



PIANI DI STUDIO D'ISTITUTO

AREA DI APPRENDIMENTO	
AREA TECNICO PROFESSIONALE	
DISCIPLINA	Tecniche, Tecnologie e Processi Operativi dei servizi di sala e bar <u>LABORATORI A MODULI:</u> <ul style="list-style-type: none">● Analisi Sensoriale e Progetti Avanzati di servizio● Modelli di Gestione degli acquisti● Organizzazione del lavoro● Tecniche e Tecnologie dei servizi di bar● Processi Operativi di Accoglienza
MONTE ORE COMPLESSIVO	314 ore
INDIRIZZO DI STUDIO	Tecnico dei servizi di sala e bar
CLASSE DI RIFERIMENTO	quarta classe
COMPETENZE:	
<p>Operare nel proprio ambito professionale in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé e per gli altri</p> <p>Operare nel proprio ambito professionale tenendo conto delle responsabilità, implicazioni, ripercussioni delle proprie scelte ed azioni in termini di tutela dell'ambiente e nell'ottica della sostenibilità</p> <p>Organizzare e intervenire nel servizio di sala e bar in rapporto agli standard</p>	



aziendali, alla logistica e alla tipologia di evento/clientela

Definire le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento, immagazzinamento e conservazione delle materie prime e dei prodotti

Collaborare alla definizione dell'offerta, della carta dei vini e delle bevande alcoliche

Proporre abbinamenti eno-gastronomici, illustrando l'offerta, sostenendo e orientando la clientela nella scelta

Utilizzare le reti e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionali

Valutare fatti e orientare i propri comportamenti in riferimento ad un proprio codice etico, coerente con i principi della Costituzione e con i valori della comunità professionale di appartenenza, nel rispetto dell'ambiente e delle diverse identità culturali

ABILITA'	CONOSCENZE	NUCLEI ESSENZIALI
<p>Organizzare il proprio lavoro</p> <ul style="list-style-type: none">- Rispettare i tempi di lavoro- Scegliere e predisporre strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore- Monitorare il funzionamento di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore- Curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore- Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro- Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza- Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di	<p>Principali terminologie tecniche di settore/processo</p> <ul style="list-style-type: none">- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento di strumenti, utensili e macchinari e apparecchiature di settore- Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore- Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene di settore- Nozioni di primo soccorso- Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore- Attrezzature, risorse umane e tecnologiche innovative del servizio e di presentazione dei prodotti- Caratteristiche delle materie prime e prodotti eno-gastronomici sotto il profilo	<p>Il decreto legislativo 81/2008</p> <p>Il piano di autocontrollo HACCP</p> <p>La raccolta differenziata e la pulizia degli ambienti di lavoro e riordino delle postazioni di lavoro</p> <p>Igiene della persona e della divisa</p> <p>Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore</p> <p>Modalità e gestione di trasmissione ordini.</p> <p>I fornitori</p> <p>Il magazzino, gestioni e rotazioni delle merci</p> <p>Come gestire una cantina del giorno</p> <p>Gestione della cantina</p>



