

IIS "F. Datini"



Progettazione didattica per competenze: LAB. PASTICCERIA

Classe 3 PASTICCERIA

Dipartimento LAB ENOG. - CUCINA

Titolo modulo	Pre- requisiti	Conoscenze	Abilità	Competenze area generale	Competenze area professionale	Livello QNQ	Periodo e durata (trimestre o pentamestre, tempo impiegato)
1. La Brigata di pasticceria	Conoscere la Brigata di cucina e l'importanza dei ruoli e della gerarchia	Terminologia tecnica specifica di settore. Software applicativi di settore. Tecniche specifiche per la realizzazione di prodotti e servizi dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera. Tecniche di comunicazione verbale e digitale finalizzata al	Riconoscere le caratteristiche specifiche delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera e coglierne le differenze Utilizzare in maniera appropriata le tecniche tradizionali per la	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10,11,12	Utilizzare tecniche tradizionali di lavorazione, organizzazione e commercializzazione e dei servizi e dei prodotti all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, secondo modalità di realizzazione adeguate ai diversi contesti produttivi. Utilizzare idonee modalità di collaborazione	3	trimestre

		<p>marketing dei prodotti e servizi.</p> <p>Tecniche di base di Hospitality Management. Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e principali flussi informativi.</p> <p>Tecniche di base di organizzazione e programmazione di eventi Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro. Le tradizioni culturali ed enogastronomiche e in riferimento all'assetto</p>	<p>produzione e realizzazione di prodotti e/o servizi adeguati ai diversi contesti. Applicare tecniche di promozione e pubblicizzazione di prodotti e servizi nei diversi contesti professionali.</p> <p>Partecipare alla realizzazione di eventi e/o progetti per la valorizzazione del Made in Italy con istituzioni, enti, soggetti economici e imprenditoriali. Riconoscere le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla specifica</p>		<p>per la gestione delle fasi del ciclo cliente all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento, secondo procedure standard, in contesti strutturati e con situazioni mutevoli che richiedono modifiche del proprio operato.</p> <p>Collaborare alla realizzazione di eventi enogastronomici, culturali e di promozione del Made in Italy in contesti professionali noti.</p>		
--	--	---	--	--	---	--	--

		agroalimentare di un territorio e all'assetto turistico.	tipologia di evento Determinare le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione ottimale dell'evento.				
2. Il laboratorio di pasticceria	conoscere la struttura ristorativa	elementi di organizzazione aziendale e del lavoro: attrezzature e strumenti, risorse umane e tecnologiche. Controllo della produzione/lavorazione/commercializzazione di prodotti/servizi della filiera di riferimento. Caratteristiche e standard di qualità dei	Definire le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e collaborando alla gestione del processo di approvvigionamento Individuare all'interno di un determinato contesto gli aspetti caratteristici che riguardano la produzione e la vendita dei prodotti/servizi della filiera	2,5,8, 7, 8, 10, 11, 12	Utilizzare tecniche di gestione a supporto dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi rispettando parametri di qualità. Utilizzare idonee modalità di supporto alle attività di budgeting-reporting aziendale secondo procedure standard, in contesti	3	trimestre

		<p>prodotti e servizi della filiera di riferimento.</p> <p>tecniche di base della gestione budgetaria. Tecniche di promozione e vendita. Tecniche di segmentazione e clusterizzazione della clientela. Tecniche e strumenti per il posizionamento dell'offerta turistica.</p>	<p>dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera</p> <p>Applicare modalità di trattamento e trasformazione delle materie prime tenendo conto delle principali tendenze e delle esigenze del mercato.</p> <p>Riconoscere le diverse tipologie di servizio e la correlazione con le caratteristiche dell'utenza</p> <p>Identificare le peculiarità dell'offerta di servizi in rapporto al budget previsionale</p>		<p>professionali strutturati.</p>		
--	--	---	---	--	-----------------------------------	--	--

