



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e formazione
Direzione generale per gli ordinamenti scolastici e la valutazione del sistema nazionale di istruzione

PRESENTAZIONE PROGETTO DI ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

1. TITOLO DEL PROGETTO

PROFESSIONE SALA E BAR

2. DATI DELL'ISTITUTO CHE PRESENTA IL PROGETTO

Istituto:	ISIS EINAUDI-CECCHERELLI
Codice Meccanografico:	
Indirizzo:	Viale Michelangelo – 57025 PIOMBINO (LI)
Tel./ Fax	0565 227401 – 0565 49465
e- mail	
Dirigente Scolastico	Prof. CARLO MACCANTI

3. ISTITUTI SCOLASTICI ADERENTI ALLA EVENTUALE RETE

Istituto	Codice Meccanografico

4. IMPRESE / ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA, PARTNER PUBBLICI, PRIVATI E TERZO SETTORE

Denominazione	Indirizzo
Ristorante "La Cambusa"	Marina di Salivoli, 57025 PIOMBINO
Bar Nanni	57025 PIOMBINO
Bar Lorenzo Il Magnifico	57025 PIOMBINO
Pizzeria Il Punto	57021 VENTURINA
Ristorante Al Solito Posto	57025 PIOMBINO
Pizzeria da Antonio	57025 PIOMBINO
Bar l'Aurora	57027 SAN VINCENZO
Ristorante Da Balestra	57025 PIOMBINO
Pasticceria Amanti	57025 PIOMBINO

5. ABSTRACT DEL PROGETTO (CONTESTO DI PARTENZA, OBIETTIVI E FINALITA' IN COERENZA CON I BISOGNI FORMATIVI DEL TERRITORIO, DESTINATARI, ATTIVITA', RISULTATI E IMPATTO)

Il Progetto **“Professione Sala e Bar”** è indirizzato agli alunni frequentanti il quinto anno dell'Istruzione Professionale, Settore Servizi, Indirizzo ENOGASTRONOMICO (Sala e vendita) nell'ambito del percorso annuale di alternanza fra la scuola e il mondo del lavoro, disciplinato dalla legge 107 del 13 luglio 2015. L'ASL è una metodologia didattica- formativa, attuata e valutata dalla Scuola in collaborazione con le imprese e, quindi, ha una grande valenza orientativa. Questa attività ha lo scopo di avvicinare gli studenti alla realtà lavorativa, integrando teoria e pratica, con una durata di almeno 400 ore alunno nell'ultimo triennio del percorso di studi.

I profili professionali in uscita dall'indirizzo Enogastronomico si caratterizzano per essere quelli tra i più richiesti dal mondo del lavoro; essi infatti afferiscono al settore turistico considerato annuale per il futuro della economia del nostro Paese e per il quale la formazione prodotta nei contesti formali non sempre coincide con le esigenze occupazionali richieste dal mondo del lavoro e delle professioni. Un gap che solo una corretta gestione dei percorsi di ASL può, in parte, ridurre a tutto vantaggio delle nuove generazioni e del sistema Paese nel suo complesso.

Il territorio in cui insiste l'Istituto Professionale è un caratterizzato da un elevato potenziale turistico e dalla presenza di risorse storiche, archeologiche e naturalistiche di primo livello che attendono di essere sufficientemente valorizzate e dalla necessità di diversificare l'economia, troppo condizionata dalla presenza dell'industria siderurgica in crisi da anni.

