

## SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA MATERIE E PROGRAMMI DI INDIRIZZO

### **Indirizzo “Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera”**

L'indirizzo “Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera” ha lo scopo di far acquisire allo studente, a conclusione del percorso quinquennale, le competenze tecniche, economiche e normative

nelle filiere dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera.<sup>8</sup>

L'identità dell'indirizzo punta a sviluppare la massima sinergia tra i servizi di ospitalità e di accoglienza

e i servizi enogastronomici attraverso la progettazione e l'organizzazione di eventi per valorizzare il patrimonio delle risorse ambientali, artistiche, culturali, artigianali del territorio e la tipicità dei prodotti

enogastronomici. La qualità del servizio è strettamente congiunta all'utilizzo e all'ottimizzazione delle

nuove tecnologie nell'ambito della produzione, dell'erogazione, della gestione del servizio, della comunicazione, della vendita e del marketing di settore.

Per rispondere alle esigenze del settore turistico e ai fabbisogni formativi degli studenti, il profilo generale è orientato e declinato in tre distinte articolazioni: “*Enogastronomia*”, “*Servizi di sala e di vendita*” e “*Accoglienza turistica*”. A garanzia della coerenza della formazione rispetto alla filiera di riferimento e di una stretta correlazione tra le articolazioni, alcune discipline (per esempio, scienza e cultura dell'alimentazione) sono presenti - come filo conduttore - in tutte le aree di indirizzo delle articolazioni, seppure con un monte ore annuale di lezioni differenziato rispetto alla professionalità specifica sviluppata.

Nell'articolazione “*Enogastronomia*” gli studenti acquisiscono competenze che consentono loro di intervenire nella valorizzazione, produzione, trasformazione, conservazione e presentazione dei prodotti

enogastronomici; di operare nel sistema produttivo promuovendo la tipicità delle tradizioni locali, nazionali e internazionali applicando le normative su sicurezza, trasparenza e tracciabilità; di individuare le nuove tendenze enogastronomiche.

Nell'articolazione “*Servizi di sala e di vendita*” gli studenti acquisiscono competenze che li mettono in

grado di svolgere attività operative e gestionali in relazione all'amministrazione, produzione, organizzazione, erogazione e vendita di prodotti e servizi enogastronomici; di interpretare lo sviluppo

delle filiere enogastronomiche per adeguare la produzione e la vendita in relazione alla richiesta dei mercati e della clientela; di valorizzare i prodotti tipici locali, interagendo con il cliente per trasformare

il momento della ristorazione e della degustazione in un evento culturale.

Nell'articolazione “*Accoglienza turistica*” vengono acquisite le competenze per intervenire nell'organizzazione e nella gestione delle attività di ricevimento delle strutture turistico-alberghiere, in

relazione alla domanda stagionale e alle diverse esigenze della clientela. Particolare attenzione è riservata alle strategie di commercializzazione dei servizi e di promozione di prodotti enogastronomici

che valorizzino le risorse e la cultura del territorio nel mercato internazionale, attraverso l'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

<sup>8</sup>D.P.R. 15 marzo 2010, n. 87, “Regolamento recante norme per il riordino degli istituti professionali, a norma dell'art. 64,

comma 4, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133 (10G0109), allegato B3.

## **Attività e Insegnamenti obbligatori di indirizzo**

### **Indirizzo “Servizi per l’enogastronomia e l’ospitalità alberghiera”**

Disciplina: **SCIENZE INTEGRATE (FISICA)**

Il docente di “Scienze integrate (Fisica)” concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale di istruzione professionale del settore “Servizi per l’enogastronomia e l’ospitalità alberghiera”, risultati di apprendimento che lo mettono in grado di:

*utilizzare i concetti e i modelli delle scienze sperimentali per investigare fenomeni sociali e naturali e per interpretare dati; utilizzare gli*

*strumenti culturali e metodologici acquisiti per porsi con atteggiamento razionale, critico, creativo e responsabile nei confronti della realtà,*

*dei suoi fenomeni e dei suoi problemi, anche ai fini dell’apprendimento permanente; utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività*

