



ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO

LUIGI EINAUDI



LAMEZIA TERME



COMPETENZE E RUBRICHE

PER QUARTO ANNO

(con Conoscenze, Abilità, Evidenze e livelli)

CLASSE DI CONCORSO B021

Laboratorio dei Servizi Enogastronomici –Settore SALA-BAR E VENDITA/Cucina

Competenze (risultati di apprendimento) del P.E.Cu.P (D.Lgs. 13 aprile, n.61, allegato A) afferenti agli assi culturali, secondo quanto previsto dal Decreto n. 92 del 24/05/2018 allegato 1 (competenze area generale comune) e allegato 2-g (competenze d'indirizzo).

ASSI CULTURALI	INSEGNAMENTI
ASSE DEI LINGUAGGI	➤
ASSE STORICO-SOCIALE	➤
ASSE SCIENTIFICO-TECNOLOGICO E PROFESSIONALE	➤ LABORATORIO DEI SERVIZI ENOGASTRONOMICI Settore SALA E VENDITA
ASSE MATEMATICO	➤

COMPETENZE AREA GENERALE

G01: Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali

G02: Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali

G03: Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali, dell'ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo

G04: Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e lavoro

G05: Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro

G06: Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali

G07: Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete

G08: Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento

G09: Riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo

G10: Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi

G11: Padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio

G12: Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi

Di seguito i risultati di apprendimento del Profilo di Indirizzo con le relative Competenze Professionali in "Uscita" (5° anno) ed Intermedie per ciascun periodo/annualità con i relativi livelli previsti dal **Quadro**

Nazionale delle Qualificazioni (Tabella A allegata al Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, dell'8 gennaio 2018. La descrizione delle Conoscenze, Abilità e Competenze in corrispondenza dei Livelli QNQ è operata con riferimento ai descrittori contenuti nel citato Decreto e nella relativa Tabella A.)

LEGGENDA:

CPU: Competenza Professionale in Uscita (5° anno);

CPI: Competenza Professionale Intermedia (periodo/annualità)

Raccordo C.G.: Eventuali raccordi con le Competenze di cui agli insegnamenti dell'Area Generale (All. 1)

QUARTO ANNO SALA E VENDITA IN CUCINA

CPU 01	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.				
CPI 01 Liv.QNQ 3/4	Collaborare attraverso l'utilizzo di tecniche tradizionali ed innovative, alla lavorazione, organizzazione e commercializzazione di prodotti e servizi all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, rispondendo adeguatamente alle mutevoli esigenze del contesto produttivo di riferimento.				
INSEGNAMENTI	Argomenti	CONOSCENZE	ABILITA'	EVIDENZE	
Laboratorio dei Servizi Enogastronomici – Settore SALA BAR E VENDITA	<ul style="list-style-type: none"> - I marchi di qualità. Pag.303 - il made in italy: cibo/vino -Comunicare l'offerta enogastronomica (296) 	<ul style="list-style-type: none"> → Strumenti di pubblicità e comunicazione. → Marchi di qualità e sistemi di tutela dei prodotti enogastronomici di eccellenza. → Risorse enogastronomiche, culturali territoriali e nazionali. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Partecipare alla pianificazione di attività promozionali e pubblicitarie delle nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche utilizzando tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio. ◆ Identificare il legame dei prodotti e servizi con il territorio, riconoscendone la qualità di filiera e, attraverso tecniche tradizionali di lavorazione/commercializzazione, promuoverne la valorizzazione. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Individuare i marchi di qualità e gli strumenti di pubblicità ● Pianificare le fasi operative di lavoro per ottimizzare la produzione e la commercializzazione di beni o servizi promuovendo le nuove tendenze di filiera e del settore di riferimento. 	
Raccordo C.G.		(consigliati 2,3, 4, 5, 6, 7, 8,10, 12)			

GRIGLIA/RUBRICA DI VALUTAZIONE DEI LIVELLI DI COMPETENZA(Allegato 1 del D.lgs. 61/2017)

