle e gueridon; Attrezzature di sala; Vasellame: piatti, ciotole, tazze ecc; Tipi di posate; Tovagliato; Indispensabili: clips, tovagliolo di servizio, tirabouchon; La posizione durante il servizio;		Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti

10) OBIETTIVI MINIMI

Sviluppare una sufficiente conoscenza della terminologia ristorativo-alberghiera così da sapersi esprimere in relazione al contesto.

Acquisizione di un metodo di lavoro corretto.

Strutturare una sufficiente conoscenza e competenza delle tecniche corrette di comunicazione verbale e non verbale attraverso progetti ed attività pratiche e di gruppo. Saper realizzare un servizio al tavolo dalla fase di pre-servizio alla fase di post servizio Appropriarsi di una sufficiente conoscenza e competenza specifica dell'accoglienza turistico-ricettiva e ristorativa così da sviluppare una maggiore professionalità che vada ad incrementare il bagaglio di conoscenze e competenze di un addetto ai servizi di enogastronomia in merito al servizio di sala e vendita.

11) RACCORDO CON UNITÀ DIDATTICHE DI APPRENDIMENTO

Compresenza e realizzazione di UDA in lingua straniera (Inglese-Tedesco) e con l'insegnamento delle scienze alimentari.

Compresenza e simulazione di operatività con il servizio della cucina.

Programma insegnamento di: Laboratorio di servizi enogastronomici settore sala e vendita	Pagina 6/6	Rev. 0000
---	------------	-----------