



**REPUBBLICA ITALIANA - REGIONE SICILIA
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
“MANDRALISCA”
LICEO GINNASIO STATALE e I.P.S.S.E.O.A. - CEFALU’
Via Maestro Vincenzo Pintorno 27 - e-mail: PAIS00200N@istruzione.it
Tel. 0921/421695 – Fax 0921/422998 – C.F.82000270825
www.iismandralisca.gov.it**

ANNO SCOLASTICO 2017/2018

**DIPARTIMENTO DI DISCIPLINE GIURIDICO ED ECONOMICHE
INDIRIZZO IPSSEOA ARTICOLAZIONE ENOGASTRONOMIA - SALA E VENDITA**

CURRICOLO DI Diritto e Tecniche amministrative della struttura ricettiva

Triennio

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>1) Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse</p>	<p>Sapere:</p> <p>Padronanza della terminologia giuridica e comprensione delle norme che regolano la produzione della vasta gamma di servizi ristorativi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Piani di sicurezza aziendali. • Caratteristiche tecniche e progettuali dell'impianto del reparto in cui si opera. • Caratteristiche tecniche delle attrezzature. I fattori che determinano la qualità del servizio. • Le certificazioni di qualità. • Il contratto di lavoro. • I principali contratti delle aziende enogastronomiche. 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscere le modalità con cui l'azienda opera nel rispetto della normativa in materia di sicurezza. • Proporre indicazioni sull'organizzazione degli spazi del proprio reparto di lavoro. • Scegliere le attrezzature e l'arredo in base a criteri tecnici, economici e organizzativi con riferimento alle certificazioni di qualità. • Individuare i diritti e i doveri nel rapporto di lavoro. • Utilizzare le principali forme contratto aziendale.

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>2) Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera.</p>	<p>Sapere:</p> <p>Comprendere l'importanza e le modalità di svolgimento dei rapporti imprenditore / cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Allestimenti speciali della sala ed organizzazione di feste ed eventi. • Le innovazioni tecnologiche del settore produttivo (sottovuoto, sistema Cook & Chill). • Gli strumenti informatici di gestione del settore vendita dei servizi enogastronomici 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eseguire le fasi di lavorazione nella corretta sequenza per compiti complessi. • Realizzare decorazioni a tema, predisporre ambientazioni e arredi particolari in rapporto alle varie situazioni che si presentano. • Utilizzare le nuove tecnologie di lavorazione nella produzione gastronomica. • Utilizzare strumenti informatici per la gestione del settore vendita. • Descrivere accuratamente il processo di produzione di servizi e i prodotti enogastronomici in lingua straniera

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>3) Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi</p>	<p>Sapere:</p> <p>Individuare le strategie più idonee al raggiungimento degli obiettivi di mercato aziendale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Offerte turistiche locali, nazionali e internazionali. • Servizi-pacchetti enogastronomici predisposti dall'azienda in relazione al territorio. • Tecniche e routine di gestione dei reclami. • Tecniche di marketing orientate a migliorare la qualità del servizio ed i rapporti con il cliente. • Tecnica di stesura di tabelle, manuali, regolamenti, lettere e corrispondenza. • La gestione delle risorse umane. • Lessico professionale in lingua straniera. 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adeguare il proprio stile comunicativo a quello richiesto dall'azienda in cui opera. • Utilizzare strategie di vendita nel proporsi al cliente, valorizzando il prodotto/servizio offerto, in particolare per le risorse turistico-enogastronomiche del territorio in cui opera. • Gestire un reclamo con autonomia operativa. • Presentare la politica aziendale al cliente. • Interagire in lingua straniera in un'ampia gamma di situazioni professionali anche impreviste, con più forme comunicative.

--	--	--	--

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>4° Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera</p>	<p>Sapere:</p> <p>Saper elaborare progetti di marketing integrato in collaborazione con il territorio e con le imprese del settore.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La fisiologia del gusto e l'accostamento degli ingredienti. • Principi e teoria del marketing. • Destination Marketing. • Tecniche di marketing orientate alla valorizzazione dei prodotti enogastronomici. • I principali piatti della tradizione dei Paesi di cui si studiano le lingue. 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporre interpretazioni di bevande e accostamenti di ingredienti tenendo presente le nuove tendenze. • Acquisire una mentalità orientata al marketing. • Attivare tecniche di marketing dei prodotti enogastronomici. • Descrivere in lingua straniera le caratteristiche dell'enogastronomia italiana e dei paesi di riferimento della lingua, tenendo presente anche le nuove tendenze enogastronomiche. • Descrivere le attività di promozione per la valorizzazione dei prodotti tipici, anche in lingua straniera.

--	--	--	--

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
-----------------------------------	-----------------------------------	-------------------	-----------------

<p>5° Applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.</p>	<p>Sapere:</p> <p>Saper applicare le norme riguardanti la tracciabilità e la conservazione dei prodotti e riconoscere le situazioni di rischio per la salute nelle attività di laboratorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il sistema HACCP: analisi, progettazione, applicazioni pratiche, modulistica. 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizzare un manuale di autocontrollo igienico e compilare la modulistica relativa. • Elaborare autonomamente un programma di sanificazione per piccoli ambienti di lavoro.
--	--	---	---

<p>TRAGUARDO DELLA COMPETENZA</p>	<p>OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO</p>	<p>CONOSCENZE</p>	<p>ABILITA'</p>
--	--	--------------------------	------------------------