EVIDENZE OSSERVABILI	LIVELLO NON RAGGIUNTO Voto da 3 a 5		LIVELLO 1 Voto da 5,5 a 6	LIVELLO 2 Voto da 6,5 a 7,5	LIVELLO 3 Voto da 7,5 a 8,5	LIVELLO 4 Voto da 8,5 a 10
● Individuare i marchi di qualità e gli strumenti di pubblicità	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.	Sotto la diretta supervisione, gestisce, in parte, le fasi dei processi produttivi di riferimento.	Gestisce le fasi di semplici processi produttivi di riferimento con un certo grado di autonomia.	In modo autonomo e corretto gestisce le fasi dei processi produttivi di riferimento applicando tecniche tradizionali adeguate ai diversi contesti.	Gestisce in modo autonomo e consapevole tutte le fasi dei processi produttivi applicando tecniche tradizionali adeguate ai diversi contesti.
	Voto da 4 a 5 Insufficiente	Applica le conoscenze acquisite commettendo errori rilevanti.				
Pianificare le fasi operative di lavoro per ottimizzare la produzione e la commercializzazione di beni o servizi promuovendo le nuove tendenze di filiera e del settore di riferimento	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.	In contesti noti pianifica alcune fasi operative del lavoro e, in parte, ottimizza la produzione di beni e servizi.	Pianifica le principali fasi operative del lavoro e ottimizza la produzione di beni e servizi promuovendo le più note tendenze di filiera e del settore di riferimento.	Pianifica in modo corretto le diverse fasi operative del lavoro e ottimizza la produzione e commercializzazione di beni e servizi promuovendo le tendenze di filiera e del settore di riferimento.	Pianifica in autonomia e in situazioni anche complesse le diverse fasi operative del lavoro e ottimizza la produzione e commercializzazione di beni e servizi promuovendo le tendenze di filiera e del settore
	Voto da 4 a 5 Insufficiente	Applica le conoscenze acquisite commettendo errori rilevanti.				

CPU 02	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.			
CPI 02 Liv.QNQ 3/4	Collaborare alla pianificazione e alla gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi rispettando parametri di qualità e in un'ottica di sviluppo della cultura dell'innovazione.			
INSEGNAMENTI	Argomenti	CONOSCENZE	ABILITA'	EVIDENZE
Laboratorio dei Servizi Enogastronomici – Settore SALA BAR E VENDITA	- La gestione degli acquisti (336)	→ Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci.	◆ Identificare le risorse necessarie per la realizzazione del prodotto/servizio programmato.	● <i>Gestire i processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita promuovendo l'innovazione nel rispetto della qualità.</i>
Raccordo C.G.		(consigliati 2, 4,7, 8, 10,12)		

GRIGLIA/RUBRICA DI VALUTAZIONE DEI LIVELLI DI COMPETENZA (Allegato 1 del D.lgs. 61/2017)

EVIDENZE OSSERVABILI	LIVELLO NON RAGGIUNTO Voto da 3 a 5		LIVELLO 1 Voto da 5,5 a 6	LIVELLO 2 Voto da 6,5 a 7,5	LIVELLO 3 Voto da 7,5 a 8,5	LIVELLO 4 Voto da 8,5 a 10
	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Voto da 4 a 5 Insufficiente				
<i>Gestire i processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita, adoperando processi produttivi di filiera nel rispetto degli standard qualitativi promuovendo l'innovazione.</i>	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.	Applica le conoscenze acquisite commettendo errori rilevanti.	Se guidato e sotto diretta supervisione, gestisce e adopera, solo in parte, i principali processi produttivi ed organizzativi di filiera.	Guidato, gestisce e adopera semplici processi produttivi ed organizzativi di filiera.	Gestisce e adopera correttamente i vari processi organizzativi e produttivi della filiera e rispetta gli standard qualitativi promuovendo l'innovazione.	Gestisce e adopera con padronanza e in completa autonomia tutti i processi organizzativi e produttivi della filiera rispettando gli standard qualitativi e promuovendo l'innovazione.

