

COMPETENZE DISCIPLINARI LAB. ENOGASTRONOMICO- SETTORE CUCINA

Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.

| PERIODO | COMPETENZE | MODALITA' DI RAGGIUNGIMENTO | CONOSCENZE |
|-----------|--|---|--|
| 1 BIENNIO | <p>Applicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione.</p> | <p>Riconoscendo le caratteristiche principali delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia</p> <p>Eseguendo le tecniche di base nella produzione e nel servizio dei prodotti enogastronomici</p> <p>Utilizzando in maniera appropriata gli strumenti e le attrezzature professionali, curandone l'efficienza</p> | <p>Le principali strutture ricettive, i pubblici esercizi e le figure professionali di riferimento</p> <p>L'organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie dei diversi settori professionali</p> <p>Terminologia tecnica di base di settore</p> <p>Tecniche di base per la realizzazione di prodotti e servizi dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera.</p> <p>Utilizzo e cura degli strumenti e delle attrezzature proprie del settore.</p> <p>Linee guida per una sana alimentazione: i principi nutritivi; nutrizione e alimentazione</p> |
| 2 BIENNIO | <p>Utilizzare tecniche tradizionali di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, secondo modalità di realizzazione adeguate ai diversi contesti produttivi.</p> <p>Collaborare attraverso l'utilizzo di tecniche tradizionali</p> | <p>Riconoscendo le caratteristiche specifiche delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e coglierne le differenze</p> <p>Utilizzando in maniera appropriata le tecniche tradizionali per la produzione e realizzazione di prodotti e/o servizi adeguati ai diversi contesti.</p> <p>Applicando tecniche di promozione e pubblicità di prodotti e servizi nei diversi contesti professionali</p> | <p>Terminologia tecnica specifica di settore.</p> <p>Tecniche specifiche per la realizzazione di prodotti e servizi dell'enogastronomia.</p> <p>Marchi di qualità e sistemi di tutela dei prodotti enogastronomici di eccellenza.</p> <p>Risorse Enogastronomiche / culturali territoriali e nazionali.</p> |

| | | | |
|-------------|--|---|---|
| | ed innovative, alla lavorazione, organizzazione e commercializzazione di prodotti e servizi all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, rispondendo adeguatamente alle mutevoli esigenze del contesto produttivo | | |
| QUINTO ANNO | Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche | Diversificando il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali, agli sviluppi tecnologici e di mercato. Utilizzando tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento. Utilizzando lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera | Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico Strategie di comunicazione del prodotto. Principi di fidelizzazione del cliente. |

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.

| PERIODO | COMPETENZE | MODALITA' DI RAGGIUNGIMENTO | CONOSCENZE |
|-----------|--|--|---|
| 1 BIENNIO | Applicare procedure standard di gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi di filiera in contesti strutturati e noti. | Applicando semplici procedure di gestione aziendale Applicando modalità di trattamento e trasformazione delle materie prime di base Identificando i possibili ambiti di consumo dei prodotti e servizi enogastronomici Applicando metodologie di base di lavoro in équipe | Conoscenze di base dei principali processi organizzativi, produttivi e gestionali dei diversi settori della filiera. Principi base di economia: i bisogni, i beni, i servizi, il consumo, la domanda e l'offerta, la produzione, il mercato, le forme di mercato. Filieri produttive: dall'origine del prodotto alla trasformazione e commercializzazione degli alimenti. |

