



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GIOVANNI GIOLITTI"



I.T. TECNICO PER IL TURISMO
I.P. SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA

Via Alassio, 20 - 10126 - TORINO Tel. 0116635203 - 0116963017

COD. MECC.: TOIS04200N C.F.: 80098950019

e-mail: tois04200n@istruzione.it pec: tois04200n@pec.istruzione.it

www.istitutogiolitti.edu.it

PIANO di LAVORO del DIPARTIMENTO di SALA & VENDITA

(Insegnamento di Area di Indirizzo)

Classe ☐ Prima ☐ Seconda

Classe ☐ Terza ☒ Quarta ☐ Quinta

☐ **Enogastronomia:** esperto della gastronomia del gusto e del benessere

☒ **Servizi di sala e Vendita:** esperto di Mixology e Sommellerie

☐ **Accoglienza turistica:** esperto del settore turistico – ricettivo del territorio

COMPETENZE CORRELATE

trasversali rispetto a quelle dell'Area di indirizzo

1 - COMPETENZE CHIAVE EUROPEE PER L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

si fa riferimento al documento europeo 'Raccomandazione' del 22 maggio 2018 e a quanto concordato nella riunione dei coordinatori di dipartimento.

Competenza Chiave n 1 Descrizione:

Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali

Competenza Chiave n 4 Descrizione:

Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali e inter-nazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro

Competenza Chiave n 5 Descrizione:

Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro

Competenza Chiave n 7 Descrizione: *Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete*

2 - COMPETENZE DI AREA GENERALE

Si fa riferimento all'allegato B delle Linee guida agosto 2019 e a quanto concordato nella riunione dei coordinatori di dipartimento.

Per le classi del BIENNIO riportare la descrizione corrispondente al livello QNQ 2; per le classi TERZE al livello QNQ 3; per le classi QUARTE al livello QNQ 3/4.

COMPETENZA di AREA GENERALE n.G1

COMPETENZA N.1

Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali

COMPETENZA N.3

Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali, dell'ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo

COMPETENZA N.5

Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro

COMPETENZA N.7

Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete

COMPETENZA N.8

Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento

COMPETENZA N.9

Riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo

COMPETENZA N.10

Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi

COMPETENZA N.11

Padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio

COMPETENZA N.12

Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi

COMPETENZE DI INDIRIZZO

si fa riferimento all'Allegato C delle Linee guida agosto 2019 e a quanto concordato nella riunione dei coordinatori di dipartimento

NB: nell'individuazione delle competenze, gli insegnamenti coinvolti nella seconda prova fanno riferimento ai documenti ministeriali "QdR" (Quadri di riferimento) che contengono i nuclei tematici oggetto della seconda prova stessa (<https://www.miur.gov.it/-/esami-di-stato-del-secondo-ciclo-di-istruzione-a-s-2018-2019-d-m-769-del-26-novembre-2018>)

COMPETENZA di INDIRIZZO n. 1

Descrizione della competenza in uscita: "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 INTERMEDIA relativa all'anno a cui si riferisce la presente progettazione	Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	Contenuti
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 Collaborare attraverso l'utilizzo di tecniche tradizionali 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 di riferimento	Partecipare alla pianificazione di attività promozionali e pubblicitarie delle nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche utilizzando tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio. Partecipare alla gestione dell'intero processo del ciclo cliente applicando tecniche di fidelizzazione e di monitoraggio del grado di soddisfazione della clientela. Identificare il legame dei prodotti e servizi con il territorio, riconoscendone la qualità di filiera e, attraverso tecniche tradizionali di lavorazione/commercializzazione, promuoverne la valorizzazione.	Strumenti di pubblicità e comunicazione. Principi e criteri di storytelling in campo enogastronomico. Tecniche di rilevazione della <i>customer satisfaction</i> . Tecniche per la gestione dei reclami. Marchi di qualità e sistemi di tutela dei prodotti enogastronomici di eccellenza. Risorse enogastronomiche/culturali territoriali e nazionali.	Classificazione dei menu Trinciatura delle carni in sala Sfilettatura del pesce in sala Servizi speciali: ostriche salmone caviale

COMPETENZA di INDIRIZZO n. 2

Descrizione della competenza in uscita: “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 INTERMEDIA relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione	Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	Contenuti
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 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.	Identificare le risorse necessarie per la realizzazione del prodotto/servizio programmato. Utilizzare tecniche per verificare la sostenibilità economica del prodotto/servizio. Individuare eventuali criticità nei principali processi di pianificazione, approvvigionamento, produzione e vendita di prodotti e servizi. Applicare tecniche di controllo della qualità dell’offerta preventiva. Riconoscere le principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell’enogastronomia e dell’ospitalità alberghiera.	Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci. Tecniche di programmazione, controllo dei costi e organizzazione della produzione di settore: definizione di compiti, tempi e modalità operative. Tecniche e strumenti per il controllo della qualità dei processi organizzativi e gestionali. Principali comportamenti, abitudini, stili di acquisto e consumo: i fattori economici, sociali e culturali	Nozioni di base gestione magazzino

COMPETENZA di INDIRIZZO n. 3**Descrizione della competenza in uscita:** “Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.”