Il progetto di ASL presentato dall'Istituto, che deve necessariamente conciliare e rafforzare le esigenze formative di tutte le realtà dell'indirizzo ENOGASTRONOMICO, ha pertanto come obiettivo finale (triennale), non solo la realizzazione e la distribuzione di uno o più prodotti (menù) che si potrebbe pensare anche di vendere/ somministrare in una ottica di ASL impostata sul modello di **scuola impresa** (Ristorante didattico, previsto per il III anno di ASL) ma anche la cura degli aspetti comunicativi e collaborativi. Questo in considerazione del fatto che il settore turistico è quello che, fra i vari settori economici, utilizza in maniera molto spinta le opportunità messe a disposizione dalla tecnologia e che, per completare la formazione degli studenti, viene ritenuto indispensabile la creazione di sinergie tra gli Istituti Alberghieri della Provincia di Livorno e gli operatori del settore alberghiero, extralberghiero e ristorativo. Il settore Ricevimento/accoglienza punta molto, invece, sulla conoscenza del territorio e sulla collaborazione con enti e organizzazioni che sul territorio organizzano eventi/manifestazioni, nell'ottica della sua valorizzazione turistica, riprendendo e approfondendo lo studio effettuato dall'Istituto in collaborazione col Centro Studi Turistici di Firenze: **“Proposte per la Valorizzazione del Territorio della Val di Cornia a fini Turistici”, Piombino 7 maggio 1992.**

Le modalità, attraverso le quali gli alunni andranno a comunicare i prodotti da loro realizzati e/o le esperienze e competenze acquisite, sono indicate successivamente in maniera più dettagliata.

6. STRUTTURA ORGANIZZATIVA, ORGANI E RISORSE UMANE COINVOLTI, IN PARTICOLARE DESCRIVERE IN DETTAGLIO

a) STUDENTI

Il Progetto qui descritto si rivolge agli alunni della classe terze e delle classe quinta dell'Istituto Professionale Settore Servizi – Indirizzo ENOGASTRONOMICO.

Per un totale di 10 alunni coinvolti.

Da segnalare la presenza nelle varie classi di alunni con disabilità e di alunni portatori di DSA e BES nei confronti dei quali i tutor interni individueranno percorsi di alternanza personalizzati in funzione delle loro difficoltà di apprendimento/mobilità.

b) COMPOSIZIONE DEL CTS/ CS –DIPARTIMENTO/I COINVOLTO/I

Il Comitato Tecnico Scientifico (CTS) di cui si avvarrà l'Istituto per lo svolgimento dei compiti ad esso assegnati¹, è così composto:

Membri di diritto:

Dirigente Scolastico (DS)

Responsabile di Sede

Direttore Generale dei Servizi Amministrativi (DSGA)

Presidente del Consiglio di Istituto (CdI)

Analista dei Fabbisogni Formativi

Membri interni

Referenti Alternanza Scuola Lavoro

Referenti Orientamento (in ingresso e in uscita)

Funzioni Strumentali

Membri esterni (afferenti alle organizzazioni del mondo del lavoro ed agli enti locali): da definire

c) COMPITI, INIZIATIVE/ATTIVITÀ CHE SVOLGERANNO I CONSIGLI DI CLASSE INTERESSATI

I Consigli di Classe, informati sul progetto di ASL, verranno coinvolti (nelle persone dei docenti della classe) in modo tale da garantire uno stretto legame tra i contenuti che si andranno a sviluppare nei percorsi di ASL e i contenuti disciplinari di ogni materia, sia dell'area di indirizzo che di quella generale. I contenuti operativi dei percorsi saranno esplicitati con l'uso della modulistica preparata dalla Funzione Strumentale ASL. Questo al fine di massimizzare i risultati

¹ I compiti che svolgerà il CTS sono quelli indicati nel documento "Attività di Alternanza Scuola Lavoro – Guida Operativa della Scuola" realizzato dal MIUR (pag. 21) e nel DPR 15/3/2010 n. 87

(valutabili in termini di competenze acquisite) che gli alunni andranno a sviluppare durante lo svolgimento di tali percorsi. A facilitare il raggiungimento di tale obiettivo, un ruolo fondamentale di raccordo tra mondo della scuola e mondo operativo, lo svolgeranno i docenti tutor interni, interfaccia tra le due realtà (quella scolastica e quella del mondo del lavoro e della produzione). Il Consiglio di Classe avrà, inoltre, il compito di individuare i migliori alunni da avviare al programma Masterclass che ha l'obiettivo di premiare le eccellenze.