*di studio, ricerca e approfondimento disciplinare; padroneggiare l’uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei*

*luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell’ambiente e del territorio; utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti delle diverse*

*discipline per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi; padroneggiare l’uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione*

*alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell’ambiente e del territorio.*

#### **Primo biennio**

Ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale, nel primo biennio il docente

persegue, nella propria azione didattica ed educativa, l’obiettivo prioritario di far acquisire allo studente le competenze di base attese a

conclusione dell’obbligo di istruzione, di seguito richiamate:

**osservare, descrivere ed analizzare fenomeni appartenenti alla realtà naturale e artificiale e riconoscere nelle varie forme i**

**concetti di sistema e di complessità**

**analizzare qualitativamente e quantitativamente fenomeni legati alle trasformazioni di energia a partire dall’esperienza**

**essere consapevole delle potenzialità e dei limiti delle tecnologie nel contesto culturale e sociale in cui vengono applicate**

L’articolazione dell’insegnamento di “Scienze integrate (Fisica)” in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la

progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell’ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe.

*Il docente, nella prospettiva dell’integrazione delle discipline sperimentali, organizza il percorso d’insegnamento-apprendimento con il*

*decisivo supporto di attività laboratoriali per sviluppare l’acquisizione di conoscenze e abilità attraverso un corretto metodo scientifico.*

*Nelle forme di collaborazione programmate dal Consiglio di classe, il docente valorizza l’apporto di tutte le discipline relative all’asse*

*scientifico-tecnologico, al fine di approfondire argomenti legati alla crescita culturale e civile degli studenti (come il contributo apportato*

*dalla scienza e dalla tecnologia allo sviluppo dei saperi e dei valori, al cambiamento delle condizioni di vita e dei modi di fruizione*

*culturale).*

#### **Conoscenze**

Grandezze fisiche e loro dimensioni; unità di misura del sistema internazionale; notazione scientifica e cifre significative.

Equilibrio in meccanica; forza; momento; pressione.

Campo gravitazionale; accelerazione di gravità; forza peso.

Moti del punto materiale; leggi della dinamica; impulso; quantità di moto.

Energia, lavoro, potenza; attrito e resistenza del mezzo.

Conservazione dell’energia meccanica e della quantità di moto in un sistema isolato.

Oscillazioni; onde trasversali e longitudinali; intensità, altezza e timbro del suono.

Temperatura; energia interna; calore.  
Carica elettrica; campo elettrico; fenomeni elettrostatici.  
Corrente elettrica; elementi attivi e passivi in un circuito elettrico;  
effetto Joule.  
Campo magnetico; interazioni magnetiche; induzione  
elettromagnetica.  
Onde elettromagnetiche e loro classificazione in base alla  
frequenza o alla lunghezza d'onda.  
Optica geometrica: riflessione e rifrazione.

#### **Abilità**

Effettuare misure e calcolarne gli errori  
Operare con grandezze fisiche vettoriali  
Analizzare situazioni di equilibrio statico individuando le forze e i  
momenti applicati  
Applicare la grandezza fisica pressione a esempi riguardanti solidi,  
liquidi e gas  
Distinguere tra massa inerziale e massa gravitazionale  
Descrivere situazioni di moti in sistemi inerziali e non inerziali  
distinguendo le forze apparenti da quelle attribuibili a interazioni  
Descrivere situazioni in cui l'energia meccanica si presenta come  
cinetica e come potenziale e diversi modi di trasferire, trasformare e  
immagazzinare energia  
Descrivere le modalità di trasmissione dell'energia termica  
Confrontare le caratteristiche dei campi gravitazionale, elettrico e  
magnetico, individuando analogie e differenze.  
Analizzare semplici circuiti elettrici in corrente continua, con  
collegamenti in serie e in parallelo  
Disegnare l'immagine di una sorgente luminosa applicando le regole  
dell'ottica geometrica

79

#### Disciplina: **SCIENZE INTEGRATE (CHIMICA)**

Il docente di "Scienze integrate (Chimica)" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale di istruzione professionale del settore "Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera", risultati di apprendimento che lo mettono in grado di:

