**ISTITUTO D’ISTRUZIONE SUPERIORE “PARMENIDE”**

**IPSEOA**

**OBIETTIVI MINIMI**

**LABORATORIO DEI SERVIZI DI SALA E VENDITA**

**CLASSE SECONDA**

| **LABORATORIO DEI SERVIZI DI SALA E VENDITA** | | |
| --- | --- | --- |
| **Conoscenze** | **Abilità** | **Competenze** |
| * 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. | * 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 | * 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 |
| * Educazione e comportamento corretto. * Precedenza di servizio. * Accoglienza di clienti con esigenze speciali. * Comunicazione con il cliente e galateo. * Principi di fidelizzazione del cliente. | * 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. * Individuale all’interno del ciclo cliente gli aspetti sociali, religiosi e dietetici specifici delle diverse culture. | * Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione adottando idonee tecniche di comunicazione. |
| * Tecniche manuali basilari di servizio. * Comportamenti operativi durante il servizio. * Introduzione all’uso della comanda. | * 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. | * 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. |
| * 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. | * 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. | * 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. |
| * 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. | * 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. | * 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. |