<p>3. sicurezza igienica e Haccp</p>	<p>Igiene personale, corretta sanificazione del laboratorio e delle attrezzature</p>	<p>Norme di sicurezza igienico sanitarie (HACCP).</p>	<p>Prefigurare forme comportamentali di prevenzione del rischio Applicare i protocolli di autocontrollo relativi all'igiene e alla sicurezza Leggere e interpretare le etichette alimentari.</p>	<p>1, 2, 5, 8, 10, 11, 12</p>	<p>Utilizzare tecniche, strumenti e attrezzature idonee a svolgere compiti specifici in conformità con le norme HACCP e rispettando la normativa sulla sicurezza e la salute nei contesti professionali.</p>	<p>3</p>	<p>trimestre</p>
---	--	---	--	-------------------------------	--	----------	------------------

<p>4. zuccheri e dolcificanti</p>	<p>conoscenza delle principali materie prime</p>	<p>Elementi di dietetica e nutrizione. Criteri di scelta delle materie prime/prodotti/servizi (certificazioni, stagionalità, prossimità, eco sostenibilità). Principi di eco sostenibilità applicati ai settori di riferimento.</p>	<p>Applicare criteri di selezione delle materie prime e/o prodotti e di allestimento di servizi, e/o menù in funzione del contesto, delle esigenze della clientela, della stagionalità e nel rispetto della filiera corta.</p>	<p>2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12</p>	<p>Utilizzare, all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, procedure di base per la predisposizione di prodotti/servizi/menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, in contesti strutturati.</p>	<p>3</p>	<p>trimestre</p>
--	--	---	--	--------------------------------	---	----------	------------------

		<p>Tecniche per ridurre lo spreco.</p> <p>Tecniche di base di organizzazione, gestione aziendale e budgetaria.</p>					
5.uova	conoscenza dei prodotti di origine animale	<p>Elementi di dietetica e nutrizione.</p> <p>Criteri di scelta delle materie prime/prodotti/servizi (certificazioni, stagionalità, prossimità, eco sostenibilità).</p> <p>Principi di eco sostenibilità applicati ai settori di riferimento.</p> <p>Tecniche per ridurre lo spreco.</p> <p>Tecniche di base di organizzazione, gestione</p>	<p>Applicare criteri di selezione delle materie prime e/o prodotti e di allestimento di servizi, e/o menù in funzione del contesto, delle esigenze della clientela, della stagionalità e nel rispetto della filiera corta.</p>	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12	<p>Utilizzare, all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, procedure di base per la predisposizione di prodotti/servizi/menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, in contesti strutturati.</p>	3	trimestre

		aziendale e budgetaria.					
6.latte e panna	alimenti deperibili	<p>Elementi di dietetica e nutrizione. Criteri di scelta delle materie prime/prodotti/servizi (certificazioni, stagionalità, prossimità, eco sostenibilità). Principi di eco sostenibilità applicati ai settori di riferimento. Tecniche per ridurre lo spreco. Tecniche di base di organizzazione, gestione aziendale e budgetaria.</p> <p>prodotti e servizi tipici del territorio; prodotti DOP, IGP, STG.</p>	<p>Applicare criteri di selezione delle materie prime e/o prodotti e di allestimento di servizi, e/o menù in funzione del contesto, delle esigenze della clientela, della stagionalità e nel rispetto della filiera corta.</p> <p>Individuare e riconoscere beni culturali, tipicità enogastronomiche e eventi che caratterizzano l'offerta turistica del territorio di appartenenza</p>	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10,11,12	<p>Utilizzare, all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, procedure di base per la predisposizione di prodotti/servizi/menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, in contesti strutturati.</p> <p>Utilizzare all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento, idonee modalità di supporto alle attività di Destination marketing secondo procedure standard, in contesti professionali strutturati.</p>	3	trimestre