Competenza INTERMEDIA relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione	Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	Contenuti
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 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.	Utilizzare metodi, attrezzature, mezzi, per la gestione delle produzioni ed assicurare standard di qualità appropriati. Applicare procedure per la segnalazione delle non conformità. Applicare le norme per la tutela e sicurezza del cliente con particolare riferimento a bambini, anziani, diversamente abili.	Qualità ed etichettatura dei prodotti enogastronomici. Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica. Fattori di rischio professionale e ambientale. Normativa sulla tutela e sicurezza del cliente.	Tracciabilità degli alimenti e delle bevande

COMPETENZA di INDIRIZZO n. 4

Descrizione della competenza in uscita: “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 INTERMEDIA relativa all'anno a cui si riferisce la presente progettazione	Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	Contenuti
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 Collaborare in contesti noti alla predisposizione di prodotti, servizi e menù all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, adeguando il proprio operato al processo decisionale e attuativo.	Elaborare, 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 relazione al target dei clienti e alle loro necessità e/o interessi culturali e perseguendo obiettivi di redditività. Favorire la diffusione di abitudini e stili di vita equilibrati attraverso l'offerta di prodotti e servizi tradizionali, innovativi e sostenibili. Partecipare alla predisposizione di prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze e/o disturbi e limitazioni alimentari.	Principali sviluppi contemporanei in termini di: materie prime e loro derivati, tecniche professionali, materiali e attrezzature. Principi di eco-turismo ed elementi di ecogastronomia. Gli stili alimentari e le diete moderne. Tecniche di analisi delle componenti di un prezzo di vendita e degli indicatori di gestione.	Bar: Cocktail IBA con utilizzo del metal pour Tecniche di Miscelazione

COMPETENZA di INDIRIZZO n. 6

Descrizione della competenza in uscita: “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 INTERMEDIA relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione	Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	Contenuti
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 Orientare i propri comportamenti alla realizzazione delle fasi del ciclo cliente in contesti professionali noti nel rispetto delle diverse culture ed esigenze della clientela.	Gestire, anche in collaborazione con gli altri, la comunicazione professionale con il cliente personalizzando il servizio in base alle esigenze speciali. Applicare procedure e tecniche di comunicazione nei confronti del cliente anche straniero per rilevarne i bisogni e anticipare possibili soluzioni nel rispetto della sua cultura. Adattare la propria interazione con il cliente nel rispetto dei differenti stili comunicativi e valori.	Elementi di antropologia culturale. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive. Tecniche di interazione con la clientela con bisogni specifici. Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in lingua straniera. Elementi di marketing strategico dei servizi turistici e meccanismi di fidelizzazione del cliente.	Enologia regionale Tecniche degustazione con abbinamento cibo-vino

COMPETENZA di INDIRIZZO n. 7

Descrizione della competenza in uscita: “: 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 INTERMEDIA relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione	Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	Contenuti
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 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.	Identificare le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla tipologia di evento da realizzare e al budget disponibile. Effettuare attività di controllo, di gestione, budgeting e reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati. Partecipare, 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..	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. Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione.	Banqueting e sue tipologie Svolgimento di elaborati scritti sulle fasi di pianificazione e vendita di un evento

COMPETENZA di INDIRIZZO n. 9

Descrizione della competenza in uscita: “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 INTERMEDIA relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione	Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	Contenuti
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 Applicare tecniche di Hospitality management all’interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento adottando le modalità più adeguate di comunicazione in relazione ai principi di efficienza aziendale.	Garantire il corretto flusso informativo tra i reparti di una stessa struttura ricettiva in un’ottica di cooperazione ed efficienza aziendale. Individuare le principali tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela. Individuare le inefficienze e le carenze dei servizi erogati in rapporto alle aspettative dei clienti. Tradurre i dati della <i>customer satisfaction</i> in proposte di miglioramento del prodotto/servizio erogato.	Metodologie e tecniche di gestione dell’accoglienza in relazione alla tipologia dei servizi e al target di clientela. Metodologie e tecniche di promozione territoriale. Terminologia di settore, anche in lingua straniera. Livelli e standard di qualità del servizio/offerta erogato. Tecniche per l’analisi dei punti di forza/debolezza dell’offerta servita (ANALISI SWOT)	Rapporti con la clientela: - La comunicazione con il cliente - Insoddisfazioni e reclami - Pagare il conto al ristorante