CPU 03	Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.			
CPI 03 Liv.QNQ 3/4	Intervenire nella realizzazione di attività in contesti noti adeguando i propri comportamenti nel rispetto della normativa HACCP, della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro.			
INSEGNAMENTI	Argomenti	CONOSCENZE	ABILITA'	EVIDENZE
Laboratorio dei Servizi Enogastronomici – Settore SALA BAR E VENDITA	- Sicurezza nei luoghi di lavoro (19) -Normativa sulla tutela e sicurezza del cliente	→ Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica. → Fattori di rischio professionale e ambientale. → Normativa sulla tutela e sicurezza del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Utilizzare metodi, attrezzature, mezzi, per la gestione delle produzioni ed assicurare standard di qualità appropriati. ◆ Applicare procedure per la segnalazione delle non conformità. ◆ Applicare le norme per la tutela e sicurezza del cliente con particolare riferimento a bambini, anziani, diversamente abili 	<ul style="list-style-type: none"> ● Rispettare il protocollo del sistema HACCP per garantire la salubrità degli alimenti lungo la filiera. ● Utilizzare la Normativa vigente in fatto di sicurezza sul posto di lavoro.
Raccordo C.G.		(consigliati 1, 2, 5,8, 10, 11, 12)		

GRIGLIA/RUBRICA DI VALUTAZIONE DEI LIVELLI DI COMPETENZA(Allegato 1 del D.lgs. 61/2017)

EVIDENZE OSSERVABILI	LIVELLO NON RAGGIUNTO Voto da 3 a 5		LIVELLO 1 Voto da 5,5 a 6	LIVELLO 2 Voto da 6,5 a 7,5	LIVELLO 3 Voto da 7,5 a 8,5	LIVELLO 4 Voto da 8,5 a 10
	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Voto da 4 a 5 Insufficiente				
<i>Rispettare il protocollo del sistema HACCP per garantire la salubrità degli alimenti lungo la filiera.</i>	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.	Sotto la diretta supervisione, rispetta, in parte, il protocollo del sistema HACCP.	Rispetta i criteri base di applicazione del sistema HACCP e garantisce semplici misure preventive finalizzate alla sicurezza alimentare.	Rispetta correttamente il protocollo del sistema HACCP garantendo la sicurezza alimentare.	In completa autonomia e coordinando gruppi di lavoro, applica la corretta prassi igienica nel corso delle lavorazioni, rileva e corregge eventuali criticità, garantendo la sicurezza e la qualità del prodotto finale.
	Voto da 4 a 5 Insufficiente	Applica le conoscenze acquisite commettendo errori rilevanti.				
<i>Utilizzare la Normativa vigente in fatto di sicurezza sul posto di lavoro.</i>	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.	Sotto la diretta supervisione, utilizza, in parte, i principi base della Normativa vigente in materia di sicurezza attivando comportamenti non sempre adeguati e corretti nei vari contesti operativi.	Con un certo grado di autonomia, mette in atto i principi base della Normativa vigente in fatto di sicurezza e antinfortunistica.	Utilizza correttamente la Normativa vigente in fatto di sicurezza sul posto di lavoro.	Gestendosi in modo autonomo, tenendo conto dei cambiamenti in atto e coordinando gruppi di lavoro, applica la Normativa vigente in fatto di sicurezza sul posto di lavoro.
	Voto da 4 a 5 Insufficiente	Applica le conoscenze acquisite commettendo errori rilevanti.				

CPU 04	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.			
CPI 04 Liv.QNQ 3/ 4	Collaborare in contesti noti alla predisposizione di prodotti, servizi e menù all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, adeguando il proprio operato al processo decisionale e attuativo.			
INSEGNAMENTI	Argomenti	CONOSCENZE	ABILITA'	EVIDENZE
Laboratorio dei Servizi Enogastronomici – Settore SALA BAR E VENDITA	-Vari tipi di menu -La carta dei vini	→ Costruzione di un menu → Il vino: Storia, produzione, abbinamenti cibo-vini →	◆ Elaborare, coordinando il proprio lavoro con quello degli altri, un'offerta di prodotti/servizi sia innovativi che tradizionali, verificando la qualità, il rispetto degli standard di offerta in relazione al target dei clienti e alle loro necessità e/o interessi culturali e perseguendo obiettivi di redditività. ◆ Favorire la diffusione di abitudini e stili di vita equilibrati attraverso l'offerta di prodotti (menu) , innovativi e sostenibili.	<ul style="list-style-type: none"> ● Individuare e predisporre prodotti, servizi e menu funzionali agli stili di vita salutari e sostenibili della clientela. ● Individuare e applicare i principi di organizzazione aziendale perseguendo obiettivi di qualità, eco sostenibilità e di redditività.
Raccordo C.G.		(consigliati 2,3, 4, 5,6, 7, 8, 12)		

