

Risultati di apprendimento enogastronomia classe 5°

Sommario

Definizione competenze	3
Competenze in uscita previste:	3
Competenza in uscita n° 1:	3
Competenza:	3
Abilità:	3
Conoscenze:	3
Competenza in uscita n° 2:	4
Competenza:	4
Abilità:	4
Conoscenze:	4
Competenza in uscita n° 3:	4
Competenza:	4
Abilità:	4
Conoscenze:	4
Competenza in uscita n° 4:	4
Competenza:	5
Abilità:	5
Conoscenze:	5
Competenza in uscita n° 5:	5
Competenza:	5
Abilità:	5
Conoscenze:	5
Competenza in uscita n° 6:	5
Competenza:	6
Abilità:	6
Conoscenze:	6
Competenza in uscita n° 7:	6
Competenza:	6
Abilità:	6
Conoscenze:	6
Competenza in uscita n° 8:	6
Competenza:	6
Abilità:	7
Conoscenze:	7

Competenza in uscita n° 9:	7
Competenza:	7
Abilità:	7
Conoscenze:	7
Competenza in uscita n° 10:	7
Competenza:	7
Abilità:	7
Conoscenze:	8
Competenza in uscita n° 11:	8
Competenza:	8
Abilità:	8
Conoscenze:	8

Definizione competenze

Nella didattica per competenze il principio è quello di integrare:

- Il sapere (le conoscenze)
- Il saper fare (le abilità)
- Il sapere come fare (l'abilità complessa)
- Il sapere perché (metacognizione)
- Il generalizzare e trasferire la conoscenza
- L'ideare, progettare, affrontare e gestire
- Il collaborare e il relazionarsi.

Di seguito una definizione di competenze, abilità e conoscenze:

Competenza. Indica la comprovata capacità di usare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e/o personale; le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia.

Abilità. Indica la capacità di applicare conoscenze e di usare know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi; le abilità sono descritte come cognitive (uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) e pratiche (che implicano l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti).

Conoscenza. È il risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento. Le conoscenze sono l'insieme di fatti, principi, teorie e pratiche, relative a un settore di studio o di lavoro; le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.

Competenze in uscita previste:

Competenza in uscita n° 1:

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

Competenza:

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

Abilità:

Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali, agli sviluppi tecnologici e di mercato.

Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento.

Progettare attività promozionali e pubblicitarie secondo il tipo di clientela e la tipologia di struttura.

Monitorare il grado di soddisfazione della clientela, applicando tecniche di fidelizzazione post-vendita del cliente.

Utilizzare i software applicativi di settore al fine di progettare/ideare attività di promozione e valorizzazione di prodotti e servizi per la filiera dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera.

Utilizzare lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera.

Sostenere processi di fidelizzazione del cliente mediante la realizzazione di iniziative di *customer care*.

Conoscenze:

Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico

Strategie di comunicazione del prodotto.

Strumenti di pubblicità e comunicazione orientati alle varie tipologie di clientela.

Strumenti e tecniche di costruzione e utilizzo dei veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici ecc.)

Prof. Valerio Vittoni

Principi di fidelizzazione del cliente.

Tecniche di rilevazione delle nuove tendenze in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiali e attrezzature.

Il sistema di *customer satisfaction*.

Tecniche di *problem solving* e gestione reclami

Competenza in uscita n° 2:

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.

Competenza:

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.

Abilità:

Gestire il processo di consegna, stoccaggio e monitoraggio delle merci/prodotti/ servizi.

Identificare quali-quantitativamente le risorse necessarie per la realizzazione del prodotto/servizio programmato.

Applicare criteri di pianificazione del proprio lavoro, operando in équipe, e interagendo con le altre figure professionali e i vari reparti.

Applicare specifiche procedure e tecniche di gestione d'impresa.

Controllare la corrispondenza del prodotto/servizio ai parametri predefiniti e formulare proposte di miglioramento degli standard di qualità di prodotti e servizi.

Classificare e configurare i costi per verificare la sostenibilità economica del prodotto/servizio.

Rilevare i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di produzione di prodotti e servizi.

Conoscenze:

Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio.

Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa.

Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali e operativi.

Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità.

Tecniche di programmazione e controllo dei costi.

Tecniche di rilevazione della qualità dell'offerta preventiva.

Competenza in uscita n° 3:

Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.

Competenza:

Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.

Abilità:

Applicare 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.

Applicare efficacemente il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari in conformità alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.

Garantire la tutela e la sicurezza del cliente

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

Conoscenze:

Normativa igienicosanitaria e procedura di autocontrollo HACCP

Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali

Normativa volta alla tutela e sicurezza del cliente.

Competenza in uscita n° 4:

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.

Competenza:

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.

Abilità:

Elaborare un'offerta di prodotti e servizi enogastronomici atti a promuovere uno stile di vita equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sostenibile dal punto di vista ambientale.

Predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o disturbi e limitazioni alimentari.

Apportare innovazioni personali alla produzione enogastronomica fornendo spiegazioni tecniche e motivazioni culturali, promuovendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati

Definire offerte gastronomiche qualitativamente e economicamente sostenibili, adeguando le scelte alle mutevoli tendenze del gusto, dei regimi dietetici, degli stili alimentari del target di clientela.

Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli *stakeholder*

Conoscenze:

Valore culturale del cibo e rapporto tra enogastronomia, società e cultura di un territorio.

Concetti di sostenibilità e certificazione

Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità.

Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari

Tecniche di analisi del budget e politiche di sconti per la clientela.

Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.

Azioni di controllo dell'attività di gestione aziendale e budgetaria.

Competenza in uscita n° 5:

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

Competenza:

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

Abilità:

Applicare 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.

Apportare 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

Configurare in modo creativo il prodotto finito scegliendo la decorazione in funzione dell'elaborato preparato

Rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento in ambito dolciario

Conoscenze:

Tecniche di gestione dell'intero ciclo di produzione/conservazione/presentazione dei prodotti dolciari e di arte bianca.

Tecnologie innovative per la produzione dolciaria e di arte bianca.

Tecniche di presentazione e decorazione dei prodotti

Caratteristiche della pasticceria e della panificazione regionale, nazionale e internazionale

Strumenti per la rilevazione e la ricerca delle dinamiche del gusto e degli abbinamenti di sapori e ingredienti.

Competenza in uscita n° 6:

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.

Competenza:

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.

Abilità:

Usare modalità di interazione e codici diversi a seconda della tipologia di clientela per descrivere e valorizzare i servizi sia in forma orale che scritta anche in lingua straniera.

Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto e interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura.

Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione.

Gestire la fidelizzazione del cliente mediante tecniche di *customer care*.

Identificare e comprendere le differenze gestuali, prossemiche e di valori culturali.

Conoscenze:

Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali, anche in lingua straniera.

Tecniche di rilevamento della *Customer satisfaction*

Meccanismi di fidelizzazione del cliente

Competenza in uscita n° 7:

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.

Competenza:

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.

Abilità:

Attuare 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.

Definire le specifiche per l'allestimento degli spazi e per le operazioni di banqueting/catering.

Applicare tecniche di allestimento di strumentazioni, accessori e decorazioni in base al servizio da erogare e rispondente a principi estetici.

Determinare le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione dell'evento

Valutare 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.

Applicare metodi e procedure standard per il monitoraggio delle attività post evento.

Conoscenze:

Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di catering/eventi.

Tecniche di allestimento della sala per servizi banqueting e catering.

Principi di estetica e tecniche di presentazione di piatti e bevande.

Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico.

Strumenti digitali per la gestione organizzativa e promozione di eventi.

Procedure per la gestione delle situazioni conflittuali o eventi imprevisti.

Competenza in uscita n° 8:

Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.

Competenza:

Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.

Abilità:

Posizionare l'offerta turistica identificando servizi primari e complementari per una proposta integrata coerente con il contesto e le esigenze della clientela.

Valutare la compatibilità dell'offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità

Realizzare azioni di promozione di *Tourism Certification*.

Determinare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico.

Organizzare e pianificare offerte turistiche integrate, in italiano e in lingua straniera, utilizzando anche strumenti di marketing e web marketing.

Conoscenze:

Metodologie e strumenti di marketing turistico e web marketing.

Normativa sulla tutela ambientale, applicata al settore di riferimento.

Norme ISO e fattori di scelta, criteri per il riconoscimento della certificazione *ecolabel*.

Strumenti e metodi per la gestione dell'offerta turistica integrata secondo i principi di sostenibilità ambientale.

Modalità di calcolo dei margini di guadagno.

Competenza in uscita n° 9:

Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

Competenza:

Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

Abilità:

Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste.

Gestire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di *customer care* e di *customer satisfaction*.

Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva.

Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto.

Rilevare il grado di soddisfazione della clientela e tradurre i risultati dei rilevamenti in proposte migliorative del prodotto/servizio.

Conoscenze:

Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento.

Procedure e tecniche di organizzazione e di redazione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione del cliente.

Terminologia di settore e registri linguistici, anche in lingua straniera.

Metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività

Competenza in uscita n° 10:

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.

Competenza:

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.

Abilità:

Applicare tecniche di *benchmarking*.

Individuare i target e gli indicatori di *performance*.

Prof. Valerio Vittoni

Monitorare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi e dei risultati.

Conoscenze:

Elementi di *budgeting* per la quantificazione dell'entità dell'investimento economico e valutazione della sua sostenibilità.

Elementi di diritto commerciale, organizzazione e gestione aziendale, contabilità analitica.

Tecniche di reportistica aziendale.

Tecniche di analisi per indici.

Competenza in uscita n° 11:

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.

Competenza:

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.

Abilità:

Progettare attività/iniziative di varia tipologia atte a valorizzare le tipicità del territorio.

Attuare l'informazione e la promozione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza.

Predisporre azioni a supporto della domanda potenziale di prodotti e servizi turistici.

Collaborare alla realizzazione di attività innovative di pubblicizzazione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici per promuovere l'immagine e la valorizzazione del territorio.

Conoscenze:

L'informazione turistica: dall'*on site* all'*on line*.

Menù a filiera locale con prodotti iscritti nel registro delle denominazioni di origini protette e delle indicazioni geografiche protette (DOP, IGP, STG).

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