		Normativa vigente in materia di denominazione di origine (d.o.).	Utilizzare tecniche di comunicazione e promozione di eventi e manifestazioni in relazione ai settori di riferimento. professionale Partecipare con compiti esecutivi ad attività/iniziativa e di varia tipologia, atte a valorizzare le tipicità del territorio.				
--	--	--	--	--	--	--	--

7.sostanze grasse	prodotti di origine animale e vegetale	Elementi di dietetica e nutrizione. Criteri di scelta delle materie prime/prodotti/servizi (certificazioni, stagionalità, prossimità, eco sostenibilità).	Applicare criteri di selezione delle materie prime e/o prodotti e di allestimento di servizi, e/o menù in funzione del contesto, delle esigenze	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12	Utilizzare, all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, procedure di base per la predisposizione di prodotti/servizi/menù coerenti con il	3	pentamestre
-------------------	--	---	---	-------------------------	---	---	-------------

		Principi di eco sostenibilità applicati ai settori di riferimento. Tecniche per ridurre lo spreco. Tecniche di base di organizzazione, gestione aziendale e budgetaria.	della clientela, della stagionalità e nel rispetto della filiera corta.		contesto e le esigenze della clientela, in contesti strutturati.		
8.Pasticceria Regionale	conoscenza delle principali materie prime	Assetto agroalimentare del territorio: tecniche per l'abbinamento cibi-prodotti locali L'offerta turistica integrata ed ecosostenibile nel territorio di riferimento. Metodologie e tecniche di diffusione e promozione di iniziative, progetti e attività	Identificare i principi dell'eco sostenibilità ambientale in relazione all'offerta turistica Effettuare l'analisi del territorio di riferimento (opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche) attraverso	1,2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12		3	pentamestre

		turistiche coerenti con il contesto territoriale e con i principi dell'eco sostenibilità ambientale.	l'utilizzo di diversi strumenti di ricerca e del web Analizzare e selezionare proposte di fornitura di offerte turistiche integrate ed ecosostenibili in funzione della promozione e valorizzazione del territorio e dei prodotti agroalimentari locali.				
9.farine e amidi	conoscenza dei cereali	Elementi di dietetica e nutrizione. Criteri di scelta delle materie prime/prodotti/servizi (certificazioni, stagionalità, prossimità, eco sostenibilità).	Identificare i principi dell'eco sostenibilità ambientale in relazione all'offerta turistica Effettuare l'analisi del territorio di	1,2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11,12		3	pentamestre

		<p>Principi di eco sostenibilità applicati ai settori di riferimento. Tecniche per ridurre lo spreco. Tecniche di base di organizzazione, gestione aziendale e budgetaria.</p> <p>Assetto agroalimentare del territorio: tecniche per l'abbinamento cibi-prodotti locali L'offerta turistica integrata ed ecosostenibile nel territorio di riferimento. Metodologie e tecniche di diffusione e promozione di iniziative, progetti e attività</p>	<p>riferimento (opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche) attraverso l'utilizzo di diversi strumenti di ricerca e del web</p> <p>Analizzare e selezionare proposte di fornitura di offerte turistiche integrate ed ecosostenibili in funzione della promozione e valorizzazione del territorio e dei prodotti agroalimentari locali.</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

		turistiche coerenti con il contesto territoriale e con i principi dell'eco sostenibilità ambientale.					

10. aromi e sostanze aromatizzanti	conoscenza di erbe, spezie e agrumi.	Assetto agroalimentare del territorio: tecniche per l'abbinamento cibi-prodotti locali L'offerta turistica integrata ed ecosostenibile nel territorio di riferimento. Metodologie e tecniche di diffusione e promozione di iniziative, progetti e attività turistiche coerenti con il contesto territoriale e	Identificare i principi dell'eco sostenibilità ambientale in relazione all'offerta turistica	1,2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11,12	Utilizzare procedure di base per la predisposizione e la vendita di pacchetti di offerte turistiche coerenti con i principi dell'eco sostenibilità e con le opportunità offerte dal territorio.	3	pentamestre
---	--------------------------------------	---	--	-------------------------------	---	---	-------------

		con i principi dell'eco sostenibilità ambientale.					
11. Impasti salati	materie prime	Elementi di dietetica e nutrizione. Criteri di scelta delle materie prime/prodotti/servizi (certificazioni, stagionalità, prossimità, eco sostenibilità). Principi di eco sostenibilità applicati ai settori di riferimento. Tecniche per ridurre lo spreco. Tecniche di base di organizzazione, gestione aziendale e budgetaria.	Identificare i principi dell'eco sostenibilità ambientale in relazione all'offerta turistica Effettuare l'analisi del territorio di riferimento (opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche) attraverso l'utilizzo di diversi strumenti di ricerca e del web Analizzare e selezionare proposte di fornitura di offerte turistiche	1,2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11,12	Utilizzare procedure di base per la predisposizione e la vendita di pacchetti di offerte turistiche coerenti con i principi dell'eco sostenibilità e con le opportunità offerte dal territorio.	3	pentamestre

			integrate ed ecosostenibili in funzione della promozione e valorizzazione del territorio e dei prodotti agroalimentari locali.				
12.lieviti chimici	i lieviti	elementi di organizzazione aziendale e del lavoro: attrezzature e strumenti, risorse umane e tecnologiche. Controllo della produzione/lavorazione/commercializzazione di prodotti/servizi della filiera di riferimento. Caratteristiche e standard di qualità dei prodotti e servizi della	Definire le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e collaborando alla gestione del processo di approvvigionamento Individuare all'interno di un determinato contesto gli aspetti caratteristici che riguardano la produzione e la vendita dei prodotti/servizi della filiera	2,5,8, 7, 8, 10, 11, 12	Utilizzare tecniche di gestione a supporto dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi rispettando parametri di qualità. Utilizzare idonee modalità di supporto alle attività di budgeting-reporting aziendale secondo procedure standard, in contesti professionali strutturati.	3	pentamestre

		<p>filiera di riferimento.</p> <p>tecniche di base della gestione budgetaria. Tecniche di promozione e vendita. Tecniche di segmentazione e clusterizzazione della clientela. Tecniche e strumenti per il posizionamento dell'offerta turistica.</p>	<p>dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera</p> <p>Applicare modalità di trattamento e trasformazione delle materie prime tenendo conto delle principali tendenze e delle esigenze del mercato.</p> <p>Riconoscere le diverse tipologie di servizio e la correlazione con le caratteristiche dell'utenza</p> <p>Identificare le peculiarità dell'offerta di servizi in rapporto al budget previsionale</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

<p>13.prodotti alcolici di base</p>	<p>la fermentazione alcolica</p>	<p>elementi di organizzazione aziendale e del lavoro: attrezzature e strumenti, risorse umane e tecnologiche. Controllo della produzione/lavorazione/commercializzazione di prodotti/servizi della filiera di riferimento. Caratteristiche e standard di qualità dei prodotti e servizi della filiera di riferimento. tecniche di base della gestione budgetaria. Tecniche di promozione e vendita. Tecniche di segmentazione e</p>	<p>Definire le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e collaborando alla gestione del processo di approvvigionamento Individuare all'interno di un determinato contesto gli aspetti caratteristici che riguardano la produzione e la vendita dei prodotti/servizi della filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera Applicare modalità di trattamento e trasformazione delle materie prime tenendo conto delle principali</p>	<p>2,5,8, 7, 8, 10, 11, 12</p>	<p>Utilizzare tecniche di gestione a supporto dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi rispettando parametri di qualità.</p> <p>Utilizzare idonee modalità di supporto alle attività di budgeting-reporting aziendale secondo procedure standard, in contesti professionali strutturati.</p>	<p>3</p>	<p>pentamestre</p>
-------------------------------------	----------------------------------	---	--	--------------------------------	--	----------	--------------------

		<p>clusterizzazione della clientela. Tecniche e strumenti per il posizionamento dell'offerta turistica.</p>	<p>tendenze e delle esigenze del mercato.</p> <p>Riconoscere le diverse tipologie di servizio e la correlazione con le caratteristiche dell'utenza Identificare le peculiarità dell'offerta di servizi in rapporto al budget previsionale</p>				
14.processi chimici e fisici	distinzione tra chimico e fisico	<p>elementi di organizzazione aziendale e del lavoro: attrezzature e strumenti, risorse umane e tecnologiche. Controllo della produzione/lavorazione/commercializzazione di</p>	<p>Definire le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e collaborando alla gestione del processo di approvvigionamento Individuare all'interno di un</p>	2,5,8, 7, 8, 10, 11, 12	<p>Utilizzare tecniche di gestione a supporto dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi rispettando parametri di qualità.</p>	3	pentamestre

		<p>prodotti/servizi della filiera di riferimento. Caratteristiche e standard di qualità dei prodotti e servizi della filiera di riferimento.</p> <p>tecniche di base della gestione budgetaria. Tecniche di promozione e vendita. Tecniche di segmentazione e clusterizzazione della clientela. Tecniche e strumenti per il posizionamento dell'offerta turistica.</p>	<p>determinato contesto gli aspetti caratteristici che riguardano la produzione e la vendita dei prodotti/servizi della filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera</p> <p>Applicare modalità di trattamento e trasformazione delle materie prime tenendo conto delle principali tendenze e delle esigenze del mercato.</p> <p>Riconoscere le diverse tipologie di servizio e la correlazione con le caratteristiche dell'utenza</p>		<p>Utilizzare idonee modalità di supporto alle attività di budgeting-reporting aziendale secondo procedure standard, in contesti professionali strutturati.</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

			Identificare le peculiarità dell'offerta di servizi in rapporto al budget previsionale				
15.tecniche di base e di processo	le fasi di produzione	Terminologia tecnica specifica di settore. Software applicativi di settore. Tecniche specifiche per la realizzazione di prodotti e servizi dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera. Tecniche di comunicazione verbale e digitale finalizzata al marketing dei prodotti e servizi.	Riconoscere le caratteristiche specifiche delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera e coglierne le differenze Utilizzare in maniera appropriata le tecniche tradizionali per la produzione e realizzazione di prodotti e/o servizi adeguati ai diversi contesti.	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12	Utilizzare tecniche tradizionali di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, secondo modalità di realizzazione adeguate ai diversi contesti produttivi. Utilizzare correttamente tecniche di base di Hospitality Management Utilizzare metodologie di gestione e comunicazione aziendale secondo	3	pentamestre

			<p>Applicare tecniche di promozione e pubblicizzazione di prodotti e servizi nei diversi contesti professionali</p>		<p>principi di legalità e trasparenza e in conformità con la contrattualistica di settore.</p> <p>Utilizzare procedure di base per la predisposizione e la vendita di pacchetti di offerte turistiche coerenti con i principi dell'eco sostenibilità e con le opportunità offerte dal territorio.</p>		

<p>16.creme schiume ed emulsioni di base</p>	<p>le materie prime e le loro proprietà</p>	<p>Terminologia tecnica specifica di settore. Software applicativi di settore. Tecniche specifiche per la realizzazione di prodotti e servizi</p>	<p>Riconoscere le caratteristiche specifiche delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e</p>	<p>2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12</p>	<p>Utilizzare tecniche tradizionali di lavorazione, organizzazione e commercializzazione e dei servizi e dei prodotti all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera,</p>	<p>3</p>	<p>pentamestre</p>
---	---	---	--	------------------------------------	---	----------	--------------------

		dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera. Tecniche di comunicazione verbale e digitale finalizzata al marketing dei prodotti e servizi.	dell'ospitalità alberghiera e coglierne le differenze Utilizzare in maniera appropriata le tecniche tradizionali per la produzione e realizzazione di prodotti e/o servizi adeguati ai diversi contesti. Applicare tecniche di promozione e pubblicizzazione di prodotti e servizi nei diversi contesti professionali		secondo modalità di realizzazione adeguate ai diversi contesti produttivi.		
17. impasti di base friabili e soffiati	le materie prime e le loro proprietà	Terminologia tecnica specifica di settore. Software applicativi di settore. Tecniche specifiche per la realizzazione di	Riconoscere le caratteristiche specifiche delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12	Utilizzare tecniche tradizionali di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti all'interno delle macro aree di	3	pentamestre

		prodotti e servizi dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera. Tecniche di comunicazione verbale e digitale finalizzata al marketing dei prodotti e servizi.	dell'ospitalità alberghiera e coglierne le differenze Utilizzare in maniera appropriata le tecniche tradizionali per la produzione e realizzazione di prodotti e/o servizi adeguati ai diversi contesti. Applicare tecniche di promozione e pubblicizzazione di prodotti e servizi nei diversi contesti professionali		attività che contraddistinguono la filiera, secondo modalità di realizzazione adeguate ai diversi contesti produttivi.		
18.lievitazione e impasti lievitati	conoscenza delle farine e dei lieviti	Tecniche di base e tecnologie per la preparazione di prodotti dolciari e di panificazione. Fasi, tempi, strumenti e	Applicare tecniche e tecnologie idonee alla preparazione, conservazione e presentazione di	1,2, 3, 4,5, 6, 8, 11, 12	Utilizzare procedure tradizionali per l'elaborazione di prodotti dolciari e di panificazione in contesti strutturati, con	3	pentamestre

		<p>modalità 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>Merceologia, standard di qualità e sicurezza delle materie prime alimentari.</p> <p>Processi di stoccaggio degli alimenti e di lavorazione dei prodotti da forno.</p> <p>Cenni di programmazione e organizzazione della produzione.</p> <p>Preparazioni di base di pasticceria, panificazione</p>	<p>prodotti dolciari e di panificazione</p> <p>Predisporre la linea di lavoro per le diverse procedure previste dal piano di produzione/conservazione/presentazione</p> <p>Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo delle materie prime e degli alimenti</p> <p>Applicare procedure di ordinaria manutenzione di attrezzi e macchinari di settore e rilevazione di eventuali malfunzionamenti.</p> <p>Rispettare i requisiti essenziali e</p>	<p>situazioni mutevoli che richiedono una modifica del proprio operato.</p> <p>Curare le fasi del ciclo cliente utilizzando modalità comunicative adeguate al raggiungimento dei risultati previsti, in contesti strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono un adeguamento del proprio operato.</p> <p>- Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

		<p>e pizzeria riferite alle tradizioni regionali, nazionali e internazionali. Le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza alimentare, trasparenza e tracciabilità delle materie prime.</p> <p>Tecniche di ascolto attivo del cliente. Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale, anche in lingua straniera. Elementi di marketing operativo dei servizi enogastronomici e turistici.</p>	<p>indispensabili di una comunicazione verbale (attenzione, ascolto, disponibilità) con il cliente anche appartenente ad altre culture o con esigenze particolari. Applicare correttamente tecniche di comunicazione idonee in contesti professionali. Assistere il cliente nella fruizione dei servizi, prestando adeguata attenzione a preferenze e richieste.</p>				
--	--	---	--	--	--	--	--

		Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento.					
--	--	--	--	--	--	--	--

Legenda delle Competenze di riferimento dell'Area generale

Competenza 1 – 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.

Competenza 2 - Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua Italiana secondo le esigenze comunicative vari contesti: sociali, culturali, scientifici ed economici, tecnologici e professionali.

Competenza n. 3 - Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell’ambiente naturale e antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.

Competenza n. 4 – Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia a fine della mobilità di studio e di lavoro.

Competenza n. 5 - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro.

Competenza n. 6 – Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici ed ambientali.

Competenza n. 7 - Individuare ed utilizza le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.

