



PIANI DI STUDIO D'ISTITUTO

AREA DI APPRENDIMENTO		
DISCIPLINA	Processi Operativi di Front Office	
MONTE ORE COMPLESSIVO	90 codocenza/articolazione con PO_Sb	
INDIRIZZO DI STUDIO	Operatore dei Servizi di Sala e Bar	
CLASSE DI RIFERIMENTO	Terzo anno	
COMPETENZE: <p>Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, sulla base delle istruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali) e del sistema di relazioni.</p> <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>Esercitare diritti e doveri nel proprio ambito esperienziale di vita e professionale, nel tessuto sociale e civile locale e nel rispetto dell'ambiente.</p>		
ABILITA'	CONOSCENZE	NUCLEI ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">- Organizzare il proprio lavoro- Rispettare i tempi di lavoro- 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	<ul style="list-style-type: none">- Principali terminologie tecniche di settore/processo- Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene di settore- Nozioni di primo soccorso- Tecniche di pianificazione dell'accoglienza e gestione del cliente- Tecniche e stili di	<ul style="list-style-type: none">- Utilizzo corretto delle attrezzature e dei macchinari- Prevenzione D.Lgs. 81.08:- Nozioni di pronto soccorso- Segnalazione situazioni di non conformità- Utilizzo corretto dello smaltimento in base ai principi della raccolta differenziata- Gestione dei principali CCP dal magazzino allo



<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- Individuare l'importanza delle produzioni locali finalizzata alla vendita, promozione e valorizzazione del territorio- Applicare modalità operative per l'accoglienza e l'assistenza del cliente- Curare le prenotazioni in sala- Presentare e promuovere il menu e i diversi prodotti con particolare riferimento alle produzioni locali- Raccogliere ed elaborare dati, informazioni e contenuti digitali- Utilizzare, in autonomia, le tecnologie digitali per il lavoro di gruppo e su attività assegnate da svolgere a distanza- Utilizzare software specifico di settore per ricerca, simulazioni o controlli ed elaborazioni- Utilizzare applicazioni, tecniche e tecnologie digitali di presentazione di un progetto o prodotto- Utilizzare le risorse digitali per migliorare la qualità delle proprie prestazioni professionali- Creare rappresentazioni della conoscenza (mappe, diagrammi) utilizzando una varietà di linguaggi per esprimersi	<p>accoglienza e assistenza del cliente</p> <ul style="list-style-type: none">- Applicazioni per la creazione di contenuti digitali e multimediali e loro presentazione- Piattaforme software e applicazioni per l'elaborazione e la condivisione di file e lavoro collaborativo online anche su cloud- Raccolta, archiviazione ed elaborazione di dati attraverso sistemi informatici- Software specifico di settore	<p>stoccaggio al servizio finale</p> <ul style="list-style-type: none">- I prodotti del territorio e le principali caratteristiche- Le varie tipologie di servizio in base alle strutture ricettive;- briefing per analizzare errori e migliorare- Modulistica sulla privacy- Le operazioni di registrazione del cliente- La prenotazione del cliente- Documenti fiscali- Modalità di accoglienza del cliente- Come impostare una lettera commerciale- La soddisfazione del cliente
--	--	--



in maniera creativa (testo, immagini, audio, filmati).		
--	--	--