COMPETENZA di INDIRIZZO n. 10

Descrizione della competenza in uscita: *“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 INTERMEDIA relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione	Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	Contenuti
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 Applicare, anche collaborando con altri, tecniche standard di Revenue management e di budgeting- reporting aziendale attraverso opportune azioni di marketing in contesti professionali strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono una modifica del proprio operato.	Trasporre i costi di erogazione dei servizi in dati economici di fatturazione. Applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno. Effettuare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati.	Tecniche di analisi gestionale budgetaria. Elementi di marketing operativo e di marketing strategico. Tecniche di benchmarking.	Drink cost Approvvigionamento e gestione delle risorse

COMPETENZA di INDIRIZZO n. 11

Descrizione della competenza in uscita: *“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 INTERMEDIA relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione	Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	Contenuti
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 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.	Partecipare a eventi significativi del territorio curando gli aspetti che riguardano la comunicazione, la promozione e la commercializzazione. Raccogliere e analizzare informazioni turistiche e condividerle anche attraverso i social media. Collaborare alla realizzazione di campagne pubblicitarie cooperando con tutti gli attori del territorio.	Tecniche di promozione e vendita. Elementi di marketing operativo e strategico. Fattori che caratterizzano la vocazione turistica del territorio. Principali tecniche di ricerca di mercato per sviluppare indagini di scenario	I linguaggi della comunicazione: <ul style="list-style-type: none">- Le fasi della vendita- Le tecniche di comunicazione adeguate- I diversi stili comunicativi in base al contesto- Il lessico di settore- Le consuetudini alimentari e le modalità comunicative delle grandi religioni

ATTIVITA' FORMATIVE PROPOSTE PER L'ANNO

(per esempio: UdA, compiti di realtà, progetti, indagini, uscite didattiche, laboratori...)

- 1. UDA: DA CONCORDARE NEI SINGOLI CONSIGLI DI CLASSE**
- 2. COMPITI DI REALTA'**
- 3. ATTIVITA' LABORATORIALE**
- 4. USCITE DIDATTICHE SUL TERRITORIO**

ABILITA' MINIMEE SAPERI MINIMI richiesti nell'arco dell'a.s.necessari per l'ammissione alla classe successiva:

Classi 4°

- Saper utilizzare le attrezzature del bar per la produzione di caffetteria, bevande a base di latte e/o frutta e infusi
- Saper classificare e produrre cocktails, applicando le corrette tecniche di miscelazione.
- Saper simulare la realizzazione di buffet e banchetti.
- Saper realizzare porzionature in sala.
- Saper elaborare e realizzare proposte di cucina alla lampada.

- Saper instaurare rapporti di collaborazione all'interno della brigata e con il personale di cucina.

- Saper essere cordiale con il cliente e pronto ad esercitare l'arte dell'accoglienza.

- Saper curare l'igiene della propria persona e degli ambienti di lavoro.

- Saper Individuare la produzione enoica italiana.

- Saper classificare alimenti e bevande in base alle loro caratteristiche organolettiche, merceologiche, chimico-fisiche e nutrizionali.
 - Saper riconoscere le caratteristiche organolettiche e qualitative di cibi, vini e altre bevande.

METODOLOGIA

Gli studenti saranno informati del piano di lavoro, delle finalità dell'insegnamento e del suo significato all'inizio e durante tutto l'anno scolastico; saranno altresì resi noti i criteri di valutazione.

La metodologia si avvarrà delle seguenti modalità/tecniche di interventi:

Per la formazione didattico – professionale le lezioni saranno svolte come riportato qui di seguito:

- Lezione frontale: lezione teorica di presentazione di un argomento nei suoi aspetti specifici e tecnici.
- Fase ripetitiva: l'allievo ripete tutte le fasi operative mostrate dal docente per preparazioni e cotture.
- Esercitazione in laboratorio: l'allievo applica praticamente quanto appreso durante le precedenti fasi.

MATERIALI

A supporto del lavoro, si utilizzeranno:

1. Libro di Testo
2. Informazioni tratte da Siti Specializzati e Riviste del Settore
3. Dispense fornite dal docente

VERIFICHE E CRITERI DI VALUTAZIONE

Al fine di verificare la conoscenza e il grado di competenza, ad ogni singolo allievo, oltre alle esercitazioni in laboratorio, verranno presentati test e proposte di lavoro da valutare in base alla griglia approntata dal docente e concordata nel dipartimento.

Qualche colloquio orale, nel corso dell'anno, potrà aiutare a valutare i soggetti che presentano qualche incertezza.

Il numero complessivo delle verifiche (pratiche) sarà di almeno **2** nel primo trimestre e **4** nel pentamestre.

La valutazione intermedia e finale dell'a.s. terrà conto dei livelli di partenza, delle prestazioni scritte/pratiche/orali degli allievi, dell'osservazione sistematica e continua dei loro comportamenti e progressi, di elaborati e compiti svolti a casa, dei risultati delle loro ricerche individuali e di gruppo, del raggiungimento di competenze (di cittadinanza, dell'area generale e di indirizzo).

Il Dipartimento:

- allega griglie di Dipartimento coerenti con quelle d'Istituto

Il Coordinatore di Dipartimento