| | | | |
|-----------|--|--|--|
| | | | <p>Organizzazione del lavoro in équipe: ruoli, funzioni e gerarchia.</p> <p>Tecniche di base di comunicazione e relazione interpersonale.</p> |
| 2 BIENNIO | <p>Utilizzare tecniche di gestione a supporto dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi rispettando parametri di qualità.</p> <p>Collaborare alla pianificazione e alla gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi rispettando parametri di qualità e in un'ottica di sviluppo della cultura dell'innovazione.</p> | <p>Definendo le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e collaborando alla gestione del processo di approvvigionamento</p> <p>Individuando all'interno di un determinato contesto gli aspetti caratteristici che riguardano la produzione e la vendita dei prodotti/servizi della filiera dell'enogastronomia</p> <p>Applicando modalità di trattamento e trasformazione delle materie prime tenendo conto delle principali tendenze e delle esigenze del mercato</p> <p>Identificando le risorse necessarie per la realizzazione del prodotto/servizio programmato.</p> <p>Utilizzando tecniche per verificare la sostenibilità economica del prodotto/servizio.</p> <p>Individuando eventuali criticità nei principali processi di pianificazione, approvvigionamento, produzione e vendita di prodotti e servizi</p> <p>Applicando tecniche di controllo della qualità dell'offerta preventiva</p> <p>Riconoscendo le principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell'enogastronomia</p> | <p>Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro: attrezzature e strumenti, risorse umane e tecnologiche.</p> <p>Controllo della produzione/lavorazione/commercializzazione di prodotti/servizi della filiera di riferimento.</p> <p>Caratteristiche e standard di qualità dei prodotti e servizi della filiera di riferimento.</p> <p>Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci.</p> <p>Tecniche di programmazione, controllo dei costi e organizzazione della produzione di settore: definizione di compiti, tempi e modalità operative.</p> <p>Tecniche e strumenti per il controllo della qualità dei processi organizzativi e gestionali.</p> |

| | | | |
|--------------------|--|--|---|
| <p>QUINTO ANNO</p> | <p>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.</p> | <p>Gestendo il processo di consegna, stoccaggio e monitoraggio delle merci/prodotti/ servizi.</p> <p>Identificando qualitativamente le risorse necessarie per la realizzazione del prodotto/servizio programmato.</p> <p>Applicando criteri di pianificazione del proprio lavoro, operando in équipe, e interagendo con le altre figure professionali e i vari reparti. Applicando specifiche procedure e tecniche di gestione d'impresa. Controllando la corrispondenza del prodotto/servizio ai parametri predefiniti e formulare proposte di miglioramento degli standard di qualità di prodotti e servizi.</p> <p>Classificando e configurare i costi per verificare la sostenibilità economica del prodotto/servizio.</p> <p>Rilevando i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di produzione di prodotti e servizi.</p> | <p>Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio.</p> <p>Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa.</p> <p>Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali e operativi.</p> <p>Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità.</p> <p>Tecniche di programmazione e controllo dei costi.</p> <p>Tecniche di rilevazione della qualità dell'offerta preventiva.</p> |
|--------------------|--|--|---|

| <p><i>Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.</i></p> | | | |
|---|--|--|---|
| <p>PERIODO</p> | <p>COMPETENZE</p> | <p>MODALITA' DI RAGGIUNGIMENTO</p> | <p>CONOSCENZE</p> |
| <p>1 BIENNIO</p> | <p>Applicare procedure di base relative all'igiene e alla sicurezza, in contesti strutturati e sotto supervisione.</p> | <p>Applicando pratiche inerenti l'igiene personale, la preparazione, la cottura e la conservazione dei prodotti, la cura degli ambienti e delle attrezzature</p> | <p>Principi di legislazione specifica di settore.</p> <p>Igiene personale, dei prodotti, dei processi di lavoro e la pulizia dell'ambiente.</p> |