GRIGLIA/RUBRICA DI VALUTAZIONE DEI LIVELLI DI COMPETENZA(Allegato 1 del D.lgs. 61/2017)

EVIDENZE OSSERVABILI	LIVELLO NON RAGGIUNTO Voto da 3 a 5		LIVELLO 1 Voto da 5,5 a 6	LIVELLO 2 Voto da 6,5 a 7,5	LIVELLO 3 Voto da 7,5 a 8,5	LIVELLO 4 Voto da 8,5 a 10
	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.	Sotto la diretta supervisione, e in contesti strutturati, individua e predispone, in parte, prodotti, servizi e menu funzionali agli stili di vita salutari della clientela.	In situazioni note, individua e predispone, semplici prodotti, servizi e menu funzionali agli stili di vita salutari e sostenibili della clientela.	Individua e predispone correttamente, prodotti, servizi e menu funzionali agli stili di vita salutari e sostenibili della clientela.	Gestendosi in modo autonomo, individua e predispone con consapevolezza, prodotti, servizi e menu funzionali agli stili di vita salutari e sostenibili della clientela.
Individuare e predisporre prodotti, servizi e menu funzionali agli stili di vita salutari e sostenibili della clientela.	Voto da 4 a 5 Insufficiente	Applica le conoscenze acquisite commettendo errori rilevanti.	Guidato individua in parte i principi di base dell'organizzazione aziendale	Individuare e applicare, in situazioni note, i principi di organizzazione aziendale perseguendo essenziali obiettivi di qualità, eco sostenibilità e di redditività.	Individuare e applicare correttamente i principi di organizzazione aziendale perseguendo obiettivi di qualità, eco sostenibilità e di redditività.	Individuare e applicare in modo efficace, anche in contesti diversificati, i principi di organizzazione aziendale perseguendo tutti gli obiettivi di qualità, eco sostenibilità e di redditività.
	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.				
Individuare e applicare i principi di organizzazione aziendale perseguendo obiettivi di qualità, eco sostenibilità e di redditività.	Voto da 4 a 5 Insufficiente	Applica le conoscenze acquisite commettendo errori rilevanti.	Guidato individua in parte i principi di base dell'organizzazione aziendale	Individuare e applicare, in situazioni note, i principi di organizzazione aziendale perseguendo essenziali obiettivi di qualità, eco sostenibilità e di redditività.	Individuare e applicare correttamente i principi di organizzazione aziendale perseguendo obiettivi di qualità, eco sostenibilità e di redditività.	Individuare e applicare in modo efficace, anche in contesti diversificati, i principi di organizzazione aziendale perseguendo tutti gli obiettivi di qualità, eco sostenibilità e di redditività.
	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.				

CPU 06	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.			
CPI 06 Liv.QNQ 3/4	Orientare i propri comportamenti alla realizzazione delle fasi del ciclo cliente in contesti professionali noti nel rispetto delle diverse culture ed esigenze della clientela.			
INSEGNAMENTI	Argomenti	CONOSCENZE	ABILITA'	EVIDENZE
Laboratorio dei Servizi Enogastronomici – Settore SALA BAR E VENDITA	-La comunicazione verbale e non verbale (26-29) -il ciclo cliente (30)	→ Tecniche di interazione con la clientela con bisogni specifici. → Strategia di fidelizzazione del cliente	◆ Gestire, anche in collaborazione con gli altri, la comunicazione professionale con il cliente personalizzando il servizio in base alle esigenze speciali. ◆ Applicare procedure e tecniche di accoglienza.	<ul style="list-style-type: none"> ● Assistere il cliente nella fruizione dei servizi in condizioni mutevoli. ● Interagire con il cliente utilizzando tecniche di comunicazione adeguate alle sue esigenze culturali/dietetiche.
Raccordo C.G.	(consigliati 1,2, 3,4,5, 6, 7, 8, 11, 12)			

GRIGLIA/RUBRICA DI VALUTAZIONE DEI LIVELLI DI COMPETENZA(Allegato 1 del D.lgs. 61/2017)

