

Indirizzo "Enogastronomia e ospitalita' alberghiera"

Articolo 3, comma 1, lettera g) - D.Lgs. 13 aprile 2017, n. 61

DESCRIZIONE SINTETICA

Il Diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo "Enogastronomia e ospitalita' alberghiera" possiede specifiche competenze tecnico pratiche, organizzative e gestionali nell'intero ciclo di produzione, erogazione e commercializzazione della filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalita' alberghiera. Nell'ambito degli specifici settori di riferimento delle aziende turistico-ristorative, opera curando i rapporti con il cliente, intervenendo nella produzione, promozione e vendita dei prodotti-e dei servizi, valorizzando le risorse enogastronomiche secondo gli aspetti culturali, arti-stici e del Made in Italy in relazione al territorio.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato consegue i risultati di apprendimento elencati al punto 1.1. dell'Allegato A) comuni a tutti i percorsi, oltre ai risultati di apprendimento tipici del profilo di indirizzo, di seguito specificati in termini di competenze:

Competenza 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.

Abilita' minime	Conoscenze essenziali
Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato	Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico
Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle	Strategie di comunicazione del prodotto
	Strumenti di pubblicita' e comunicazione

aspettative e agli stili di vita		
del target di riferimento	Strumenti e tecniche di	
	costruzione ed utilizzo di	
Progettare attivita' promozionali e	veicoli comunicativi	
pubblicitarie secondo il tipo di	(cartacei, audio, video,	
clientela e la tipologia di	telematici, ecc.)	
struttura		
	Principi di fidelizzazione	
Monitorare il grado di	del cliente	
soddisfazione della clientela,		
applicando tecniche di	Tecniche di rilevazione di	
fidelizzazione post vendita del	nuove in relazione a materie	
cliente	prime, tecniche	
	professionali, materiali e	
	attrezzature	
	Tecniche di problem solving e	
	gestione reclami	
+-----+	+-----+	+-----+

Competenza n. 2

Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualita' e di sviluppo della cultura dell'innovazione.

=====		
Abilita' minime		Conoscenze essenziali
+-----+		
Gestire il processo di consegna,		Tecniche di
stoccaggio e monitoraggio delle		approvvigionamento e
merci/prodotti/servizi		gestione delle merci
Identificare quali-quantitativamente		Tecniche di realizzazione,
le risorse necessarie per la		lavorazione e erogazione del
realizzazione del prodotto/servizio		prodotto/servizio
programmato		
		Tecniche di organizzazione
Applicare criteri di pianificazione		del lavoro, strumenti per la
del proprio lavoro, operando in equipe		gestione organizzativa
e interagendo con le altre figure		
professionali e i vari reparti		Metodi per identificare,
		progettare e controllare i
Controllare la corrispondenza del		processi gestionali ed

prodotto/servizio ai parametri	operativi	
predefiniti.		
	Tecniche di programmazione e	
Classificare e configurare i costi per	controllo dei costi	
verificare la sostenibilita' economica		
del prodotto/servizio	Tecniche di rilevazione	
	della qualita' dell'offerta	
Rilevare i mutamenti culturali,	preventiva	
sociali, economici e tecnologici che		
influiscono sull'evoluzione dei		
bisogni e sull'innovazione dei		
processi di produzione di prodotti e		
servizi		
+-----+-----+		

### Competenza n. 3

Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.

=====		
Abilita' minime		Conoscenze essenziali
+-----+-----+		
Applicare le normative che		Normativa igienico-sanitaria e
disciplinano i processi dei		procedura di autocontrollo HACCP .
servizi, con riferimento		
alla riservatezza, alla		Normativa relativa alla sicurezza sul
sicurezza e salute sui		lavoro e antinfortunistica
luoghi di vita e di lavoro,		
dell'ambiente e del		Normativa relativa alla tutela della
territorio		riservatezza dei dati personali
Applicare efficacemente il		Fattori di rischio professionale
sistema di autocontrollo		ed-ambientale
per la sicurezza dei		
prodotti alimentari in		Normativa volta alla tutela ed alla
conformita' alla normativa		sicurezza del cliente
regionale, nazionale e		
comunitaria in materia di		
HACCP		
Garantire la tutela e		
sicurezza del cliente (in		

particolare, bambini,		
anziani, diversamente		
abili)		
+-----+-----+		

Competenza n. 4

Predisporre prodotti, servizi e menu' coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualita', redditivita' e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati

=====		
Abilita' minime	Conoscenze essenziali	
+-----+-----+		
Elaborare un'offerta di prodotti e servizi enogastronomici atti a promuovere uno stile di vita equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sostenibile dal punto di vista ambientale	Elementi di eco-gastronomia  Principi di ecoturismo  Concetti di sostenibilita' e certificazione	
Predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o disturbi e limitazioni alimentari	Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualita'  Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari	
Definire offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili		
Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli stakeholder	Tecniche di analisi delle componenti di un prezzo di vendita e degli indicatori di gestione  Politica di sconti per la clientela	
	Concetti di qualita' promessa, erogata, attesa e percepita	

Competenza n. 5

Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative

Abilita' minime	Conoscenze essenziali
<p>Applicare correttamente tecniche di lavorazione di prodotti dolciari e da forno scegliendo le materie prime in base alla qualita', alla tipicita', al loro valore nutrizionale e bilanciandole in funzione del prodotto finito</p> <p>Apportare alle ricette originali di un prodotto dolciario o da forno delle variazioni personali, in funzione dell'evoluzione del gusto, o delle esigenze della clientela con particolari esigenze alimentari.</p> <p>Configurare in modo creativo il prodotto finito scegliendo la decorazione in funzione dell'elaborato preparato</p> <p>Rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento in ambito dolciario</p>	<p>Principi di scienze e tecnologie alimentari</p> <p>Fasi, tempi, strumenti e modalita' di lavorazione, cottura e conservazione dei prodotti</p> <p>Le materie prime sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico.</p> <p>Caratteristiche della pasticceria e della panificazione regionale, nazionale e internazionale</p> <p>Le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza alimentare, trasparenza e tracciabilita' delle materie prime.</p> <p>Nozioni fondamentali sulle dinamiche del gusto e sugli abbinamenti di sapori e ingredienti</p> <p>Tecniche di presentazione e decorazione di prodotti</p>

	Tecniche specifiche di	
	farcitura, decorazione e	
	guarnizione dei prodotti	
	dolciari	
+-----+-----+		

Competenza n. 6

Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione piu' idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.

=====		
Abilita' minime		Conoscenze essenziali
+-----+-----+		
Usare modalita' di interazione e codici diversi a seconda della tipologia di clientela per descrivere e valorizzare i servizi sia in forma orale che scritta anche in L2		Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali
Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto ed interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura		Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione		Elementi di marketing dei servizi turistici Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in Lingua straniera
Gestire la fidelizzazione del cliente mediante tecniche di customer care		Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive
Identificare e comprendere le differenze gestuali, prossemiche e di valori culturali		Tecniche di rilevamento della customer satisfaction
Adattare la propria interazione al profilo e alle attese dell'interlocutore straniero		Meccanismi di fidelizzazione cliente

Competenza n. 7

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.

Abilita' minime	Conoscenze essenziali
Attuare l'informazione e la promozione di un evento enogastronomico, turistico-culturale in funzione del target di riferimento e nell'ottica della valorizzazione del Made in Italy.	Classificazione merceologica dei prodotti agroalimentari in funzione della loro origine
Definire le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla tipologia di evento	Le tradizioni culturali ed enogastronomiche in riferimento all'assetto agroalimentare di un territorio e all'assetto turistico.
Definire le specifiche per l'allestimento degli spazi e per le operazioni di banqueting / catering	Tecniche di allestimento della sala per servizi banqueting e catering
Applicare tecniche di allestimento di strumentazioni, accessori e decorazioni in base al servizio da erogare e rispondente a principi estetici	Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di catering/eventi
Determinare le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione dell'evento	Principi di estetica e tecniche di presentazione di piatti e bevande
Valutare lo stato di avanzamento dell'evento in funzione del programma stabilito e in presenza di anomalie attuare azioni finalizzate	Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico
	Strumenti digitali per la gestione organizzativa e promozione di eventi

a correggere e migliorare il piano	Procedure per la gestione
di lavorazione	delle situazioni conflittuali
	o eventi imprevisti
Applicare metodi e procedure	
standard per il monitoraggio delle	
attivita' post evento	
+-----+	+-----+

### Competenza n. 8

Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilita' ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.