d) COMPITI, INIZIATIVE, ATTIVITÀ CHE I TUTOR INTERNI ED ESTERNI SVOLGERANNO IN RELAZIONE AL PROGETTO

I tutor interni, individuati uno per classe, coinvolti nella progettazione, ma soprattutto nella realizzazione delle attività in regime di alternanza, hanno come obiettivo di lavoro quello di assicurare ad ogni alunno il raggiungimento degli esiti di apprendimento individuati nel progetto formativo che sarà allegato ad una convenzione e che varieranno in funzione dell'indirizzo di appartenenza.

Stretto il legame tra tutor interni e tutor esterni (individuati in funzione del tipo di attività che gli alunni andranno a svolgere). Lo svolgimento delle funzioni svolte dal tutor esterno², risulta essere fondamentale per garantire l'efficacia di tali percorsi, soprattutto in considerazione del fatto che il tutor esterno rappresenta, per gli alunni impegnati in questo progetto, la prima interfaccia esterna tra il mondo della scuola e il mondo del lavoro con la quale essi si andranno a confrontare. Inutile sottolineare il delicato ruolo che i tutor esterni svolgono, le cui azioni formative, misurabili in termini di valutazione degli esiti, potrebbero condizionare positivamente o negativamente l'approccio al lavoro degli studenti.

TUTOR INTERNI

I tutor interni, uno per classe, saranno scelti all'interno di ogni singolo Consiglio di Classe e svolgeranno le funzioni ad essi assegnate sulla base di quanto indicato nella Guida Operativa citata nella nota in calce alla presente pagina

TUTOR ESTERNI

I Tutor esterni saranno individuati all'interno delle imprese ospitanti o dai singoli soggetti che erogheranno servizi di Alternanza e rappresenteranno il vero primo contatto degli allievi con il mondo del lavoro e delle produzioni. Le loro funzioni sono anche esse indicate nella Guida Operativa citata nella nota in calce alla presente pagina

² I compiti che svolgeranno i tutor (interni ed esterni) sono elencati nel documento "Attività di Alternanza Scuola Lavoro – Guida Operativa della Scuola" realizzato dal MIUR (pagg. 33-35)

7. RUOLO DELLE STRUTTURE OSPITANTI NELLA FASE DI PROGETTAZIONE E DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE DALLE CONVENZIONI

Il progetto di ASL prevede non solo uno o più periodi di stage/tirocinio presso strutture ospitanti, ma anche la possibilità di attivare una serie di attività preliminari, precedenti a tali esperienze che saranno svolte presso le imprese private, con la stretta collaborazione fra tutor interni ed esterni.

Agli alunni verrà fornito un corso sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e sulla privacy della durata di 16 ore, al termine del quale verrà rilasciata opportuna documentazione di frequenza al corso.

Attività di stage/tirocinio formativo curricolare in aziende.

Le attività di stage/tirocinio verranno assegnate agli alunni in funzione:

- ✓ delle attitudini o preferenze dell'alunno, per favorire i processi di personalizzazione del percorso
- ✓ della necessità che i periodi di apprendimento in contesto lavorativo siano improntati a criteri di gradualità e progressività.
- essere in possesso di spazi adeguati per consentire l'esercizio delle attività previste dalla convenzione di ASL e, in caso di studenti con disabilità, garantire il superamento o l'abbattimento delle barriere architettoniche
- avere la disponibilità di attrezzature idonee per l'esercizio delle attività previste dalla convenzione, in regola con le norme vigenti in materia di verifica e collaudo tecnico, tali da garantire, per ogni studente, un'esperienza adeguata e diretta al processo di lavoro in condizioni di sicurezza
- avere nel loro organigramma personale qualificato in grado di svolgere l'attività di TUTOR in collaborazione con l'istituzione scolastica

Le principali figure professionali di riferimento sono:

(REGIONE TOSCANA-RRFP): *Addetto all'approvvigionamento della cucina, conservazione e trattamento delle materie prime e alla preparazione dei pasti* (ISTAT 5.2.2.1.0 cuochi in alberghi e ristoranti; Unioncamere EXCELSIOR 30.01.01 cuochi e assimilati; ISFOL: turismo, ospitalità e tempo libero: cuoco/chef); *Addetto all'approvvigionamento della cucina, conservazione e trattamento delle materie prime e alla preparazione e distribuzione di pietanze e bevande* (ISFOL: turismo, ospitalità e tempo libero: cameriere/maitre); *Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento* (ISTAT 3.4.1.1.0 tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate; Unioncamere EXCELSIOR 13.06.02 esperti e tecnici dei servizi turistici; ISFOL turismo, ospitalità e tempo libero: il responsabile servizi ricevimento).

Le competenze/abilità/conoscenze da acquisire nello specifico percorso progettuale vengono dettagliate nel successivo punto 18.

Il tutor esterno indicato nella convenzione tra il nostro Istituto e la struttura ospitante, si preoccuperà di sviluppare negli alunni in stage/tirocinio, le competenze (tra quelle in elenco) utili alla realizzazione del progetto indicando, in una apposita scheda predisposta dal nostro Istituto, il relativo livello di acquisizione.

8. RISULTATI ATTESI DALL'ESPERIENZA DI ALTERNANZA IN COERENZA CON I BISOGNI DEL CONTESTO

L'Indirizzo Enogastronomico prevede la formazione di figure flessibili di operatore delle diverse tipologie di aziende turistiche: *l'Operatore della produzione pasti* opera in aziende della ristorazione commerciale e collettiva, a supporto dell'attività del cuoco, ed è in grado di progettare e realizzare ricette e menù con utilizzo dei prodotti tipici del territorio riuscendo a garantire gli standard di qualità prefissati, utilizzando tecnologie innovative di manipolazione e conservazione degli alimenti. L' *Operatore dei servizi sala-banqueting*, lavora al buffet e al servizio, collabora nella vendita di pietanze e bevande ed è in grado di supportare i flussi distributivi di pasti e bevande, la progettazione di eventi scegliendo le opportune modalità di erogazione del servizio. *L'Operatore della promozione ed accoglienza turistica* è in grado di promuovere e valorizzare l'offerta turistica del territorio, di fornire informazioni e consigli per orientare la scelta dei turisti e di gestire la relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva e con i fornitori/intermediari (agenti di viaggio, T.O.)

I risultati attesi dall'esperienza di alternanza sono in perfetta coerenza con le priorità e i traguardi indicati nel Rapporto di Autovalutazione (RAV) predisposto dall'Istituto

9. AZIONI, FASI E ARTICOLAZIONI DELL'INTERVENTO PROGETTUALE

1 fase - introduzione

In questa fase si prevede un incontro tra tutti gli alunni impegnati nel progetto per presentare i contenuti e gli obiettivi del percorso di Alternanza Scuola Lavoro.

Seguiranno una serie di incontri (per un totale di 12 ore totali) in cui verranno affrontati i temi della sicurezza sul lavoro e della privacy. Al termine degli incontri verrà somministrato un test di valutazione che, se positivo negli esiti, darà loro diritto a ricevere un attestato di frequenza rilasciata da soggetto abilitato alla tenuta di tali corsi.

2. fase – definizione del compito

Il percorso di alternanza mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi, a fronte dei quali verranno assegnati agli alunni specifici compiti:

- Collegare la formazione in aula con l'esperienza pratica in ambienti operativi reali
- Favorire l'orientamento dei giovani valorizzandone le vocazioni personali
- Arricchire la formazione degli studenti con l'acquisizione di competenze spendibili nel mercato del lavoro
- Realizzare un collegamento fra l'istituzione scolastica, il mondo del lavoro e la società attraverso la progettazione integrata dei percorsi

3 fase: risorse interne

Per la realizzazione del progetto di Alternanza, l'Istituto EINAUDI-CECCHERELLI metterà a disposizione laboratori di Cucina, Sala, Ricevimento e Informatica, aule video e LIM.

4 fase: valutazione

La valutazione dei percorsi di Alternanza avverrà attraverso la compilazione, da parte delle imprese ospitanti, di una scheda predisposta dall'Istituto contenente l'elenco delle competenze che il singolo allievo andrà a sviluppare durante tali esperienze e che si rifanno a quanto indicato nei rispettivi profili professionali (l'indicazione delle figure professionali è stata precedentemente indicata).

Oggetto di valutazione saranno, come già detto, anche la partecipazione alle attività di informazione sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e sulla privacy, nonché l'impegno profuso dagli allievi durante le attività di orientamento e durante gli eventi organizzati dall'Istituto. A questo scopo saranno predisposte griglie di osservazione.

Tutta questa documentazione andrà presa in considerazione durante lo scrutinio finale per l'ammissione alla classe successiva.

Gli alunni migliori delle classe V saranno impegnati nel programma Masterclass che ha l'obiettivo di premiare le eccellenze e che prevede un ulteriore approfondimento dell'attività di professionalizzazione in note strutture alberghiere, extralberghiere e ristorative del territorio, con eventuali spese (trasporto, vitto alloggio) a totale carico dell'Istituto.

10.DEFINIZIONE DEI TEMPI E DEI LUOGHI

mese	attività	n. ore	n. giorni	sede	note
novembre	introduzione al progetto	3	1	Istituto	attività diurna
	corso sicurezza sui luoghi di lavoro	8	2	Istituto	attività pomeridiana
	corso privacy	4	1	Istituto	attività pomeridiana
	TOTALI DEL MESE per alunno	15	6		
Nov/dic	Termini tecnici in lingua straniera	5	2	Istituto	Attività diurna
	Scienze dell'alimentazione	5	2	Istituto	Attività diurna
	TOTALI DEL MESE per alunno	10	4		
gennaio	Aspetti organizzativi di cucina/sala/ricicimento	5	2	Istituto	Attività diurna
	Eventi e territorio	5	2	Istituto	Attività diurna
	TOTALI DEL MESE per alunno	10	4		
totale ore alternanza classe V		400			

11. INIZIATIVE DI ORIENTAMENTO

Attività previste	Modalità di svolgimento
<p>Durante l'anno scolastico i tutor di classe individueranno, sulla base delle attitudini e delle esigenze formative espresse dagli alunni e dalle famiglie, la struttura ospitante più adatta ad ogni allievo. Sarà soprattutto durante il quinto anno di corso di studi che il progetto assumerà sia a livello formativo che informativo nei contenuti maggiore valenza orientativa.</p>	<p>Partendo dal presupposto che sia le attività teoriche che i percorsi di stage/tirocinio si connotano come percorsi a forte valenza orientante, nel terzo anno questi percorsi sono a carattere prevalentemente formativo per lo sviluppo di competenze trasversali utili per un primo approccio al mondo del lavoro e alla istruzione terziaria, universitaria e non.</p>

12. PERSONALIZZAZIONE DEI PERCORSI

Attività previste	Modalità di svolgimento
Stage/tirocini	Gli alunni potranno scegliere, in funzione delle proprie attitudini ed interessi, le competenze da sviluppare in azienda/Istituto durante le esperienze di stage tra quelle identificate nel progetto e che si riferiscono a specifiche figure professionali regionali. Gli alunni migliori potranno approfondire la loro preparazione professionale col programma Masterclass

13.UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE, STRUMENTAZIONI INFORMATICHE, NETWORKING

Il percorso di Alternanza verrà effettuato utilizzando in modo abbastanza spinto le nuove tecnologie informatiche. In particolare sarà diffuso l'utilizzo di Internet per ricerche e produzione di materiale e saranno utilizzati software specifici per la gestione del settore alberghiero e ristorativo

Le nuove tecnologie verranno utilizzate anche per gestire aspetti organizzativi.