*utilizzare i concetti e i modelli delle scienze sperimentali per investigare fenomeni sociali e naturali e per interpretare dati; utilizzare gli*

*strumenti culturali e metodologici acquisiti per porsi con atteggiamento razionale, critico, creativo e responsabile nei confronti della realtà,*

*dei suoi fenomeni e dei suoi problemi, anche ai fini dell'apprendimento permanente; utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività*

*di studio, ricerca e approfondimento disciplinare; padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei*

*luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio; utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti delle diverse*

*discipline per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi; padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione*

*alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio.*

#### **Primo biennio**

Ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale, nel primo biennio il docente persegue, nella propria azione didattica ed educativa, l'obiettivo prioritario di far acquisire allo studente le competenze di base attese a conclusione dell'obbligo di istruzione, di seguito richiamate:

**osservare, descrivere ed analizzare fenomeni appartenenti alla realtà naturale e artificiale e riconoscere nelle varie forme i**

**concetti di sistema e di complessità**

**analizzare qualitativamente e quantitativamente fenomeni legati alle trasformazioni di energia a partire dall'esperienza**

**essere consapevoli delle potenzialità e dei limiti delle tecnologie nel contesto culturale e sociale in cui vengono applicate**

L'articolazione dell'insegnamento di "Scienze integrate (Chimica)" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe.

*Nelle forme di collaborazione programmate dal Consiglio di classe il docente valorizza, nel percorso dello studente, l'apporto di tutte le*

*discipline relative all'asse scientifico- tecnologico, con i loro specifici linguaggi.*

*A tale scopo, per l'apprendimento della chimica e nella prospettiva dell'integrazione delle discipline sperimentali, organizza il percorso*

*d'insegnamento-apprendimento assegnando un ruolo centrale all'attività laboratoriale, alla riflessione su quanto sperimentato, alle*

*connessioni che si creano fra i concetti implicati.*

### **Conoscenze**

La chimica in cucina: la temperatura e la cottura dei cibi.

Sistemi omogenei ed eterogenei in ambito alimentare: filtrazione, distillazione, cristallizzazione, estrazione con solventi, cromatografia.

Il modello particellare (nozioni di atomo, molecola, ioni) e le spiegazioni delle trasformazioni fisiche (passaggi di stato) e delle trasformazioni chimiche.

Le evidenze sperimentali di una sostanza pura (mediante la misura della densità, del punto di fusione e/o del punto di ebollizione) e nozioni sulla lettura delle etichette e dei simboli di pericolosità di elementi e composti.

La quantità chimica: massa atomica, massa molecolare, mole, costante di Avogadro

La struttura dell'atomo e il modello atomico a livelli di energia

Il sistema periodico e le proprietà periodiche: metalli, non metalli, semimetalli, elementi della vita

Nozioni sui legami chimici e i legami intermolecolari di zuccheri, lipidi e proteine

Elementi di nomenclatura chimica e bilanciamento delle equazioni di reazione

Le concentrazioni delle soluzioni con sostanze e solventi innocui: per cento in peso, molarità, molalità, proprietà colligative delle soluzioni

Cenni sulle teorie acido-base e il pH dei principali materiali alimentari

Cenni sulle reazioni di ossido riduzione in ambito enogastronomico

La composizione, la conservazione degli alimenti e la loro trasformazione

### **Abilità**

Utilizzare il modello cinetico-molecolare per interpretare le trasformazioni fisiche e chimiche

Usare la mole come ponte fra il mondo macroscopico delle sostanze e il mondo microscopico di atomi, molecole e ioni

Descrivere la struttura elettronica a livelli di energia dell'atomo

Riconoscere un elemento chimico mediante il saggio alla fiamma

Descrivere le principali proprietà periodiche, che confermano la struttura a strati dell'atomo.

Utilizzare le regole di nomenclatura IUPAC e bilanciare semplici reazioni

Preparare soluzioni di data concentrazione con acqua, solventi e materiali in uso in ambito alimentare

Riconoscere i materiali enogastronomici acidi e basici tramite indicatori

Descrivere le reazioni di ossido riduzione negli alimenti

Descrivere le proprietà, la conservazione e le trasformazioni dei materiali alimentari.

