

**ISTITUTO STATALE DI ISTRUZIONE SUPERIORE
“L. EINAUDI- A. CECCHERELLI” PIOMBINO (LI)**

PROGRAMMAZIONE DISCIPLINARE

Disciplina **LABORATORIO DI SALA E VENDITA**

Docente **SALVATORE STUTO**

Classe **I E ENO**

A. S. **2019/2020**

MODULO 0 – “Presentazione della materia”

CONTENUTI	CONOSCENZE	ABILITÀ	OBIETTIVI MINIMI
<p>Analizzare i seguenti argomenti:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Conoscenza con la classe;2. Spiegazione della materia e del programma che sarà svolto durante l’anno scolastico;3. Norme di comportamento;4. Le norme generali e come muoversi bene in sala ristorante;5. La nostra professione.	<ul style="list-style-type: none">- Conoscere come si svolge il lavoro di sala;- Conoscere il reparto sala.- Conoscere le norme generali.	<ul style="list-style-type: none">- Saper rispettare le norme di comportamento.	<ul style="list-style-type: none">• Introduzione alla professione• Conoscere le principali norme di comportamento ed etica professionale

MODULO 1 – “La sicurezza e l’igiene”

CONTENUTI	CONOSCENZE	ABILITÀ	OBIETTIVI MINIMI
<p>Analizzare i seguenti argomenti:</p> <p>1. LA SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La prevenzione degli infortuni ▪ La segnaletica di sicurezza ▪ Nozioni di primo soccorso <p>2. LE BUONE PRASSI IGIENICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L’igiene della persona ▪ L’igiene degli alimenti e delle attrezzature ▪ La salubrità degli alimenti ▪ La normativa sull’igiene dei prodotti alimentari 	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscere l’importanza dell’igiene personale; - Conoscere l’igiene delle attrezzature; - Conoscere la sicurezza nell’ambiente di lavoro; - Conoscere la legislazione alimentare. 	<ul style="list-style-type: none"> - Saper operare in maniera corretta all’interno dei laboratori; - Saper applicare le norme igieniche sia alle attrezzature sia ai laboratori; - Saper applicare comportamenti corretti. 	<ul style="list-style-type: none"> • La prevenzione degli infortuni. • Conoscere le normative igieniche e di sicurezza generali e le normative in vigore. • Saper curare l’igiene della propria persona e degli ambienti di lavoro.

N.B. Sono previste delle attività in laboratorio di simulazione del lavoro in sala e nel bar.

MODULO 2 – “Il personale della ristorazione e la comunicazione”

CONTENUTI	CONOSCENZE	ABILITÀ	OBIETTIVI MINIMI
<p>Analizzare i seguenti argomenti:</p> <p>1. L'ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le figure professionali della ristorazione ▪ Le figure manageriali ▪ Gli addetti dei reparti sala e caffetteria ▪ Gli addetti del reparto bar ▪ Comportamento ed etica professionale <p>2. LA COMUNICAZIONE ESTERNA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La customer satisfaction ▪ Le tipologie di clientela ▪ La comunicazione con il cliente <p>3. LA COMUNICAZIONE INTERNA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La comunicazione tra i reparti ▪ Il rapporto tra i reparti di un albergo 	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le varie figure professionali - Individuare e riconoscere i ruoli del personale di sala - Conoscere l'organizzazione del reparto sala e vendita 	<ul style="list-style-type: none"> - Saper operare in maniera corretta all'interno dei laboratori; - Saper distinguere i vari servizi effettuati nella sala ristorante; - Sapere come si attuano le operazioni di pulizia nel settore ristorativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le caratteristiche generali delle figure professionali. • Conoscere l'organizzazione del personale. • Saper essere cordiale con il cliente e pronto ad esercitare l'arte dell'accoglienza. • Saper instaurare rapporti di collaborazione all'interno della brigata e con il personale dei vari reparti.

N.B. Sono previste delle attività in laboratorio di simulazione del lavoro in sala e nel bar.