| | | | |
|-------------|--|---|---|
| | | <p>Applicando procedure di base di autocontrollo relative all'igiene alimentare</p> <p>Adottando stili e comportamenti atti alla prevenzione del rischio professionale e ambientale</p> <p>Utilizzando in modo corretto i dispositivi di prevenzione</p> | <p>Tecniche di base di conservazione degli alimenti.</p> <p>Influenza dei fenomeni fisici e chimici negli alimenti e nella produzione enogastronomica.</p> <p>Norme di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008).</p> |
| 2 BIENNIO | <p>Utilizzare tecniche, strumenti e attrezzature idonee a svolgere compiti specifici in conformità con le norme HACCP e rispettando la normativa sulla sicurezza e la salute nei contesti professionali.</p> <p>Intervenire nella realizzazione di attività in contesti noti adeguando i propri comportamenti nel rispetto della normativa HACCP, della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro.</p> | <p>Prefigurando forme comportamentali di prevenzione del rischio</p> <p>Applicando i protocolli di autocontrollo relativi all'igiene e alla sicurezza</p> <p>Leggendo e interpretando le etichette alimentari.</p> <p>Utilizzando metodi, attrezzature, mezzi, per la gestione delle produzioni ed assicurare standard di qualità appropriati.</p> <p>Applicando procedure per la segnalazione delle non conformità</p> <p>Applicando le norme per la tutela e sicurezza del cliente con particolare riferimento a bambini, anziani, diversamente abili</p> | <p>Le confezioni alimentari e le etichette dei prodotti.</p> <p>Norme di sicurezza igienico sanitarie (HACCP).</p> <p>Dispositivi di protezione e misure di sicurezza per i lavoratori nei contesti professionali di riferimento: norme specifiche (D. Lgs. 81/2008).</p> <p>Qualità ed etichettatura dei prodotti enogastronomici.</p> <p>Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica.</p> <p>Fattori di rischio professionale e ambientale.</p> <p>Normativa sulla tutela e sicurezza del cliente.</p> |
| QUINTO ANNO | <p>Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.</p> | <p>Applicando le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, dell'ambiente e del territorio.</p> <p>Applicando efficacemente il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari in conformità alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.</p> <p>Garantendo la tutela e la sicurezza del cliente</p> | <p>Normativa igienicosanitaria e procedura di autocontrollo HACCP</p> <p>Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali</p> <p>Normativa volta alla tutela e sicurezza del cliente.</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | Formulando proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio | |
|--|--|--|--|

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

| PERIODO | COMPETENZE | MODALITA' DI RAGGIUNGIMENTO | CONOSCENZE |
|-----------|--|--|---|
| 1 BIENNIO | Applicare procedure di base per la predisposizione di prodotti e servizi in contesti strutturati e sotto supervisione. | Adottando tecniche di base per la manipolazione, la trasformazione e l'utilizzo delle materie e dei semilavorati Identificando gli aspetti di base che riguardano la tutela dell'ambiente in relazione alla pratica professionale Eseguendo le principali fasi di lavorazione e allestimento di prodotti, servizi e menù nella corretta sequenza | Tecniche e procedure di settore in relazione al compito da svolgere. Elementi di organizzazione, gestione aziendale e budgetaria. Elementi di enogastronomia regionale e nazionale. Linee guida per una sana alimentazione: i principi nutritivi; nutrizione e alimentazione. |
| 2 BIENNIO | Utilizzare, all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, procedure di base per la predisposizione di prodotti/servizi/menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, in contesti strutturati. Collaborare in contesti noti alla predisposizione di prodotti, servizi e menù all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, adeguando il | Applicando criteri di selezione delle materie prime e/o prodotti e di allestimento di servizi, e/o menù in funzione del contesto, delle esigenze della clientela, della stagionalità e nel rispetto della filiera corta. Integrando le dimensioni legate alla tutela dell'ambiente e allo sviluppo sostenibile alla pratica professionale Elaborando, coordinando il proprio lavoro con quello degli altri, un'offerta di prodotti/servizi sia innovativi che tradizionali, verificando la qualità, il rispetto degli standard di offerta in | Elementi di dietetica e nutrizione. Criteri di scelta delle materie prime/prodotti/servizi (certificazioni, stagionalità, prossimità, eco sostenibilità). Principi di eco sostenibilità applicati ai settori di riferimento. Tecniche per ridurre lo spreco. Tecniche di base di organizzazione, gestione aziendale e budgetaria. Principali sviluppi contemporanei in termini di: materie prime e loro derivati, tecniche |

| | | | |
|--------------------|---|---|--|
| | <p>proprio operato al processo decisionale e attuativo.</p> | <p>relazione al target dei clienti e alle loro necessità e/o interessi culturali e perseguendo obiettivi di redditività.</p> <p>Favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita equilibrati attraverso l'offerta di prodotti e servizi tradizionali, innovativi e sostenibili.</p> <p>Partecipando alla predisposizione di prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze e/o disturbi e limitazioni alimentari.</p> | <p>professionali, materiali e attrezzature.</p> <p>Principi di eco-turismo ed elementi di eco-gastronomia.</p> <p>.Gli stili alimentari e le diete moderne.</p> <p>Tecniche di analisi delle componenti di un prezzo di vendita e degli indicatori di gestione.</p> |
| <p>QUINTO ANNO</p> | <p>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</p> | <p>Elaborando un'offerta di prodotti e servizi enogastronomici atti a promuovendo uno stile di vita equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sostenibile dal punto di vista ambientale Predisponendo e servendo prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o disturbi e limitazioni alimentari.</p> <p>Apportando innovazioni personali alla produzione enogastronomica fornendo spiegazioni tecniche e motivazioni culturali, promuovendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati</p> <p>Definendo offerte gastronomiche qualitativamente e economicamente sostenibili, adeguando le scelte alle mutevoli tendenze del gusto, dei regimi dietetici, degli stili alimentari del target di clientela.</p> | <p>Valore culturale del cibo e rapporto tra enogastronomia, società e cultura di un territorio.</p> <p>Concetti di sostenibilità e certificazione</p> <p>Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità.</p> <p>Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari</p> <p>Tecniche di analisi del budget e politiche di sconti per la clientela.</p> <p>Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.</p> <p>Azioni di controllo dell'attività di gestione aziendale e budgetaria</p> |

Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative

| PERIODO | COMPETENZE | MODALITA' DI RAGGIUNGIMENTO | CONOSCENZE |
|-----------|--|---|---|
| 1 BIENNIO | Applicare procedure di base di elaborazione di prodotti dolciari e di panificazione in contesti strutturati e noti. | <p>Applicando criteri di selezione di ingredienti alimentari e tecniche di base della panificazione e produzione dolciaria</p> <p>Riconoscendo le componenti culturali dell'arte bianca anche in relazione al proprio territorio</p> | <p>Caratteristiche merceologiche e nutrizionali dei prodotti e delle materie prime in riferimento all'arte bianca.</p> <p>Elementi di chimica organica, correlati alle preparazioni connesse all'arte bianca.</p> <p>Principi di base di scienze e tecnologie alimentari</p> |
| 2 BIENNIO | Utilizzare procedure tradizionali per l'elaborazione di prodotti dolciari e di panificazione in contesti strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono una modifica del proprio operato. | <p>Applicando tecniche e tecnologie idonee alla preparazione, conservazione e presentazione di prodotti dolciari e di panificazione</p> <p>Predisponendo la linea di lavoro per le diverse procedure previste dal piano di produzione/conservazione/presentazione</p> <p>Applicando procedure di analisi dei rischi e controllo delle materie prime e degli alimenti</p> <p>Applicando procedure di ordinaria manutenzione di attrezzi e macchinari di settore e rilevazione di eventuali malfunzionamenti</p> <p>Eseguendo preparazioni complesse integrando le diverse tecniche di base.</p> <p>Predisponendo 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.</p> <p>Curando l'aspetto estetico al fine di valorizzare le preparazioni gastronomiche, di arte bianca artigianali e di alta qualità</p> | <p>Tecniche di base e tecnologie per la preparazione di prodotti dolciari e di panificazione.</p> <p>Fasi, tempi, strumenti e modalità di lavorazione, cottura e conservazione dei prodotti.</p> <p>Le materie prime sotto il profilo organolettico, merceologico, chimicofisico, igienico, nutrizionale e gastronomico</p> <p>Merceologia, standard di qualità e sicurezza delle materie prime alimentari.</p> <p>Processi di stoccaggio degli alimenti e di lavorazione dei prodotti da forno.</p> <p>Cenni di programmazione e organizzazione della produzione.</p> <p>Preparazioni di base di pasticceria, panificazione e pizzeria riferite alle tradizioni regionali, nazionali e internazionali.</p> <p>Le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza alimentare, trasparenza e tracciabilità delle materie prime.</p> |