EVIDENZE OSSERVABILI	LIVELLO NON RAGGIUNTO Voto da 3 a 5		LIVELLO 1 Voto da 5,5 a 6	LIVELLO 2 Voto da 6,5 a 7,5	LIVELLO 3 Voto da 7,5 a 8,5	LIVELLO 4 Voto da 8,5 a 10
	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Voto da 4 a 5 Insufficiente				
Assistere il cliente nella fruizione dei servizi in condizioni mutevoli.	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.	In contesti strutturati e sotto la diretta supervisione, assiste in parte, il cliente nella fruizione dei servizi essenziali.	In contesti strutturati e sotto supervisione, assiste il cliente nella fruizione di semplici servizi.	In contesti strutturati, assiste correttamente il cliente nella fruizione dei servizi prestando attenzione alle sue esigenze.	In contesti strutturati, assiste il cliente, in modo autonomo e consapevole, nella fruizione dei servizi anche in condizioni mutevoli.
	Voto da 4 a 5 Insufficiente	Applica le conoscenze acquisite commettendo errori rilevanti.				
Interagire con il cliente utilizzando tecniche di comunicazione adeguate alle sue esigenze culturali/dietetiche.	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.	In contesti strutturati e sotto la diretta supervisione interagisce con il cliente utilizzando in parte essenziali tecniche di comunicazione.	In contesti noti, interagisce con il cliente utilizzando semplici e corrette tecniche di comunicazione adeguate al contesto.	Interagisce con il cliente utilizzando efficaci tecniche di comunicazione adeguate alle sue diverse esigenze culturali/dietetiche.	Interagisce con il cliente, anche in situazioni complesse, utilizzando tecniche funzionali ed efficaci di comunicazione adeguate alle sue diverse esigenze culturali/dietetiche.
	Voto da 4 a 5 Insufficiente	Applica le conoscenze acquisite commettendo errori rilevanti.				

CPU 07	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.			
CPI 07 Liv.QNQ 3/4	Collaborare alla realizzazione di eventi enogastronomici, culturali e di promozione del Made in Italy in contesti professionali noti affrontando situazioni mutevoli che richiedono adeguamenti del proprio operato.			
INSEGNAMENTI	Argomenti	CONOSCENZE	ABILITA'	EVIDENZE
Laboratorio dei Servizi Enogastronomici – Settore SALA BAR E VENDITA	<p>-Comunicare l'offerta enogastronomica con tecnologie digitali</p> <p>-Valorizzare il territorio con i prodotti agroalimentari - la vendita di un evento speciale (361)</p>	<p>→ Strumenti per la gestione organizzativa e la promozione di eventi.</p> <p>→ Strategie di comunicazione e strumenti di pubblicità dei prodotti e dei servizi.</p>	<p>◆ Identificare le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla tipologia di evento da realizzare e al budget disponibile.</p> <p>◆ Partecipare, coordinando il proprio lavoro con gli altri, all'identificazione delle priorità, dei bisogni e delle aspettative di un territorio per strutturare attività efficaci di promozione del Made in Italy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Partecipare alla realizzazione di eventi e/o progetti per la valorizzazione del Made in Italy. ● Progettare e organizzare anche con tecnologie digitali, atti a valorizzare le tradizioni agro-alimentari/culturali del made in Italy, in contesti nazionali e internazionali.
Raccordo C.G.		(consigliati 1, 2,3, 4, 5, 6, 7, 8,10,11,12)		

GRIGLIA/RUBRICA DI VALUTAZIONE DEI LIVELLI DI COMPETENZA(Allegato 1 del D.lgs. 61/2017)