MODULO 3 – “Struttura e offerta del ristorante”

CONTENUTI	CONOSCENZE	ABILITÀ	OBIETTIVI MINIMI
<p>Analizzare i seguenti argomenti:</p> <p>1. LA SALA RISTORANTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La struttura del reparto ▪ Il mobilio ▪ I requisiti igienici degli ambienti <p>2. L'ATTREZZATURA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La biancheria ▪ L'attrezzatura di sala ▪ L'attrezzatura per il servizio della prima colazione ▪ I requisiti igienici delle attrezzature <p>3. L'OFFERTA RISTORATIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le occasioni di servizio ▪ Il menu 	<ul style="list-style-type: none"> - Riconoscere gli stili di servizio; - Conoscere la differenza tra i vari tavoli; - Conoscere la posateria e la cristalleria; - Conoscere la brigata e l'organizzazione del lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Saper effettuare la sistemazione dei tavoli; - Sapere utilizzare i carrelli e mobili di servizio; - Saper distinguere i ruoli all'interno della brigata; - Saper prendere in maniera corretta la comanda ai tavoli. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscere ed utilizzare la terminologia settoriale di sala e bar. • Conoscere la sala ristorante: la struttura del reparto, il mobilio, la biancheria, piccole e grandi attrezzature, i locali adiacenti. • Conoscere i principali tipi di menu.

N.B. Sono previste delle attività in laboratorio di simulazione del lavoro in sala e nel bar.

MODULO 4 – “Il lavoro di sala”

CONTENUTI	CONOSCENZE	ABILITÀ	OBIETTIVI MINIMI
<p>Analizzare i seguenti argomenti:</p> <p>LA MISE EN PLACE</p> <p>1. La mise en place della sala</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le fasi della mise en place ▪ La mise en place della tavola <p>2. La mise en place del coperto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le regole principali <p>IL SERVIZIO DI SALA</p> <p>3. Le abilità preliminari e le altre operazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Abilità preliminari ▪ Altre operazioni <p>4. Il rapporto con il cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le fasi del servizio e il rapporto con il cliente <p>I METODI DI SERVIZIO</p> <p>5. Gli stili di servizio</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Regole generali ▪ Gli stili di servizio tradizionali ▪ Il servizio al buffet ▪ Servizi particolari <p>6. Il servizio della prima colazione</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orari, modalità e prodotti ▪ La mise en place ▪ Il momento del consumo 	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le varie disposizioni dei tavoli; - Individuare e riconoscere l’attrezzatura i servizi della giornata; - Conoscere l’attrezzatura per la prima colazione; - Conoscere la differenza tra un banchetto e un buffet. 	<ul style="list-style-type: none"> - Saper operare in maniera corretta all’interno dei laboratori; - Saper effettuare il taglio della frutta e dei dessert; - Sapere come si prepara un buffet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscere ed applicare semplici tecniche per il servizio di sala: le fasi della mise en place, l’apparecchiatura dei tavoli. • Conoscere e saper effettuare la disposizione di alcuni schemi di tavoli. • Conoscere e saper effettuare la mise en place per diverse tipologie di menù. • Saper organizzare il lavoro per il servizio di sala. • Saper svolgere i principali servizi di sala. • Saper collaborare all’allestimento di un buffet per le occasioni più ricorrenti. • Saper effettuare il riordino della sala e delle attrezzature. • Saper operare con una sufficiente autonomia di base.

N.B. Sono previste delle attività in laboratorio di simulazione del lavoro in sala e nel bar.

MODULO 5 – “Struttura e offerta del bar”

CONTENUTI	CONOSCENZE	ABILITÀ	OBIETTIVI MINIMI
<p>Analizzare i seguenti argomenti:</p> <p>1. IL LOCALE E LE ATTREZZATURE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La struttura del locale ▪ Le tipologie di bar ▪ L’attrezzatura ▪ I requisiti igienici del bar <p>2. LE ABILITÀ DI BASE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La mise en place del banco ▪ I momenti del servizio e rapporti con il cliente <p>3. LA CAFFETTERIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La produzione del caffè ▪ Preparare e servire il caffè ▪ Il cappuccino e altri derivati del caffè ▪ Il tè e gli altri infusi ▪ La cioccolata 	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le varie miscele di caffè; - Conoscere il bar e le aree di consumo; - Conoscere l’attrezzatura del bar; - Conoscere la differenza tra i diversi tipi di bar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Saper operare in maniera corretta all’interno dei laboratori; - Saper usare le attrezzature elettriche e per cocktail. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscere ed utilizzare la terminologia settoriale del bar. • Conoscere le attrezzature del bar. • Conoscere le caratteristiche e le tecniche di servizio delle principali bevande di caffetteria e di bar. • Saper applicare semplici tecniche per il servizio di bar. • Saper gestire i vari momenti di lavoro al bar. • Saper effettuare il riordino del bar e delle attrezzature. • Saper operare con una sufficiente autonomia di base.

N.B. Sono previste delle attività in laboratorio di simulazione del lavoro in sala e nel bar.

