



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*

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

Descrizione della competenza in uscita: 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.”*

Descrizione della competenza in uscita: n°2 *“Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali”*

Descrizione della competenza in uscita: n°5 *“Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro”*

Descrizione della competenza in uscita: n°7 *“Individuare e utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete”*

Descrizione della competenza in uscita: n°8 *“Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento”*

Descrizione della competenza in uscita: 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*

Descrizione della competenza in uscita: n°10 *“Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all’economia, all’organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi”*

Descrizione della competenza in uscita: 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”*

Descrizione della competenza in uscita: 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
<p>(vedere Allegato C delle Linee Guida)</p> <p style="text-align: center;">Livello QNQ: 3</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Partecipare alla gestione dell'intero processo del ciclo cliente applicando tecniche di fidelizzazione e di monitoraggio del grado di soddisfazione della clientela.</p> <p>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.</p>	<p>Strumenti di pubblicità e comunicazione. Principi e criteri di storytelling in campo enogastronomico.</p> <p>Tecniche di rilevazione della <i>customer satisfaction</i>.</p> <p>Tecniche per la gestione dei reclami.</p> <p>Marchi di qualità e sistemi di tutela dei prodotti enogastronomici di eccellenza.</p> <p>Risorse enogastronomiche/culturali territoriali e nazionali.</p>	<p>Richiamo delle conoscenze relative a tecniche di lavorazione e strumenti affrontati nel 2° BIENNIO</p> <p>Denominazione dei piatti, regola di stesura di un menu</p> <p>La carta dei vini e il rispetto dei dati essenziali nella loro stesura</p>

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
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.	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.	Le principali realtà enogastronomiche italiane attraverso presentazioni guidate con supporto multimediale Approfondimenti su specifiche tipologie attraverso l’ausilio di riviste specializzate e ricerche in rete

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
Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla 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 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.	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.	Realizzazioni di piatti alla lampada (cucina di sala) con riferimento ai prodotti IGP – DOP e KM0

COMPETENZA di INDIRIZZO n. 5

Descrizione della competenza in uscita: *“Valorizzare l’elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative.”*

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 Valorizzare l’elaborazione e la presentazione di prodotti e di piatti locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative.	Eseguire preparazioni complesse integrando le diverse tecniche di base. Predisporre preparazioni dolciarie e di arte bianca scegliendo le materie prime in base alla qualità, alla tipicità, al loro valore nutrizionale, bilanciandole in funzione del prodotto finito. Curare l’aspetto estetico al fine di valorizzare le preparazioni gastronomiche, di arte bianca artigianali e di alta qualità.	Principi di scienze e tecnologie alimentari applicate ai prodotti dolciari e di panificazione. Nozioni fondamentali sulle dinamiche del gusto e sugli abbinamenti di sapori e ingredienti. Tecniche complesse di produzione dolciaria e di panificazione. Tecniche di presentazione e decorazione dei prodotti dolciari e di panificazione.	Realizzazioni di piatti alla lampada (cucina di sala) con riferimento ai prodotti IGP – DOP e KM0

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 Stabilire collegamenti tra informazioni, dati, eventi e strumenti relativi ai beni artistici e ambientali e l’ambito professionale di appartenenza.	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.	Le abitudini alimentari Le alimentazioni degli altri I fattori che influenzano le scelte enogastronomiche Comunicare attraverso il menu: - Aspetti grafici, linguaggi e contenuti tecnici

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 Utilizzare strumenti di comunicazione visiva e multimediale per produrre documenti complessi, scegliendo le strategie comunicative più efficaci rispetto ai diversi contesti inerenti alla sfera sociale e all’ambito professionale di appartenenza, sia in italiano sia in lingua straniera.	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.	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.	La pianificazione di un evento; dal primo contatto all’evento stesso: problem solving

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 Agire l’espressività corporea ed esercitare la pratica sportiva, in modo autonomo e responsabile, sulla base della valutazione delle situazioni sociali e professionali soggette a cambiamenti e che possono richiedere un adattamento del proprio operato.	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: <ul style="list-style-type: none">- La comunicazione con il cliente- Insoddisfazioni e reclami- Pagare il conto al ristorante

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 5°

- 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 gestire i vari momenti di lavoro in sala ed al bar.
- Saper preparare le principali bevande di caffetteria e di bar.
- Saper svolgere i principali servizi di sala.
- Saper collaborare all'allestimento di un buffet per le occasioni più ricorrenti.
- Conoscere e saper preparare alcuni cocktail I.B.A.
- Saper curare l'igiene della propria persona e degli ambienti di lavoro.
- Individuare la produzione enoica internazionale; individuare e classificare le preparazioni tipiche delle regioni italiane ed estere; individuare l'importanza delle produzioni locali come veicolo per la promozione e la valorizzazione del territorio
- Proporre abbinamenti di vini e altre bevande ai cibi

- Simulare la definizione di menu e carte che soddisfino le esigenze di una specifica clientela e rispondano a criteri di economicità della gestione

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 didattica – 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