EVIDENZE OSSERVABILI	LIVELLO NON RAGGIUNTO Voto da 3 a 5		LIVELLO 1 Voto da 5,5 a 6	LIVELLO 2 Voto da 6,5 a 7,5	LIVELLO 3 Voto da 7,5 a 8,5	LIVELLO 4 Voto da 8,5 a 10
	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.	In contesti noti e sotto diretta supervisione, partecipa alla realizzazione di semplici eventi per la valorizzazione dei principali aspetti del Made in Italy.	In contesti noti, partecipa in modo essenziale alla realizzazione di eventi e/o progetti per la valorizzazione del Made in Italy.	In contesti noti, partecipa in modo corretto ed efficace alla realizzazione di eventi e/o progetti per la valorizzazione del Made in Italy.	In contesti noti, partecipa in modo autonomo e con contributi personali, alla realizzazione di eventi e/o progetti per la valorizzazione del Made in Italy.
Partecipare alla realizzazione di eventi e/o progetti per la valorizzazione del Made in Italy.	Voto da 4 a 5 Insufficiente	Applica le conoscenze acquisite commettendo errori rilevanti.				
	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.	Sotto la diretta supervisione e in contesti noti, organizza, in parte, eventi atti a valorizzare le tradizioni agro-alimentari e culturali del territorio e del Made in Italy.	Progetta e organizza semplici eventi atti a valorizzare le tradizioni agro- alimentari e culturali del territorio e del Made in Italy.	Progetta e organizza in modo efficace, anche con tecnologie digitali, eventi atti a valorizzare le tradizioni agro- alimentari e culturali del territorio e del Made in Italy sia in contesto nazionale che internazionale.	Progetta e organizza in modo autonomo e creativo, anche con tecnologie digitali, eventi atti a valorizzare le tradizioni agro- alimentari e culturali del territorio e del Made in Italy sia in contesto nazionale che internazionale.
Progettare e organizzare anche con tecnologie digitali, atti a valorizzare le tradizioni agro-alimentari/culturali del made in Italy, in contesti nazionali e internazionali.	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.				
	Voto da 4 a 5 Insufficiente	Applica le conoscenze acquisite commettendo errori rilevanti.				

CPU 08	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.			
CPI 08 Liv.QNQ 3/4	Partecipare alla progettazione, in collaborazione con il territorio, di pacchetti di offerta turistica integrata, promuovendo la vendita di servizi e prodotti coerenti con i principi dell'eco sostenibilità ambientale.			
INSEGNAMENTI	Argomenti	CONOSCENZE	ABILITA'	EVIDENZE
Laboratorio dei Servizi Enogastronomici – Settore SALA BAR E VENDITA	-Determinare l'offerta enogastronomica. - La ristorazione etica e sostenibilità (308)	→ Mercato turistico e sue tendenze. → Software applicativi e internet per la gestione della comunicazione, promozione e commercializzazione dei prodotti e dei servizi. → Menù con alimenti biologici e alimenti locali.	◆ Individuare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dell'offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità. ◆ Predisporre azioni di promozione dell'offerta ristorativa	● <i>Promuovere e predisporre la vendita di offerte enogastronomiche del territorio coerenti con i principi dell'eco sostenibilità.</i>
Raccordo C.G.		(consigliati 1, 2,3,5, 6, 7, 8,10,11,12)		

GRIGLIA/RUBRICA DI VALUTAZIONE DEI LIVELLI DI COMPETENZA(Allegato 1 del D.lgs. 61/2017)

EVIDENZE OSSERVABILI	LIVELLO NON RAGGIUNTO Voto da 3 a 5		LIVELLO 1 Voto da 5,5 a 6	LIVELLO 2 Voto da 6,5 a 7,5	LIVELLO 3 Voto da 7,5 a 8,5	LIVELLO 4 Voto da 8,5 a 10
	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Voto da 4 a 5 Insufficiente				
<i>Promuovere e predisporre la vendita di offerte enogastronomiche del territorio coerenti con i principi dell'eco sostenibilità.</i>	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.	Applica le conoscenze acquisite commettendo errori rilevanti.	Sotto supervisione, predispone la vendita delle più note risorse enogastronomiche del territorio.	Individua e propone, in modo essenziale, la vendita delle risorse enogastronomiche del territorio applicando i principi base dell'eco sostenibilità.	Promuove e predispone in modo autonomo la vendita di offerte enogastronomiche del territorio coerenti con i principi dell'eco sostenibilità.	Promuove e predispone in modo efficace e creativo la vendita di offerte enogastronomiche del territorio nel pieno rispetto dei principi dell'eco sostenibilità.