80

Disciplina: **SCIENZA DEGLI ALIMENTI**

Il docente di "Scienza degli alimenti" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale di istruzione professionale del settore "Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera", risultati di apprendimento che lo mettono in grado di:

*controllare ed utilizzare gli alimenti e le bevande sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, nutrizionale e gastronomico;*

*valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera; applicare le normative*

*vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti; agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva d'interesse.*

### **Primo biennio**

Ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale, nel primo biennio il docente persegue, nella propria azione didattica ed educativa, l'obiettivo prioritario di far acquisire allo studente le competenze di base attese a conclusione dell'obbligo di istruzione, di seguito richiamate:

**osservare, descrivere ed analizzare fenomeni appartenenti alla realtà naturale e artificiale e riconoscere nelle varie**

**forme i concetti di sistema e di complessità**

**analizzare qualitativamente e quantitativamente fenomeni legati alle trasformazioni di energia a partire dall'esperienza**

L'articolazione dell'insegnamento di "Scienza degli alimenti" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe

*L'insegnamento si sviluppa con modalità laboratoriale interdisciplinare, finalizzata alla valorizzazione degli aspetti connessi alla sicurezza degli alimenti, alle loro caratteristiche organolettiche e nutrizionali e al rispetto della normativa HACCP.*

### **Conoscenze**

Ruolo dell'educazione alimentare: alimentazione, nutrizione, abitudini alimentari, alimentazione equilibrata e malnutrizioni.

Macro e micronutrienti: classificazioni, proprietà, funzioni, fabbisogno e classificazione degli alimenti.

Digestione, assorbimento ed utilizzazione dei nutrienti.

Igiene degli alimenti, nozioni di microbiologia ed igiene professionale.

Conservazione, cottura.

Confezioni alimentari ed etichette.

### **Abilità**

Classificare gli alimenti in base alla funzione prevalente.

Interpretare dati e documenti utilizzati in campo alimentare (grafici, istogrammi, dati statistici, etichette, ecc...).

Descrivere differenze ed analogie tra i diversi principi nutritivi ed indicarne la funzione nutrizionale.

Individuare i rischi di contaminazione alimentare e le regole per prevenirli.

Individuare analogia e differenze tra i diversi alimenti e classificarli.

Indicare i criteri per un'alimentazione equilibrata e metterla in relazione con la salute.

Valutare le principali modificazione degli alimenti in cottura

Scegliere i metodi di conservazione più adatti ai diversi tipi di alimenti.

Interpretare le etichette alimentari e riconoscere la tracciabilità dell'alimento.

Individuare confezione ed imballaggi a norma.

81

Disciplina: **LABORATORIO DI SERVIZI ENOGASTRONOMICI - SETTORE CUCINA**

Il docente di “Laboratorio di servizi enogastronomici – Settore cucina” concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale di istruzione professionale del settore “Servizi per l’enogastronomia e l’ospitalità alberghiera”, risultati di apprendimento che lo mettono in grado di: *agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse; utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico- alberghiere; valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera; controllare e utilizzare gli alimenti e le bevande sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, nutrizionale e gastronomico; predisporre e realizzare menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, anche in relazione a specifiche necessità dietologiche.*

### **Primo biennio**

Ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale, nel primo biennio il docente persegue, nella propria azione didattica ed educativa, l’obiettivo prioritario di far acquisire allo studente le competenze di base attese a conclusione dell’obbligo di istruzione, di seguito richiamate:

**comprendere il cambiamento e le diversità dei tempi storici in una dimensione diacronica attraverso il confronto fra epoche e in una dimensione sincronica attraverso il confronto fra aree geografiche e culturali**  
**riconoscere le caratteristiche essenziali del sistema socio economico per orientarsi nel tessuto produttivo del proprio territorio**

L’articolazione dell’insegnamento di “Laboratorio di servizi enogastronomici – Settore cucina” in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell’ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe  
*Le conoscenze e le abilità indicate si sviluppano nello stretto raccordo tra questa disciplina e le altre dell’area di indirizzo, in particolar modo “ Laboratorio di servizi enogastronomici – settore sala e vendita” e “Scienza degli alimenti”. Un efficace processo di insegnamento-apprendimento richiede una didattica finalizzata alla attuazione di progetti definiti con la partecipazione dei docenti dell’area generale e di indirizzo.*

### **Conoscenze**

Figure professionali che operano nel settore enogastronomico e caratteristiche delle professioni.

Ruoli e gerarchia della brigata di cucina.

Elementi di deontologia professionale.

Il laboratorio di cucina: le aree di lavoro, le attrezzature e gli utensili.

Igiene personale, dei prodotti, dei processi di lavoro e pulizia dell’ambiente.

Norme di prevenzione e sicurezza sul lavoro e rudimenti sul primo soccorso.

Cenni sulla corretta utilizzazione igienica e gastronomica delle principali materie prime.

Elementi di gastronomia tipica del territorio in cui si opera.

Principali tipi di menu e successione dei piatti.

Tecniche di base di cucina e principali tecniche di cottura.

Principali tecniche di produzione di salse, contorni, uova, primi e secondi piatti.

Tecniche di base di pasticceria, principali impasti e creme.

### **Abilità**

Riconoscere le principali figure professionali correlate al settore enogastronomico e le regole fondamentali di comportamento professionale.

Identificare attrezzature e utensili di uso comune.

Provvedere alle corrette operazioni di funzionamento ordinario delle attrezzature.

Rispettare le "buone pratiche" di lavorazione inerenti l'igiene personale, la preparazione, la cottura e la conservazione dei prodotti e la pulizia del laboratorio.

Identificare le materie prime e i principali elementi di qualità e conservarle correttamente.

Distinguere i prodotti tipici e i piatti tradizionali del territorio in cui si opera.

Distinguere il menu dalla carta.

Utilizzare le principali tecniche di base nella produzione gastronomica di cucina e di pasticceria.

Presentare i piatti nel rispetto delle regole tecniche.

82

Disciplina: **LABORATORIO DI SERVIZI ENOGASTRONOMICI - SETTORE SALA E VENDITA**

Il docente di "Laboratorio servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera - settore sala e vendita" concorre a far conseguire allo

studente, al termine del percorso quinquennale di istruzione professionale del settore "Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità

alberghiera", risultati di apprendimento che lo mettono in grado di: *agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse;*

*utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza*

*turistico-alberghiera; valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera;*

*integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione*

*per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi; controllare e utilizzare gli alimenti e le bevande sotto il profilo*

*organolettico, merceologico, chimico-fisico, nutrizionale e gastronomico; predisporre e realizzare menu coerenti con il contesto e le*

*esigenze della clientela, anche in relazione a specifiche necessità dietologiche.*

### **Primo biennio**

Ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale, nel primo biennio il docente

persegue, nella propria azione didattica ed educativa, l'obiettivo prioritario di far acquisire allo studente le competenze di base attese a

conclusione dell'obbligo di istruzione, di seguito richiamate:

**riconoscere le caratteristiche essenziali del sistema socio economico per orientarsi nel tessuto produttivo del proprio territorio**

**padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa verbale in vari contesti**

L'articolazione dell'insegnamento di "Laboratorio di servizi enogastronomici - Settore sala e vendita" in conoscenze e abilità è di

seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della

programmazione collegiale del Consiglio di classe

*Le conoscenze e le abilità indicate si sviluppano nello stretto raccordo tra questa disciplina e le altre dell'area di indirizzo, in particolar*

*modo con "Laboratorio di servizi enogastronomici - settore cucina" e "Scienza degli alimenti". Un efficace processo di insegnamento-apprendimento*

*richiede una didattica finalizzata alla attuazione di progetti definiti con la partecipazione dei docenti dell'area generale e*

*di indirizzo.*

### **Conoscenze**

Figure professionali che operano nel settore enogastronomico e caratteristiche delle professioni.

Ruoli e gerarchia della brigata di sala e di bar.

Elementi di deontologia professionale.

Il laboratorio di sala e di bar: le aree di lavoro, le attrezzature e gli utensili.

Igiene personale, dei prodotti, dei processi di lavoro e pulizia dell'ambiente.

