

IPSEOA

OBIETTIVI MINIMI

LABORATORIO DEI SERVIZI DI SALA E VENDITA

CLASSE SECONDA

| LABORATORIO DEI SERVIZI DI SALA E VENDITA | | |
|--|--|---|
| Conoscenze | Abilità | Competenze |
| <ul style="list-style-type: none">● Momenti operativi nella ristorazione.● Menu di servizio e sequenza delle pietanze.● Allergeni nel menu.● Fasi del servizio e comunicazione con il cliente.● Gestione delle attrezzature e degli spazi. | <ul style="list-style-type: none">● Adottare tecniche di base per la manipolazione, la trasformazione e l'utilizzo delle materie e dei semilavorati.● Eseguire le principali fasi di lavorazione e allestimento di prodotti, servizi e menu nella corretta sequenza.● Presentarsi in modo professionale.● Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti.● Individuare all'interno del ciclo cliente gli aspetti sociali, religiosi e dietetici specifici delle diverse culture | <ul style="list-style-type: none">● Applicare procedure di base per la predisposizione di prodotti e servizi in contesti strutturati e sotto supervisione.● Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione |

| | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Educazione e comportamento corretto. ● Precedenza di servizio. ● Accoglienza di clienti con esigenze speciali. ● Comunicazione con il cliente e galateo. ● Principi di fidelizzazione del cliente. | <ul style="list-style-type: none"> ● Presentarsi in modo professionale. ● Controllare l'impatto degli alimenti extralinguistici sul messaggio verbale e sulla relazione interpersonale. ● Usare correttamente le forme di comunicazione per raccogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti. ● Individuare all'interno del ciclo cliente gli aspetti sociali, religiosi e dietetici specifici delle diverse culture. | <ul style="list-style-type: none"> ● Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione adottando idonee tecniche di comunicazione. |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Tecniche manuali basilari di servizio. ● Comportamenti operativi durante il servizio. ● Introduzione all'uso della comanda. | <ul style="list-style-type: none"> ● Utilizzare in maniera appropriata gli strumenti e le attrezzature professionali curandone l'efficienza. ● Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento. ● Applicare tecniche di base per la promozione di prodotti e servizi. ● Adottare tecniche di base per la manipolazione, la trasformazione e l'utilizzo delle materie e dei semilavorati. ● Identificare gli aspetti di base che riguardano la tutela dell'ambiente in relazione alla pratica professionale. ● Eseguire la principali fasi di lavorazione e allestimento di prodotti, servizi e menu nella corretta sequenza. | <ul style="list-style-type: none"> ● Applicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione. ● Applicare procedure di base per la predisposizione di prodotti e servizi in contesti strutturati e sotto supervisione. |

| | | |
|---|---|--|
| | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Fasi della mise en place. ● Preparazione dei coperti. ● Mise en place in relazione alla tipologia di piatto o bevanda da servire. ● Composizioni con tovaglioli. ● Complementi della mise en place. | <ul style="list-style-type: none"> ● Riconoscere le caratteristiche principali delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera. ● Eseguire le tecniche di base nella produzione e nel servizio dei prodotti enogastronomici. ● Utilizzare in maniera appropriata gli strumenti e le attrezzature professionali, curandone l'efficienza. ● Eseguire le principali fasi di lavorazione e allestimento dei prodotti, servizi e menu nella corretta sequenza. | <ul style="list-style-type: none"> ● Applicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistica alberghiera secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione. ● Applicare procedure di base per la predisposizione di prodotti e servizi in contesti strutturati e sotto supervisione. |

| | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Attrezzature per il servizio delle bevande. ● Regole di servizio delle bevande. ● Servizio del vino e dello spumante. ● Decantazione del vino. ● Servizio di caffè e digestivo. | <ul style="list-style-type: none"> ● Eseguire le tecniche di base nella produzione e nel servizio dei prodotti enogastronomici. ● Utilizzare in maniera appropriata gli strumenti e le attrezzature professionali curandone l'efficienza. ● applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento. ● Applicare tecniche di base per la promozione di prodotti e servizi. ● Presentarsi in modo professionale. ● Controllare l'impatto degli elementi extralinguistici sul messaggio verbale sulla relazione interpersonale. ● Usare correttamente le forme di comunicazione, per accogliere il cliente interagire e presentare i prodotti/servizi offerti. ● Individuare all'interno del ciclo cliente gli aspetti sociali, religiosi e dietetici specifici delle diverse culture. | <ul style="list-style-type: none"> ● Applicare tecniche di base di lavorazione organizzazione e commercializzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione. ● Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione adottando idonee tecniche di comunicazione. |
|---|--|--|