CPU 09	Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di <i>Hospitality Management</i> , rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.			
CPI 09 Liv. QNQ 3/4	Applicare tecniche di Hospitality management all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento adottando le modalità più adeguate di comunicazione in relazione ai principi di efficienza aziendale.			
INSEGNAMENTI	Argomenti	CONOSCENZE	ABILITA'	EVIDENZE
Laboratorio dei Servizi Enogastronomici – Settore SALA BAR E VENDITA	<ul style="list-style-type: none"> - Il ciclo cliente (30-39) -Le fasi del servizio - Comunicazioni con gli altri reparti - Analisi swot: punti di forza e debolezza 	<ul style="list-style-type: none"> → Metodologie e tecniche di gestione dell'accoglienza in relazione alla tipologia dei servizi e al target di clientela. → Livelli e standard di qualità del servizio/offerta erogato. → Tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita (ANALISI SWOT)* 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Garantire il corretto flusso informativo tra i reparti di una stessa struttura ricettiva in un'ottica di cooperazione ed efficienza aziendale. ◆ Individuare le inefficienze e le carenze dei servizi erogati in rapporto alle aspettative dei clienti. ◆ Tradurre i dati della customersatisfaction in proposte di miglioramento del prodotto/servizio erogato 	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Utilizzare nella gestione del ciclo cliente, procedure e tecniche standard di comunicazione e collaborazione tra le diverse aree aziendali della filiera di riferimento.</i>
Raccordo C.G.		(consigliati 2,3,5, 6, 7, 8,10,11,12)		

GRIGLIA/RUBRICA DI VALUTAZIONE DEI LIVELLI DI COMPETENZA(Allegato 1 del D.lgs. 61/2017)

EVIDENZE OSSERVABILI	LIVELLO NON RAGGIUNTO Voto da 3 a 5		LIVELLO 1 Voto da 5,5 a 6	LIVELLO 2 Voto da 6,5 a 7,5	LIVELLO 3 Voto da 7,5 a 8,5	LIVELLO 4 Voto da 8,5 a 10
	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.	Sotto diretta supervisione utilizza, nella gestione del ciclo cliente, solo alcune tecniche standard di comunicazione e collaborazione tra le diverse aree aziendali della filiera di riferimento parzialmente efficaci.	Sotto diretta supervisione utilizza in modo essenziale, nella gestione del ciclo cliente, tecniche standard di comunicazione e collaborazione tra le diverse aree aziendali della filiera di riferimento.	Sotto diretta supervisione utilizza in modo adeguato, nella gestione del ciclo cliente, procedure e tecniche standard di comunicazione e collaborazione tra le diverse aree aziendali della filiera di riferimento.	Sotto diretta supervisione utilizza in modo efficace, anche in situazioni mutevoli, nella gestione del ciclo cliente, procedure e tecniche standard di comunicazione e collaborazione tra le diverse aree aziendali della filiera di riferimento.
<i>Utilizzare nella gestione del ciclo cliente, procedure e tecniche standard di comunicazione e collaborazione tra le diverse aree aziendali della filiera di riferimento.</i>	Voto da 4 a 5 Insufficiente	Applica le conoscenze acquisite commettendo errori rilevanti.				

* L'analisi SWOT è una tecnica utilizzata per identificare i punti di forza, di debolezza, opportunità e minacce. L'analisi SWOT è un potente strumento che aiuta a identificare opportunità competitive di miglioramento. In questo modo, puoi migliorare il tuo team e il tuo business, rimanendo al passo con le tendenze del mercato. In poche parole, **SWOT** sta per **Strengths** (punti di forza), **Weaknesses** (punti di debolezza), **Opportunities** (opportunità) e **Threats** (minacce). Ciascuno di questi fattori va esaminato attentamente per pianificare adeguatamente la crescita dell'organizzazione.

CPU 10	Supportare le attività di <i>budgeting-reporting</i> aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di <i>Revenue Management</i> , perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune azioni di marketing.			
CPI 10 Liv.QNQ 3/4	Applicare, anche collaborando con altri, tecniche standard di Revenue management e di budgeting-reporting aziendale attraverso opportune azioni di marketing in contesti professionali strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono una modifica del proprio operato.			
INSEGNAMENTI	Argomenti	CONOSCENZE	ABILITA'	EVIDENZE
Laboratorio dei Servizi Enogastronomici – Settore SALA BAR E VENDITA	-Principi di marketing (292) - Gli strumenti di vendita (294)	→ Elementi di marketing operativo e di marketing strategico. → Tecniche di benchmarking.*	◆ Effettuare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati.	● Organizzare e pianificare, anche collaborando con altri, diverse tipologie di servizio in base al target budget previsionale, perseguendo obiettivi di redditività.
Raccordo C.G.		(consigliati 1,2,5, 8, 10, 11, 12)		