METODI

- Attività laboratoriale	- Lezione partecipata
- Lezione frontale	- Autoapprendimento
- Problem solving	

STRUMENTI

- Dispense	- Appunti
- Mappe concettuali	- PC / Internet
Libro di testo: <i>Nuovo Maître e Barman con Masterlab</i>	

VERIFICHE E RECUPERO

<i>FORMATIVE</i>	- Test a risposta chiusa
	- Test a risposta multipla
	- Test a completamento

<i>SOMMATIVE</i>	- Prove semistrutturate	- Autovalutazione
	- Prove strutturate	- Relazioni
	- Prove aperte	- Colloqui guidati
	- Riassunti	

Piombino, 15/11/2019

Docente

Stuto Salvatore

PROGRAMMAZIONE PER COMPETENZE (Allegato 2-G per l'indirizzo "Enogastronomia e ospitalità alberghiera" del DECRETO 24 maggio 2018, n. 92 pubblicato in G.U il 27 luglio del 2018).

COMPETENZA IN USCITA		ABILITÀ	CONOSCENZE	MODULO
n° 1	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>Riconoscere le caratteristiche principali delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera</p> <p>Eeguire le tecniche di base nella produzione e nel servizio dei prodotti enogastronomici</p> <p>Utilizzare in maniera appropriata gli strumenti e le attrezzature professionali, curandone l'efficienza</p> <p>Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento</p> <p>Applicare tecniche di base per la promozione di prodotti e servizi</p>	<p>Le principali strutture ricettive, i pubblici esercizi e le figure professionali di riferimento</p> <p>L'organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie dei diversi settori professionali</p> <p>Terminologia tecnica di base di settore</p> <p>Tecniche di base per la realizzazione di prodotti e servizi dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera.</p> <p>Software applicativi di base.</p> <p>Utilizzo e cura degli strumenti e delle attrezzature proprie del settore.</p> <p>Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.</p> <p>Linee guida per una sana alimentazione: i principi nutritivi; nutrizione e alimentazione</p>	<p>Mod. 0 Unità 3, 4, 5</p> <p>Mod. 2 Unità 1</p> <p>Mod. 3 Unità 1, 2</p> <p>Mod. 5 Unità 1</p>
n° 2	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.	<p>Applicare semplici procedure di gestione aziendale</p>	<p>Conoscenze di base dei principali processi organizzativi, produttivi e gestionali dei diversi settori della filiera.</p> <p>Principi base di economia: i bisogni, i beni, i servizi, il consumo, la domanda e l'offerta, la produzione, il mercato, le forme di mercato.</p> <p>Filiere produttive: dall'origine del prodotto alla trasformazione e commercializzazione degli alimenti.</p> <p>Organizzazione del lavoro in équipe: ruoli, funzioni e gerarchia.</p>	<p>Mod. 2 Unità 1, 2, 3</p> <p>Mod. 4 Unità 4</p> <p>Mod. 5 Unità 2, 3</p>

			Tecniche di base di comunicazione e relazione interpersonale	
n° 3	Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.	<p>Applicare pratiche inerenti l'igiene personale, la preparazione, la cottura e la conservazione dei prodotti, la cura degli ambienti e delle attrezzature</p> <p>Applicare procedure di base di autocontrollo relative all'igiene alimentare</p> <p>Adottare stili e comportamenti atti alla prevenzione del rischio professionale e ambientale</p> <p>Utilizzare in modo corretto i dispositivi di prevenzione</p>	<p>Principi di legislazione specifica di settore. Igiene personale, dei prodotti, dei processi di lavoro e la pulizia dell'ambiente.</p> <p>Tecniche di base di conservazione degli alimenti. Influenza dei fenomeni fisici e chimici negli alimenti e nella produzione enogastronomica.</p> <p>Norme di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008)</p>	<p>Mod. 0 Unità 3, 4</p> <p>Mod. 1 Unità 1, 2</p> <p>Mod. 3 Unità 1</p>
n° 4	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	<p>Adottare tecniche di base per la manipolazione, la trasformazione e l'utilizzo delle materie e dei semilavorati</p> <p>Identificare gli aspetti di base che riguardano la tutela dell'ambiente in relazione alla pratica professionale</p> <p>Eseguire le principali fasi di lavorazione e allestimento di prodotti, servizi e menù nella corretta sequenza</p>	<p>Tecniche e procedure di settore in relazione al compito da svolgere.</p> <p>Elementi di organizzazione, gestione aziendale e budgetaria.</p> <p>Elementi di enogastronomia regionale e nazionale.</p> <p>Linee guida per una sana alimentazione: i principi nutritivi; nutrizione e alimentazione.</p>	<p>Mod. 3 Unità 3</p> <p>Mod. 4 Unità 1, 2, 3, 4, 5, 6</p>
n° 5	Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative	<p>Applicare criteri di selezione di ingredienti alimentari e tecniche di base della panificazione e produzione dolciaria</p> <p>Riconoscere le componenti culturali dell'arte bianca anche in relazione al proprio territorio</p>	<p>Caratteristiche merceologiche e nutrizionali dei prodotti e delle materie prime in riferimento all'arte bianca.</p> <p>Elementi di chimica organica, correlati alle preparazioni connesse all'arte bianca. Principi di base di scienze e tecnologie alimentari</p>	