| | | | |
|-------------|---|--|--|
| QUINTO ANNO | Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative | <p>Applicando correttamente tecniche di lavorazione di prodotti dolciari e da forno scegliendo le materie prime in base alla qualità, alla tipicità, al loro valore nutrizionale e bilanciandole in funzione del prodotto finito.</p> <p>Apportando alle ricette tradizionali di un prodotto dolciario o da forno delle variazioni personali in funzione dell'evoluzione del gusto o in base a particolari esigenze alimentari della clientela</p> <p>Configurando in modo creativo il prodotto finito scegliendo la decorazione in funzione dell'elaborato preparato</p> <p>Rilevando gusti e tendenze del target di clientela di riferimento in ambito dolciario</p> | <p>Tecniche di gestione dell'intero ciclo di produzione/ conservazione/ presentazione dei prodotti dolciari e di arte bianca.</p> <p>Tecnologie innovative per la produzione dolciaria e di arte bianca.</p> <p>Tecniche di presentazione e decorazione dei prodotti</p> <p>Caratteristiche della pasticceria e della panificazione regionale, nazionale e internazionale</p> <p>Strumenti per la rilevazione e la ricerca delle dinamiche del gusto e degli abbinamenti di sapori e ingredienti</p> |
|-------------|---|--|--|

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.

| PERIODO | COMPETENZE | MODALITA' DI RAGGIUNGIMENTO | CONOSCENZE |
|-----------|---|---|--|
| 1 BIENNIO | Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione. | <p>Presentarsi in modo professionale</p> <p>Individuando all'interno del ciclo cliente gli aspetti sociali, religiosi e dietetici specifici delle diverse culture</p> | Il rapporto tra alimentazione, cultura e società. |
| 2 BIENNIO | Curare le fasi del ciclo cliente utilizzando modalità comunicative adeguate al raggiungimento dei risultati previsti, in | Gestendo, anche in collaborazione con gli altri, la comunicazione professionale con il cliente personalizzando il servizio in base alle esigenze speciali | <p>Tecniche di ascolto attivo del cliente.</p> <p>Elementi di marketing operativo dei servizi enogastronomici e turistici.</p> |

| | | | |
|-------------|--|--|---|
| | <p>contesti strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono un adeguamento del proprio operato.</p> <p>Orientare i propri comportamenti alla realizzazione delle fasi del ciclo cliente in contesti professionali noti nel rispetto delle diverse culture ed esigenze della clientela.</p> | <p>Applicando procedure e tecniche di comunicazione nei confronti del cliente anche straniero per rilevarne i bisogni e anticipare possibili soluzioni nel rispetto della sua cultura.</p> <p>Rispettando i requisiti essenziali e indispensabili di una comunicazione verbale (attenzione, ascolto, disponibilità) con il cliente anche appartenente ad altre culture o con esigenze particolari.</p> <p>Applicando correttamente tecniche di comunicazione idonee in contesti professionali</p> <p>Assistendo il cliente nella fruizione dei servizi, prestando adeguata attenzione a preferenze e richieste</p> | <p>Elementi di antropologia culturale.</p> <p>Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.</p> <p>Tecniche di interazione con la clientela con bisogni specifici.</p> <p>Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in lingua straniera.</p> |
| QUINTO ANNO | <p>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.</p> | <p>Adottando un atteggiamento di apertura, ascolto e interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura.</p> <p>Assistendo il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione.</p> <p>Identificare e comprendere le differenze gestuali, prossemiche e di valori culturali.</p> | <p>Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali, anche in lingua straniera.</p> <p>Tecniche di rilevamento della <i>Customer satisfaction</i></p> <p>Meccanismi di fidelizzazione del cliente.</p> |

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.

| | | | |
|---------|------------|-----------------------------|------------|
| PERIODO | COMPETENZE | MODALITA' DI RAGGIUNGIMENTO | CONOSCENZE |
|---------|------------|-----------------------------|------------|