GRIGLIA/RUBRICA DI VALUTAZIONE DEI LIVELLI DI COMPETENZA (Allegato 1 del D.lgs. 61/2017)

EVIDENZE OSSERVABILI	LIVELLO NON RAGGIUNTO Voto da 3 a 5		LIVELLO 1 Voto da 5,5 a 6	LIVELLO 2 Voto da 6,5 a 7,5	LIVELLO 3 Voto da 7,5 a 8,5	LIVELLO 4 Voto da 8,5 a 10
	Organizzare e pianificare, anche collaborando con altri, diverse tipologie di servizio in base al target budget previsionale, perseguendo obiettivi di redditività.	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.	Guidato e in contesti strutturati organizza, anche collaborando con altri, solo alcune tipologie di servizio in base al target e al budget previsionale.	Organizza e pianifica, anche collaborando con altri, essenziali tipologie di servizio in base al target e al budget previsionale, perseguendo, in parte, obiettivi di redditività.	Organizza e pianifica, anche collaborando con altri, diverse tipologie di servizio in base al target e al budget previsionale, perseguendo obiettivi di redditività
Voto da 4 a 5 Insufficiente		Applica le conoscenze acquisite commettendo errori rilevanti.				

*benchmarking significa confrontare i risultati della propria impresa con quelli di altre imprese che operano nello stesso mercato. Il benchmarking è una metodologia che aiuta a identificare le pratiche gestionali migliori (best practice). L'obiettivo del benchmarking in azienda è scoprire le strategie che funzionano meglio, studiando i dati reali. Cioè i dati non inquinati da opinioni o suggestioni personali.

CPU 11	Contribuire alle strategie di <i>Destination Marketing</i> 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.			
CPI 11 Liv.QNQ 3/4	Applicare tecniche standard di <i>Destination marketing</i> attraverso opportune azioni di promozione di prodotti e servizi atti a fornire un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.			
INSEGNAMENTI	Argomenti	CONOSCENZE	ABILITA'	EVIDENZE
Laboratorio dei Servizi Enogastronomici – Settore SALA BAR E VENDITA	-Valorizzare i beni culturali, ambientali e i prodotti agroalimentari del territorio -Comunicare il territorio (311)	→ Tecniche di promozione e vendita. → Elementi di marketing operativo e strategico.	◆ Partecipare a eventi significativi del territorio curando gli aspetti che riguardano la comunicazione, la promozione e la commercializzazione. ◆ Collaborare alla realizzazione di campagne pubblicitarie cooperando con tutti gli attori del territorio.	● Attuare la promozione di beni enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza applicando tecniche di <i>Destination Marketing</i>.
Raccordo C.G.		(consigliati 2, 3,4, 5,6,7, 8, 10,11, 12)		

GRIGLIA/RUBRICA DI VALUTAZIONE DEI LIVELLI DI COMPETENZA(Allegato 1 del D.lgs. 61/2017)

EVIDENZE OSSERVABILI	LIVELLO NON RAGGIUNTO Voto da 3 a 5		LIVELLO 1 Voto da 5,5 a 6	LIVELLO 2 Voto da 6,5 a 7,5	LIVELLO 3 Voto da 7,5 a 8,5	LIVELLO 4 Voto da 8,5 a 10
	Voto < 4 Gravemente Insufficiente	Applica con difficoltà le scarse conoscenze acquisite e soltanto se guidato.	Sotto diretta supervisione e solo in contesti strutturati, attua in parte la promozione di alcuni beni enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza.	Attua, in contesti noti, la promozione di beni enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza applicando alcune tecniche di base di Destination Marketing.	In modo autonomo attua la promozione di beni enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza applicando corrette tecniche di Destination Marketing.	Attua, anche in contesti non noti, la promozione di beni enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza applicando efficaci e produttive tecniche di Destination Marketing.
Attuare la promozione di beni enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza applicando tecniche di <i>Destination Marketing</i>.	Voto da 4 a 5 Insufficiente	Applica le conoscenze acquisite commettendo errori rilevanti.				