<p>n° 6</p>	<p>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.</p>	<p>Presentarsi in modo professionale</p> <p>Controllare l'impatto degli elementi extralinguistici sul messaggio verbale e sulla relazione interpersonale</p> <p>Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti</p> <p>Individuare all'interno del ciclo cliente gli aspetti sociali, religiosi e dietetici specifici delle diverse culture</p>	<p>Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.</p> <p>Tecniche di base per la comunicazione professionale applicata alla vendita dei servizi e all'assistenza clienti.</p> <p>Lessico professionale di base in italiano e in lingua straniera.</p> <p>Il rapporto tra alimentazione, cultura e società.</p>	<p>Mod. 4 Unità 4 Mod. 5 Unità 2</p>
<p>n° 7</p>	<p>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</p>	<p>Individuare i prodotti di qualità del territorio conoscendone le caratteristiche peculiari, le tradizioni storiche e i criteri di classificazione della qualità.</p> <p>Fornire informazioni al cliente in relazione alle opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche del territorio.</p>	<p>Elementi di enogastronomia locale, regionale e nazionale. Elementi di geografia turistica con particolare riferimento al territorio. L'evoluzione degli usi e dei costumi enogastronomici del territorio di appartenenza.</p> <p>Servizi internet per la promozione enogastronomica e culturale del territorio.</p> <p>Classificazione merceologica di base delle principali categorie dei prodotti agroalimentari del territorio in funzione della loro origine</p>	<p>Mod. 3 Unità 3</p>
<p>n° 8</p>	<p>Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.</p>	<p>Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta turistica integrata</p> <p>Riconoscere nel territorio gli aspetti relativi all'eco sostenibilità ambientale</p> <p>Riconoscere le principali tipologie di materiali promozionali e pubblicitari dell'offerta turistica</p> <p>Attuare modalità atte a ridurre gli sprechi nell'ottica della tutela e salvaguardia dell'ambiente</p>	<p>Il concetto di sostenibilità ambientale</p> <p>Le principali tipologie di offerte turistiche integrate</p> <p>Elementi di legislazione ambientale: parchi, aree protette, riserve naturali.</p> <p>Atteggiamenti e metodi per ottimizzare l'impatto ambientale dei prodotti e dei servizi caratteristici della filiera di riferimento</p>	

n° 9	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.	<p>Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti.</p> <p>Applicare tecniche di base e formule standard per la comunicazione professionale con il cliente.</p>	<p>Tecniche di base di comunicazione professionale in italiano e nella microlingua di settore.</p> <p>La comunicazione in fasi di check in e check out.</p> <p>Caratteristiche e funzionamento delle principali strumentazioni a supporto dell'attività di gestione del cliente.</p>	Mod. 4 Unità 4 Mod. 5 Unità 2
n° 10	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.	<p>Effettuare semplici operazioni di calcolo e rendicontazione in riferimento al costo dei prodotti e servizi</p> <p>Preparare strumenti di vendita, tenendo presente il concetto di redditività</p>	<p>Le grammature.</p> <p>Gli strumenti di vendita.</p> <p>Tipologia dei documenti contabili: loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione.</p> <p>I fattori della produzione: costi fissi e costi variabili.</p> <p>Il fattore lavoro: la retribuzione.</p>	Mod. 4 Unità 6 Mod. 5 Unità 3
n° 11	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.	<p>Individuare i prodotti enogastronomici regionali e valorizzare i piatti della tradizione.</p> <p>Adottare tecniche di base per la presentazione di prodotti enogastronomici, servizi di accoglienza e beni culturali tipici del territorio di appartenenza</p> <p>Utilizzare i principali strumenti di ricerca per reperire informazioni su prodotti e servizi rispondenti alle richieste della clientela, analizzandone le caratteristiche e costi.</p>	<p>La pubblicità alimentare nei mezzi di comunicazione.</p> <p>Il concetto di bene culturale e ambientale.</p> <p>Legislazione riguardante il patrimonio culturale e ambientale e i marchi di tutela dei prodotti tipici.</p> <p>Marchio Biologico.</p> <p>Tecniche di marketing dei servizi turistici</p>	Mod. 3 Unità 3 Mod. 4 Unità 5