<p>salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore</p> <ul style="list-style-type: none">- Applicare forme, processi e metodologie di smaltimento e trattamento differenziate sulla base delle diverse tipologie di rifiuti- Applicare procedure di gestione degli ordini- Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura- Applicare tecniche di comunicazione adeguate alle esigenze della clientela- Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi in linea con il budget- Applicare tecniche di elaborazione del menu, della carta dei vini e dei listini bar/caffetteria/bistrot- Applicare tecniche di monitoraggio e formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio <p>Applicare tecniche di presentazione e servizio di prodotti con attenzione ai bisogni del cliente</p> <ul style="list-style-type: none">- Applicare tecniche di presentazione ed illustrazione dei menu e della carta delle bevande- Applicare tecniche di rilevazione delle preferenze e delle richieste della clientela- Applicare tecniche di rilevazione delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente- Applicare tecniche di selezione dei fornitori, nell'ottica della valorizzazione della territorialità e del made in Italy- Applicare tecniche di valutazione delle offerte- Applicare tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio- Applicare tecniche, stili ed elementi accessori/decorativi di allestimento coerenti al contesto di servizio e tipologia di	<p>organolettico,</p> <p>merceologico, chimico-fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico</p> <ul style="list-style-type: none">- Classificazione merceologica dei prodotti alimentari in funzione della loro origine- Criteri di redazione e aggiornamento dei menu della carta dei vini, delle bevande, delle acque e degli oli in relazione alle tendenze di settore- Criteri e tecniche di composizione e stesura di menu, carte e listini dell'offerta enogastronomica- Degustazione, abbinamenti e proposta accostamenti eno-gastronomici- Elementi di analisi del mercato: evoluzione, opportunità e problemi del mercato della ristorazione- Elementi di analisi sensoriale e tecniche di degustazione <p>Elementi di contabilità aziendale e di gestione offerte/ordini</p> <ul style="list-style-type: none">- Elementi di contrattualistica per le forniture commerciali- Elementi di enografia locale, nazionale e cenni sull'internazionale- Elementi di marketing- Estetica degli spazi ristorativi- Fondamenti di enologia e sommellerie- Le attrezzature e le risorse tecnologiche e digitali per la gestione del servizio- Menu a filiera locale- Metodi di elaborazione di abbinamenti eno-gastronomici- Modelli organizzativi aziendali- Modelli, tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio- Nuove tendenze di ristorazione- Principi e strumenti per il consumo alimentare consapevole: confezioni,	<p>Gestire la carta dei vini e delle bevande gestire un menù nella fase di un abbinamento cibo-vino.</p> <p>Le varie tecniche di abbinamento delle bevande e acque</p> <p>Saper gestire le procedure di H.A.C.C.P, dalle pulizie, allo stoccaggio, conservazione e smaltimento dei rifiuti.</p> <p>Gestione e rotazione dei frigoriferi, bevande e frutta/verdura.</p> <p>Gestione degli ordini in base all'indicazione ricevute all'evento e al sistema giornaliero e periodico per gli ordini.</p> <p>Gestire le tecniche, menù offerto, le attrezzature e la mise en place per la miscelazione.</p> <p>Mettere in pratica la supervisione del reparto bar(nei confronti delle altre classi)</p>
---	--	--



<p>evento e clientela</p> <ul style="list-style-type: none">- Consigliare abbinamenti enogastronomici- Elaborare l'offerta enogastronomica in funzione della tipicità e della stagionalità- Formulare proposte di prodotto/servizio in coerenza con le richieste del cliente- Gestire la comanda nelle varie fasi di servizio- Impiegare metodi di conservazione dei prodotti e bevande- Impiegare metodiche e tecniche per gestire della situazione scorte e giacenze- Individuare anomalie e segnalare non conformità, inefficienze e carenze di prodotto/servizio- Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze di clientela e nell'ottica della valorizzazione della territorialità, della stagionalità prodotti tipici del made in Italy- Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze di clientela- Provvedere alla preparazione e presentazione di prodotti enogastronomici- Utilizzare tecniche innovative in relazione al servizio di sommelierie- Valutare la funzionalità dell'allestimento del reparto sala e bar rispetto agli obiettivi aziendali- Verificare qualità e tipicità del prodotto vinicolo e delle bevande alcoliche secondo le tendenze di settore- Raccogliere, organizzare, analizzare, valutare la pertinenza e lo scopo di informazioni e contenuti digitali- Interagire e collaborare in modo autonomo attraverso le tecnologie digitali- Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali per la produzione e la trasformazione di testi e materiali	<p>etichette, certificazioni, tracciabilità</p> <ul style="list-style-type: none">- Procedure di gestione e rotazione della cantina- Procedure di gestione reclami- Processi, strumenti ed elementi di igiene e sicurezza per la conservazione delle materie prime, dei prodotti enogastronomici- Prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari- Stili di presentazione e rilevazione delle esigenze della clientela- Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità- Tecniche avanzate per il servizio di caffetteria- Tecniche di allestimento per il servizio di sala, di catering e banqueting- Tecniche di approvvigionamento, immagazzinamento, gestione e monitoraggio scorte e giacenze- Tecniche di ascolto e comunicazione- Tecniche di food & beverage cost- Tecniche di preparazione e presentazione di prodotti enogastronomici- Tecniche di presentazione e valorizzazione dei prodotti, con riferimento alla loro tipicità e al made in Italy- Tecniche di somministrazione di vino e bevande alcoliche- Tecniche e stili innovativi di servizio di sala/bar e di miscelazione- Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento del cliente- Tecniche e strumenti per la gestione organizzativa del lavoro per il controllo di qualità del servizio- Tecniche, canali e strumenti di comunicazione pubblicitaria e di valorizzazione del made in Italy dei prodotti tipici e dell'eccellenza del territorio	
--	--	--



multimediali - Utilizzare software specifico di settore per simulazioni o controlli ed elaborazioni - Creare rappresentazioni della conoscenza (mappe, diagrammi) utilizzando una varietà di linguaggi per esprimersi in maniera creativa (testo, immagini, audio, filmati)	- Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica del servizio/evento nei tempi previsti - Tradizioni culturali ed enogastronomiche legati al territorio in riferimento all'assetto turistico e agroalimentare - Software specifico di settore	
---	--	--