Ad esempio tutte le aziende potranno essere contattate via mail; sempre via mail verrà inviata tutta la documentazione necessaria al buon andamento della iniziativa formativa. Agli alunni potrà essere sottoposto il questionario di valutazione della esperienza in modalità on line in modo tale da avere immediatamente la percezione della bontà del progetto, così come valutato dai destinatari dello stesso.

Sempre attraverso le nuove tecnologie si potrà tenere memoria delle presenze/assenze degli allievi ai percorsi in modo tale da avere l'evidenza delle ore effettivamente frequentate, anche ai fini della validità di tali percorsi formativi.

14. MONITORAGGIO DEL PERCORSO FORMATIVO E DEL PROGETTO

Per quanto riguarda il monitoraggio del percorso formativo, si rimanda a quanto indicato nel DM 16 giugno 2015 n 435, art. 39 che disciplina il monitoraggio dell'andamento e delle ricadute delle attività progettuali relative alla Alternanza Scuola Lavoro.³

15. VALUTAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO E DEL PROGETTO

Per la valutazione del percorso formativo e del progetto si rimanda a quanto indicato nella fase 5 - punto 9 del presente progetto.

³Vedi pag. 54 del documento MIUR "Alternanza Scuola Lavoro – Guida Operativa per la Scuola"

16 .MODALITÀ CONGIUNTE DI ACCERTAMENTO DELLE COMPETENZE (Scuola Struttura ospitante) (TUTOR struttura ospitante, TUTOR scolastico, STUDENTE, DOCENTI DISCIPLINE COINVOLTE, CONSIGLIO DI CLASSE)

CONSIGLIO DI CLASSE

L’Istituto contatterà preventivamente le strutture ospitanti per accertarsi della loro disponibilità ad accogliere in tirocinio / stage gli alunni nel periodo individuato nel progetto.

Una volta ottenuta la disponibilità ed individuato il tutor esterno, l’Istituto invierà un elenco di competenze che dovranno essere sviluppate durante l’esperienza di tirocinio/Stage a completamento o in aggiunta a quelle sviluppate in aula durante la normale attività didattica.

(le competenze acquisite/da acquisire fanno riferimento alle Diverse professioni del Repertorio Regionale delle Figure Professionali-REGIONE TOSCANA cui il progetto si riferisce)

Al termine delle attività di stage il tutor esterno (al quale verrà garantito sempre un contatto con il tutor di classe interno all’Istituto) l’azienda ospitante compilerà una scheda in cui valuterà l’esperienza portata a termine da ogni singolo utilizzando un modello di valutazione che l’Istituto invierà ad ogni struttura ospitante. Nel ricordare che tutti i docenti dovranno svolgere le loro attività in aula ricordandosi con gli obiettivi del progetto di alternanza per quanto di loro competenza, le valutazioni di tali esperienze contribuiranno alla attribuzione del voto finale che ogni docente andrà ad assegnare ad ogni singolo alunno (per ogni disciplina impartita), migliorandolo, peggiorandolo o lasciandolo inalterato. Gli alunni migliori verranno avviati al programma Masterclass che, come premio, prevede un ulteriore periodo di professionalizzazione in alternanza, con eventuali spese (trasporti, vitto, alloggio) a carico dell’Istituto