Abilita' minime	Conoscenze essenziali
Posizionare l'offerta	Mercato turistico e sue
turistica identificando	tendenze
servizi primari e	
complementari per una	Metodologie e strumenti di
proposta integrata coerente	marketing turistico
con il contesto e le	
esigenze della clientela	Menu' con alimenti biologici
	e biologici plus; alimenti
Valutare la compatibilita'	equi e solidali, alimenti
dell'offerta turistica	locali, prodotti da lotta
integrata con i principi	alle mafie.
dell'eco sostenibilita'	
	Assetto agroalimentare di un
Realizzare azioni di	territorio: tecniche per
promozione di Tourism	l'abbinamento cibi-prodotti
Certification	locali
Determinare gli indicatori	Normativa riguardante la
di costo per la	tutela ambientale
realizzazione del servizio	
turistico	Norme ISO e fattori di
	scelta, criteri per il
	riconoscimento della
	certificazione ecolabel

	Strumenti e metodi per la	
	gestione dell'offerta	
	turistica integrata secondo i	
	principi di sostenibilita'	
	ambientale	
	Modalita' di calcolo dei	
	marginii di guadagno	
+-----+-----+		

Competenza n. 9

Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le piu' idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

=====				
	Abilita' minime		Conoscenze essenziali	
+-----+-----+				
	Assistere il cliente nella		Tipologia di servizi offerti dalle	
	fruizione del servizio		strutture turistico-ricettive:	
	interpretandone preferenze e		aspetti gestionali e dei flussi	
	richieste		informativi	
	Informare sui servizi		Metodologie e tecniche di	
	disponibili ed extra di vario		diffusione e promozione delle	
	tipo, finalizzati a rendere		diverse iniziative, dei progetti e	
	gradevole la permanenza presso		delle attivita'	
	la struttura ricettiva			
			Metodologie e tecniche di	
	Applicare tecniche di		promozione territoriale	
	ricettivita' e accoglienza in			
	linea con la tipologia di		Terminologia di settore in lingua	
	servizio ricettivo e il target		straniera	
	di clientela, al fine di			
	garantire l'immagine e lo stile		Tecniche di analisi SWOT	
	della struttura e valorizzare			
	il servizio offerto		Tecniche e strumenti di rilevazione	
			delle aspettative e di analisi del	
	Rilevare il grado di		gradimento	
	soddisfazione della clientela e			
	tradurre i risultati dei		Procedure e tecniche di	

rilevamenti in proposte	organizzazione e di redazione di	
migliorative del	iniziative finalizzate alla	
prodotto/servizio	fidelizzazione del cliente	
Gestire la fidelizzazione del		
cliente mediante la		
programmazione di iniziative di		
customer care e di customer		
satisfaction		
+-----+	+-----+	+-----+

Competenza 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.

=====		
Abilita' minime		Conoscenze essenziali
+-----+		
Applicare tecniche di		Elementi di budgeting per la
benchmarking		quantificazione dell'entita'
		dell'investimento economico e
Individuare i target e gli		valutazione della sua
indicatori di performance		sostenibilita'
Monitorare periodicamente gli		Elementi di diritto commerciale,
indicatori attraverso la		organizzazione e gestione
rilevazione e l'analisi dei		aziendale, contabilita' analitica
costi, dei risultati		
		Tecniche di reportistica aziendale
		Tecniche di analisi per indici
+-----+	+-----+	+-----+

Competenza 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.

Abilita' minime	Conoscenze essenziali
Progettare attivita' /iniziative di varia tipologia atte a valorizzare le tipicita' del territorio	Menu' a filiera locale con prodotti iscritti nel registro delle denominazioni di origini protette e delle indicazioni geografiche protette (DOP, IGP, STG)
Attuare l'informazione e la promozione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza	Tecniche di organizzazione di attivita' culturali, artistiche, ricreative in relazione alla tipologia di clientela
	Metodi di selezione dell'offerta turistica di un territorio in relazione ai tempi, costi, qualita'

Il profilo dell'indirizzo e' declinato e orientato dalle istituzioni scolastiche all'interno delle macro aree di attivita' che contraddistinguono la filiera, con riferimento ai codici ATECO e alle specifiche caratterizzazioni (Enogastronomia, Arte Bianca e Pasticceria, Sala-bar e vendita e Accoglienza Turistica).

RIFERIMENTO ALLE ATTIVITA' ECONOMICHE REFERENZIATE AI CODICI ATECO  
L'indirizzo di studi fa riferimento alle seguenti attivita', contraddistinte dai codici ATECO adottati dall'Istituto nazionale di statistica per le rilevazioni statistiche nazionali di carattere economico ed esplicitati a livello di Sezione e di correlate Divisioni:

- I - ATTIVITA' DEI SERVIZI DI ALLOGGIO E DI RISTORAZIONE
  - I - 55 ALLOGGIO
  - I - 56 ATTIVITA' DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE
- C - ATTIVITA' MANUFATTURIERE
  - C - 10 INDUSTRIE ALIMENTARI
- N NOLEGGIO, AGENZIE DI VIAGGIO, SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE

