

Indirizzo *“Enogastronomia e ospitalità 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 ospitalità alberghiera”** possiede specifiche competenze tecnico pratiche, organizzative e gestionali nell’intero ciclo di produzione, erogazione e commercializzazione della filiera dell’enogastronomia e dell’ospitalità 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, artistici 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:

<b>Competenza n. 1</b>	
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.	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
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  Strategie di comunicazione del prodotto
Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento	Strumenti di pubblicità e comunicazione  Strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc.)
Progettare attività promozionali e pubblicitarie secondo il tipo di clientela e la tipologia di struttura	Principi di fidelizzazione del cliente
Monitorare il grado di soddisfazione della clientela, applicando tecniche di fidelizzazione post vendita del cliente	Tecniche di rilevazione di nuove in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiali e attrezzature  Tecniche di <i>problem solving</i> 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 qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.

Abilità minime	Conoscenze essenziali
Gestire il processo di consegna, stoccaggio e monitoraggio delle merci/prodotti/servizi	Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci
Identificare quali-quantitativamente le risorse necessarie per la realizzazione del prodotto/servizio programmato	Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio
Applicare criteri di pianificazione del proprio lavoro, operando in équipe e interagendo con le altre figure professionali e i vari reparti	Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa
Controllare la corrispondenza del prodotto/servizio ai parametri predefiniti.	Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi
Classificare e configurare i costi per verificare la sostenibilità economica del prodotto/servizio	Tecniche di programmazione e controllo dei costi Tecniche di rilevazione della qualità dell'offerta preventiva
Rilevare i mutamenti culturali, 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.

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

### Competenza 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

Abilità minime	Conoscenze essenziali
<p>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</p> <p>Predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o disturbi e limitazioni alimentari</p> <p>Definire offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili</p> <p>Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli <i>stakeholder</i></p>	<p>Elementi di eco-gastronomia</p> <p>Principi di ecoturismo</p> <p>Concetti di sostenibilità e certificazione</p> <p>Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità</p> <p>Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari</p> <p>Tecniche di analisi delle componenti di un prezzo di vendita e degli indicatori di gestione</p> <p>Politica di sconti per la clientela</p> <p>Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita</p>

### Competenza n. 5

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

<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Applicare correttamente tecniche di lavorazione di prodotti dolciari e da forno scegliendo le materie prime in base alla qualità, alla tipicità, 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 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>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 tracciabilità 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> <p>Tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti dolciari</p>

### Competenza n. 6

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.

<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Usare modalità 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</p> <p>Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto ed interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura</p> <p>Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione</p> <p>Gestire la fidelizzazione del cliente mediante tecniche di <i>customer care</i></p> <p>Identificare e comprendere le differenze gestuali, prossemiche e di valori culturali</p> <p>Adattare la propria interazione al profilo e alle attese dell'interlocutore straniero</p>	<p>Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali</p> <p>Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</p> <p>Elementi di marketing dei servizi turistici</p> <p>Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in Lingua straniera</p> <p>Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive</p> <p>Tecniche di rilevamento della <i>customer satisfaction</i></p> <p>Meccanismi di fidelizzazione cliente</p>

### 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*.

<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Attuare l'informazione e la promozione di un evento enogastronomico, turistico-culturale in funzione del target di riferimento e nell'ottica della valorizzazione del <i>Made in Italy</i>.</p> <p>Definire le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla tipologia di evento</p> <p>Definire le specifiche per l'allestimento degli spazi e per le operazioni di <i>banqueting / catering</i></p>	<p>Classificazione merceologica dei prodotti agroalimentari in funzione della loro origine</p> <p>Le tradizioni culturali ed enogastronomiche in riferimento all'assetto agroalimentare di un territorio e all'assetto turistico.</p> <p>Tecniche di allestimento della sala per servizi <i>banqueting</i> e <i>catering</i></p> <p>Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di <i>catering</i>/eventi</p>

<p>Applicare tecniche di allestimento di strumentazioni, accessori e decorazioni in base al servizio da erogare e rispondente a principi estetici</p> <p>Determinare le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione dell'evento</p> <p>Valutare lo stato di avanzamento dell'evento in funzione del programma stabilito e in presenza di anomalie attuare azioni finalizzate a correggere e migliorare il piano di lavorazione</p> <p>Applicare metodi e procedure standard per il monitoraggio delle attività post evento</p>	<p>Principi di estetica e tecniche di presentazione di piatti e bevande</p> <p>Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico</p> <p>Strumenti digitali per la gestione organizzativa e promozione di eventi</p> <p>Procedure per la gestione delle situazioni conflittuali o eventi imprevisti</p>
---	---

<b>Competenza n. 8</b>	
<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>	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Posizionare l'offerta turistica identificando servizi primari e complementari per una proposta integrata coerente con il contesto e le esigenze della clientela</p> <p>Valutare la compatibilità dell'offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità</p> <p>Realizzare azioni di promozione di <i>Tourism Certification</i></p> <p>Determinare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico</p>	<p>Mercato turistico e sue tendenze</p> <p>Metodologie e strumenti di marketing turistico</p> <p>Menù con alimenti biologici e biologici plus; alimenti equi e solidali, alimenti locali, prodotti da lotta alle mafie.</p> <p>Assetto agroalimentare di un territorio: tecniche per l'abbinamento cibi-prodotti locali</p> <p>Normativa riguardante la tutela ambientale</p> <p>Norme ISO e fattori di scelta, criteri per il riconoscimento della certificazione <i>ecolabel</i></p> <p>Strumenti e metodi per la gestione dell'offerta turistica integrata secondo i principi di sostenibilità ambientale</p> <p>Modalità di calcolo dei margini di guadagno</p>

**Competenza 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.

<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste</p> <p>Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva</p> <p>Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto</p> <p>Rilevare il grado di soddisfazione della clientela e tradurre i risultati dei rilevamenti in proposte migliorative del prodotto/servizio</p> <p>Gestire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di <i>customer care</i> e <i>di customer satisfaction</i></p>	<p>Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi</p> <p>Metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività</p> <p>Metodologie e tecniche di promozione territoriale</p> <p>Terminologia di settore in lingua straniera</p> <p>Tecniche di analisi SWOT</p> <p>Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</p> <p>Procedure e tecniche di organizzazione e di redazione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione del cliente</p>

**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.

<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Applicare tecniche di <i>benchmarking</i></p> <p>Individuare i target e gli indicatori di <i>performance</i></p> <p>Monitorare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati</p>	<p>Elementi di budgeting per la quantificazione dell'entità dell'investimento economico e valutazione della sua sostenibilità</p> <p>Elementi di diritto commerciale, organizzazione e gestione aziendale, contabilità analitica</p> <p>Tecniche di reportistica aziendale</p> <p>Tecniche di analisi per indici</p>

**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.

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