COMPETENZE DA ACQUISIRE, NEL PERCORSO PROGETTUALE CON SPECIFICO RIFERIMENTO ALL’EQF1

Livello	Competenze	Abilità	Conoscenze
	Figura professionale: Operatore dei servizi sala-banqueting		
	<p>Svolgere le operazioni necessarie alla distribuzione di pasti e bevande, raccordandosi con la cucina e garantendo la soddisfazione del cliente</p> <p>Scegliere le modalità di erogazione del servizio in ragione dell’evento da realizzare, dei tempi e degli spazi a disposizione.</p> <p>Impiegare lo stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio</p> <p>Presentare i prodotti ai clienti e stendere le comande e gli ordini in modo funzionale</p> <p>Cogliere ed interpretare preferenze culinarie e richieste della clientela</p> <p>Intervenire nelle dinamiche di</p>	<p>PARLARE/COMUNICARE Parlare e comunicare efficacemente per iscritto ed in modo appropriato rispetto alle esigenze dei destinatari.</p> <p>GESTIRE IL TEMPO Gestire il proprio tempo e quello altrui.</p> <p>ORIENTAMENTO AL SERVIZIO Cercare in modo attivo soluzioni per soddisfare le esigenze dei clienti</p> <p>ASCOLTARE ATTIVAMENTE Fare piena attenzione a quello che altri stanno dicendo, soffermandosi per capirne i punti essenziali, ponendo domande al momento opportuno ed evitando interruzioni inappropriate</p> <p>RISOLVERE PROBLEMI Identificare problemi anche complessi e</p>	<p>LINGUA ITALIANA Conoscenza della struttura e dei contenuti della lingua italiana oppure del significato e della pronuncia delle parole, delle regole di composizione e della grammatica</p> <p>LINGUA STRANIERA Conoscenza della struttura e dei contenuti di una lingua straniera oppure del significato e della pronuncia delle parole, delle regole di composizione e della grammatica</p> <p>ACCOGLIENZA DEL CLIENTE. Accogliere il cliente, riconoscere le sue esigenze, interpretare le sue richieste con corretta applicazione delle tecniche di servizio al tavolo e al banco con adozione di adeguati stili di allestimento</p> <p>COMMERCIALIZZAZIONE E</p>

	ricezione/trasmissione delle ordinazioni al fine di rimuovere eventuali criticità	raccogliere le informazioni utili a valutare possibili opzioni per trovare soluzioni.	<p>VENDITA Conoscenza dei principi e dei metodi per presentare, promuovere, vendere il servizio di ristorazione. Comprendere la definizione di strategie e delle tattiche di marketing, la loro presentazione, le tecniche di vendita e di controllo</p> <p>SERVIZI AI CLIENTI Conoscenza dei principi e delle procedure per fornire servizi ai clienti. Comprendere i bisogni del cliente, il raggiungimento degli standard di qualità e la valutazione della soddisfazione della clientela in accordo con la cucina.</p>
--	---	---	--

18. MODALITÀ DI CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE DELLE COMPETENZE (FORMALI, INFORMALI E NON FORMALI)

Per la certificazione delle competenze formali, informali e non formali si rimanda a quanto indicato del d.lgs 16 gennaio 2013 n. 13, del DM 30 giugno 2015, nella attesa della compiuta disciplina della materia nell'ambito del sistema nazionale di istruzione.

Si rimanda inoltre a quanto indicato nel documento MIUR "Attività di Alternanza Scuola lavoro – Guida operativa per la scuola) alle pagg. 46-52

19. DIFFUSIONE/ COMUNICAZIONE/INFORMAZIONE DEI RISULTATI

La diffusione, comunicazione, informazione dei risultati della attività di Alternanza verrà effettuata al termine del percorso triennale di formazione e culminerà in un evento organizzato in Istituto e aperto al territorio in cui gli allievi daranno prova delle loro competenze e presenteranno le loro proposte. La diffusione/comunicazione dei risultati avverrà anche a mezzo stampa, tramite il sito web dell'Istituto e i social network.