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| 1 BIENNIO | Eeguire compiti semplici per la realizzazione di eventi enogastronomici e culturali in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti | <p>Individuando i prodotti di qualità del territorio conoscendone le caratteristiche peculiari, le tradizioni storiche e i criteri di classificazione della qualità.</p> <p>Fornendo informazioni al cliente in relazione alle opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche del territorio.</p> | <p>Elementi di enogastronomia locale, regionale e nazionale. Elementi di geografia turistica con particolare riferimento al territorio. L'evoluzione degli usi e dei costumi enogastronomici del territorio di appartenenza.</p> <p>Servizi internet per la promozione enogastronomica e culturale del territorio.</p> <p>Classificazione merceologica di base delle principali categorie dei prodotti agroalimentari del territorio in funzione della loro origine.</p> |
| 2 BIENNIO | <p>Collaborare alla realizzazione di eventi enogastronomici, culturali e di promozione del Made in Italy in contesti professionali noti.</p> <p>Collaborare alla realizzazione di eventi enogastronomici, culturali e di promozione del Made in Italy in contesti professionali noti affrontando situazioni mutevoli che richiedono adeguamenti del proprio operato</p> | <p>Partecipando alla realizzazione di eventi e/o progetti per la valorizzazione del Made in Italy con istituzioni, enti, soggetti economici e imprenditoriali.</p> <p>Riconoscendo le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla specifica tipologia di evento</p> <p>Determinando le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione ottimale dell'evento</p> <p>Identificando le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla tipologia di evento da realizzare e al budget disponibile.</p> <p>Effettuando attività di controllo, di gestione, <i>budgeting</i> e <i>reporting</i> segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati.</p> | <p>Tecniche di base di organizzazione e programmazione di eventi</p> <p>Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro.</p> <p>Le tradizioni culturali ed enogastronomiche in riferimento all'assetto agroalimentare di un territorio e all'assetto turistico.</p> <p>Strumenti per la gestione organizzativa e la promozione di eventi. Tecniche di analisi commerciale. Strategie di comunicazione e strumenti di pubblicità dei prodotti e dei servizi. Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro.</p> <p>Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione.</p> |

| | | | |
|-------------|---|---|---|
| | | Partecipando, coordinando il proprio lavoro con gli altri, all'identificazione delle priorità, dei bisogni e delle aspettative di un territorio per strutturare attività efficaci di promozione del Made in Italy. | |
| QUINTO ANNO | 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. | <p>Attuando 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.</p> <p>Definendo le specifiche per l'allestimento degli spazi e per le operazioni di banqueting/catering.</p> <p>Applicando tecniche di allestimento di strumentazioni, accessori e decorazioni in base al servizio da erogare e rispondente a principi estetici.</p> <p>Determinando le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione dell'evento</p> <p>Valutando lo stato di avanzamento dell'evento in funzione del programma stabilito e, in presenza di anomalie, attuare azioni finalizzate a correggere e migliorare il piano di lavorazione.</p> <p>Applicando metodi e procedure standard per il monitoraggio delle attività post evento.</p> | <p>Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di catering/eventi.</p> <p>Tecniche di allestimento della sala per servizi banqueting e catering.</p> <p>Principi di estetica e tecniche di presentazione di piatti e bevande.</p> <p>Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico.</p> <p>Strumenti digitali per la gestione organizzativa e promozione di eventi.</p> <p>Procedure per la gestione delle situazioni conflittuali o eventi imprevisti</p> |

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.

| PERIODO | COMPETENZE | MODALITA' DI RAGGIUNGIMENTO | CONOSCENZE |
|-------------|--|---|--|
| 1 BIENNIO | Eeguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti, di <i>budgeting-reporting</i> aziendale sotto supervisione. | Effettuando semplici operazioni di calcolo e rendicontazione in riferimento al costo dei prodotti e servizi Preparando strumenti di vendita, tenendo presente il concetto di redditività | Le grammature. Gli strumenti di vendita. Tipologia dei documenti contabili: loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione. I fattori della produzione: costi fissi e costi variabili. Il fattore lavoro: la retribuzione. |
| 2 BIENNIO | Utilizzare idonee modalità di supporto alle attività di <i>budgeting-reporting</i> aziendale secondo procedure standard, in contesti professionali strutturati. Applicare, anche collaborando con altri, tecniche standard di <i>Revenue management</i> e di <i>budgeting-reporting</i> aziendale attraverso opportune azioni di marketing in contesti professionali strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono una modifica del proprio operato | Riconoscendo le diverse tipologie di servizio e la correlazione con le caratteristiche dell'utenza Identificando le peculiarità dell'offerta di servizi in rapporto al budget previsionale Trasportando i costi di erogazione dei servizi in dati economici di fatturazione Applicando modalità di calcolo dei margini di guadagno Effettuando attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati | Tecniche di base della gestione budgetaria. Tecniche di promozione e vendita. Tecniche di segmentazione e clusterizzazione della clientela. Tecniche e strumenti per il posizionamento dell'offerta turistica. Tecniche di analisi gestionale budgetaria. Elementi di marketing operativo e di marketing strategico. Tecniche di <i>benchmarking</i> . |
| QUINTO ANNO | Supportare le attività di <i>budgeting-</i> | Applicando tecniche di <i>benchmarking</i> . | Elementi di <i>budgeting</i> per la quantificazione dell'entità dell'investimento economico |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p><i>reporting</i> aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di <i>Revenue Management</i>, perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune azioni di marketing</p> | <p>Individuando i target e gli indicatori di <i>performance</i>.</p> <p>Monitorando periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi e dei risultati.</p> | <p>e valutazione della sua sostenibilità.</p> <p>Elementi di diritto commerciale, organizzazione e gestione aziendale, contabilità analitica.</p> <p>Tecniche di reportistica aziendale.</p> |
|--|--|--|--|