PO_Accoglienza**COMPETENZE:**

Operare nel proprio ambito professionale tenendo conto delle responsabilità, implicazioni, ripercussioni delle proprie scelte ed azioni in termini di tutela dell'ambiente e nell'ottica della sostenibilità

Organizzare e intervenire nel servizio di sala e bar in rapporto agli standard aziendali, alla logistica e alla tipologia di evento/clientela

Collaborare alla definizione dell'offerta, della carta dei vini e delle bevande alcoliche

Utilizzare le reti e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionali

Valutare fatti e orientare i propri comportamenti in riferimento ad un proprio codice etico, coerente con i principi della Costituzione e con i valori della comunità professionale di appartenenza, nel rispetto dell'ambiente e delle diverse identità culturali

ABILITA'	CONOSCENZE	NUCLEI ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">- Organizzare il proprio lavoro- Rispettare i tempi di lavoro - Applicare tecniche di comunicazione adeguate alle esigenze della clientela - Applicare tecniche di elaborazione del menu, della carta dei vini e dei listini bar/caffetteria/bistrot - Applicare tecniche di monitoraggio e formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio Applicare tecniche di presentazione e	<ul style="list-style-type: none">-Attrezzature, risorse umane e tecnologiche innovative del servizio e di presentazione dei prodotti - Criteri di redazione e aggiornamento dei menu della carta dei vini, delle bevande,delle acque e degli oli in relazione alle tendenze di settore - Criteri e tecniche di composizione e stesura di menu, carte e listini	Relazionarsi tra i reparti: le fasi del servizio (prenotazione, accoglienza, servizio, pagamento, commiato, reclami) Il menù, storia, procedure, sequenze, metodi di impaginazione



<p>servizio di prodotti con attenzione ai bisogni del cliente</p> <ul style="list-style-type: none">- Applicare tecniche di presentazione ed illustrazione dei menu e della carta delle bevande- Applicare tecniche di rilevazione delle preferenze e delle richieste della clientela- Applicare tecniche di rilevazione delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente- Applicare tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio- Elaborare l'offerta enogastronomica in funzione della tipicità e della stagionalità- Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze di clientela e nell'ottica della valorizzazione della territorialità, della stagionalità prodotti tipici del made in Italy- Raccogliere, organizzare, analizzare, valutare la pertinenza e lo scopo di informazioni e contenuti digitali- Interagire e collaborare in modo autonomo attraverso le tecnologie digitali- Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali per la produzione e la trasformazione di testi e materiali multimediali- Utilizzare software specifico di settore per simulazioni o controlli ed elaborazioni- Creare rappresentazioni della conoscenza (mappe, diagrammi) utilizzando una varietà di linguaggi per esprimersi in maniera creativa (testo, immagini, audio, filmati)	<p>dell'offerta enogastronomica</p> <ul style="list-style-type: none">- Elementi di analisi del mercato: evoluzione, opportunità e problemi del mercato della ristorazione- Le attrezzature e le risorse tecnologiche e digitali per la gestione del servizio- Modelli organizzativi aziendali- Principi e strumenti per il consumo alimentare consapevole: confezioni, etichette, certificazioni, tracciabilità- Procedure di gestione reclami- Stili di presentazione e rilevazione delle esigenze della clientela- Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità- Tecniche di ascolto e comunicazione- Tecniche, canali e strumenti di comunicazione pubblicitaria e di valorizzazione del made in Italy dei prodotti tipici e dell'eccellenza del territorio- Software specifico di settore	<p>Le risorse umane</p> <p>Il servizio di accoglienza, tecniche di problem solving</p> <p>Customer satisfaction, tecniche di fidelizzazione</p> <p>Analisi e criticità dei briefing legati al servizio</p> <p>Il codice etico</p> <p>La sostenibilità: la filiera corta con riferimento ai prodotti del territorio Trentino.</p>
--	--	--