Norme di prevenzione e sicurezza sul lavoro e rudimenti sul primo soccorso.

Nozioni di base sul vino e sugli abbinamenti.

Elementi di enologia tipica del territorio in cui si opera.

Principali tipi di menu e successione dei piatti.

Tecniche di comunicazione professionale applicata alla vendita dei servizi.

Tecniche di base di sala: *mise en place* e stili di servizio.

Tecniche di base di bar: caffetteria e principali bevande analcoliche.

### **Abilità**

Riconoscere le principali figure professionali correlate al settore enogastronomici e le regole fondamentali di comportamento professionale.

Identificare attrezzature e utensili di uso comune.

Provvedere alle corrette operazioni di funzionamento ordinario delle attrezzature.

Rispettare le "buone pratiche" inerenti l'igiene personale, la preparazione, la conservazione dei prodotti e la pulizia del laboratorio.

Distinguere i vini e i piatti tradizionali del territorio in cui si opera

Proporre alcuni abbinamenti di vini locali ai piatti ed effettuare il servizio del vino.

Utilizzare le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti.

Distinguere il menu dalla carta.

Utilizzare le principali tecniche di base nel servizio di prodotti enogastronomici e nelle preparazioni di bar.

83

### Disciplina: **LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA**

Il docente di "Laboratorio di servizi di accoglienza turistica" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso

quinquennale di istruzione professionale del settore "Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera", risultati di apprendimento

che lo mettono in grado di: *utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e*

*intermediazione turistico-alberghiera; adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle*

*richieste dei mercati e della clientela; promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la*

*progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio;*

*sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria*

*alle aziende turistico- alberghiere; attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di*

*beni e servizi in relazione al contesto.*

### **Primo biennio**

Ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale, nel primo biennio il docente

persegue, nella propria azione didattica ed educativa, l'obiettivo prioritario di far acquisire allo studente le competenze di base attese a

conclusione dell'obbligo di istruzione, di seguito richiamate:

**utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonio artistico e letterario**

**utilizzare e produrre testi multimediali**



L'articolazione dell'insegnamento di "Laboratorio di servizi di accoglienza turistica" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe

*La disciplina si sviluppa in stretta correlazione con gli insegnamenti dell'Area generale e d'indirizzo.*

*Fondamentale appare la*

*connessione con la lingua italiana e le lingue straniere. L'organizzazione di opportuni laboratori di simulazione consente agli studenti di verificare le abilità comunicativo-relazionali possedute.*

### **Conoscenze**

Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.

Modulistica elementare alberghiera, elementi base di corrispondenza alberghiera.

Elementi base di menu.

Il linguaggio tecnico alberghiero e le tecniche di accoglienza

Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti.

Le operazioni del ciclo cliente.

Il front e back office: struttura del reparto, organigramma e mansioni.

Tecniche elementari di prenotazione e strutture ricettive nel comparto italiano.

Elementi di base di vendita e assistenza clienti.

Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico- ristorativi.

Strutture ricettive, tipologie di aziende ristorative e le figure professionali.

Risorse naturalistiche e i parchi del proprio territorio.

Località d'arte e d'interesse turistico significative della zona.

Tecniche di comunicazione professionale.

Il conto cliente.

Gli arrangiamenti alberghieri.

La differenziazione dei prezzi in base alla tipologia di camere.

La differenziazione dei prezzi in base alla stagionalità.

### **Abilità**

Accogliere il cliente mettendolo a proprio agio.

Presentare i prodotti/servizi offerti.

Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente.

Applicare le tecniche di base di accoglienza e assistenza al cliente.

Eseguire le operazioni relative alle fasi di ante e check-in del ciclo clienti.

Identificare le strutture ricettive e di ospitalità.

Individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia.

Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, aziende ristorative e figure professionali coinvolte.

Riconoscere le risorse ambientali storiche, artistiche e culturali del proprio territorio nella prospettiva del loro sfruttamento anche a fini turistici.

Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base per accogliere ed interagire con il cliente.

Impostare il conto di un cliente individuale.

Redigere un listino prezzi di tipo alberghiero.