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.

| PERIODO | COMPETENZE | MODALITA' DI RAGGIUNGIMENTO | CONOSCENZE |
|-----------|---|--|---|
| 1 BIENNIO | <p>Eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti, di promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni del territorio di appartenenza.</p> | <p>Individuando i prodotti enogastronomici-regionali e valorizzare i piatti della tradizione.</p> <p>Adottando tecniche di base per la presentazione di prodotti enogastronomici, servizi di accoglienza e beni culturali tipici del territorio di appartenenza</p> <p>Utilizzando i principali strumenti di ricerca per reperire informazioni su prodotti e servizi rispondenti alle richieste della clientela, analizzandone le caratteristiche e costi.</p> | <p>La pubblicità alimentare nei mezzi di comunicazione.</p> <p>Il concetto di bene culturale e ambientale.</p> <p>Legislazione riguardante il patrimonio culturale e ambientale e i marchi di tutela dei prodotti tipici.</p> <p>Marchio Biologico.</p> |
| 2 BIENNIO | <p>Utilizzare all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento, idonee modalità di supporto alle attività di Destination marketing secondo procedure standard, in contesti</p> | <p>Individuando e riconoscendo beni culturali, tipicità enogastronomiche e eventi che caratterizzano l'offerta turistica del territorio di appartenenza</p> <p>Utilizzare tecniche di comunicazione e promozione di eventi e manifestazioni in relazione ai settori di riferimento.</p> <p>Partecipando con compiti esecutivi ad attività/iniziative</p> | <p>Prodotti e servizi tipici del territorio; prodotti DOP, IGP, STG.</p> <p>Normativa vigente in materia di denominazione di origine (d.o.).</p> <p>Assetto agroalimentare e patrimonio culturale e ambientale di un territorio.</p> <p>Software applicativi e internet per la gestione</p> |

| | | | |
|-------------|---|---|---|
| | <p>professionali strutturati</p> <p>Applicare tecniche standard di <i>Destination marketing</i> attraverso opportune azioni di promozione di prodotti e servizi atti a fornire un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.</p> | <p>di varia tipologia, atte a valorizzare le tipicità del territorio.</p> <p>Partecipando a eventi significativi del territorio curando gli aspetti che riguardano la comunicazione, la promozione e la commercializzazione, cooperando con tutti gli attori del territorio</p> | <p>degli aspetti della comunicazione e promozione.</p> <p>Tecniche di promozione e vendita.</p> <p>Principali tecniche di ricerca di mercato per sviluppare indagini di scenario</p> |
| QUINTO ANNO | <p>Contribuire alle strategie di <i>Destination Marketing</i> 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.</p> | <p>Progettando attività/iniziative di varia tipologia atte a valorizzare le tipicità del territorio.</p> <p>Attuando l'informazione e la promozione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza.</p> <p>Predisponendo azioni a supporto della domanda potenziale di prodotti e servizi turistici.</p> <p>Collaborando alla realizzazione di attività innovative di pubblicizzazione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici per promuovere l'immagine e la valorizzazione del territorio .</p> | <p>Menù a filiera locale con prodotti iscritti nel registro delle denominazioni di origini protette e delle indicazioni geografiche protette (DOP, IGP, STG).</p> <p>Tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche, ricreative in relazione alla tipologia di clientela. Metodi di selezione dell'offerta turistica di un territorio in relazione a tempi, costi, qualità.</p> |