<p>6° Attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto</p>	<p>Sapere:</p> <p>Saper riconoscere la struttura organizzativa dell'impresa ristorativa ed individuare il ruolo del personale nei diversi settori; individuare le forme di finanziamento in funzione dell'attività di gestione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnica di settore in relazione al compito da svolgere. • Organizzazione del lavoro. • Strumenti di rappresentazione delle funzioni aziendali (organigrammi). • Concetti di qualità, standard, efficacia ed efficienza, schede tecniche di produzione. • La gestione dell'impresa ristorativa e i servizi offerti. • La gestione delle risorse umane e dei mezzi a disposizione. • Le forme di finanziamento aziendale. • I principali indici per l'analisi finanziaria, patrimoniale ed economica del bilancio. • La contabilità analitica. • I finanziamenti a 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzare il lavoro in funzione delle caratteristiche del servizio proposto all'utenza. • Organizzare e realizzare buffet, catering e banqueting in differenti contesti. • Valutare la programmazione del lavoro in relazione alle risorse economiche e al servizio proposto. • Comparare le diverse opzioni per lo svolgimento di un lavoro, valutarle in rapporto al risultato prefissato e motivare l'opzione scelta. • Elaborare procedure di lavorazione standardizzate con l'ausilio di schede tecniche. • Analizzare e valutare l'efficienza e l'efficacia del processo lavorativo. • Leggere un bilancio e analizzare gli indici finanziari e patrimoniali. • Applicare le tecniche di
---	--	---	---

		<p>breve medio e lungo termine.</p> <ul style="list-style-type: none">• La programmazione a breve, medio e lungo termine.• Il budget.	<p>gestione economica e finanziaria nelle aziende ristorative.</p> <ul style="list-style-type: none">• Scegliere i finanziamenti più adeguati alla situazione ipotizzata.• Stilare un budget .
--	--	--	---

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>7. Svolgere attività operative e gestionali in relazione all'amministrazione, produzione, organizzazione, erogazione e vendita di prodotti e servizi enogastronomici.</p>	<p>Sapere:</p> <p>Saper intervenire nel processo di produzione di servizi e prodotti attraverso il sistematico controllo dei costi e dei ricavi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La gestione tecnica, organizzativa e amministrativa del bar. • Scelte stilistiche e di posizionamento nelle tipologie di bar. • La ricetta originaria e le sue variazioni. • Tipologie di buffet e allestimento della sala. • Aspetti gestionali e organizzativi del servizio di banqueting e catering. 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppare capacità dirigenziali nella gestione del bar. • Elaborare con autonomia operativa piatti alla lampada. • Apportare variazioni alla ricetta tipica di un piatto o di una bevanda, dandone le spiegazioni tecniche e le motivazioni culturali. • Pianificare buffet, cocktail-party e altri eventi enogastronomici. Redigere un contratto di banqueting e di catering.

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>8. Controllare e utilizzare gli alimenti e le bevande sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, nutrizionale e gastronomico</p>	<p>Sapere:</p> <p>Saper utilizzare tecniche di approvvigionamento per abbattere i costi (Food and Beverage Cost)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le gamme dei prodotti. • I nuovi prodotti alimentari. • Enografia estera • Nozioni approfondite di abbinamento cibo-vino, cibo-birra e altre bevande. 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scegliere il livello di lavorazione dei prodotti in base a criteri economici, gastronomici ed organizzativi. • Proporre più abbinamenti di vini e altre bevande per lo stesso piatto, utilizzando anche vini esteri.

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>9. Predisporre menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, anche in relazione a specifiche necessità dietologiche.</p>	<p>Sapere:</p> <p>Saper utilizzare strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici ristorativi, in ottica di qualità ed efficienza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le intolleranze alimentari. • Le malattie legate all'alimentazione. • La dieta razionale ed equilibrata nelle varie condizioni fisiologiche e nelle principali patologie. • Lessico professionale in lingua straniera • I costi e i ricavi nella produzione enogastronomica 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scegliere i prodotti da utilizzare nelle principali intolleranze alimentari. • Redigere ricette in lingua straniera e descrivere accuratamente i piatti del menù. • Costruire menu in relazione alle necessità dietologiche per persone sane e con situazioni patologiche. • Comprendere l'importanza della standardizzazione del lavoro per determinare i costi.

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>10. Adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda dei mercati, valorizzando i prodotti tipici.</p>	<p>Sapere:</p> <p>Saper organizzare la produzione e la vendita valorizzando le risorse del territorio e i prodotti tipici.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programmazione della produzione per presenze costanti e non costanti. • Funzione dei diagrammi di organizzazione del lavoro. • Connessioni e reti tra imprese dell'ospitalità- accoglienza e servizi enogastronomici. • Ricerche di mercato qualitative e quantitative • Curriculum europeo in lingua. 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendere l'importanza di una adeguata organizzazione del lavoro e saper adattare la produttività alle caratteristiche della domanda dell'utenza. • Valutare i principali problemi della programmazione e del coordinamento dei mezzi a disposizione. • Interpretare le ricerche di mercato. • Attivare le connessioni e le reti tra imprese dell'ospitalità- accoglienza e servizi enogastronomici. • Redigere il curriculum vitae europeo, anche in lingua straniera.



REPUBBLICA ITALIANA - REGIONE SICILIA

**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
"MANDRALISCA"**

LICEO GINNASIO STATALE e I. P. S. S. E. O. A. - CEFALU'
Via Maestro Vincenzo Pintorno 27 - e-mail: PAIS00200N@istruzione.it
Tel. 0921/421695 - Fax 0921/422998 - C.F.82000270825
www.iismandralisca.gov.it

ANNO SCOLASTICO 2017/2018

DIPARTIMENTO DI DISCIPLINE GIURIDICO ED ECONOMICHE

INDIRIZZO IPSSEOA ARTICOLAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA

CURRICOLO DI Diritto e Tecniche amministrative della struttura ricettiva

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>1° Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse</p>	<p>Sapere:</p> <p>Padronanza della terminologia giuridica e comprensione delle norme che regolano la produzione dei servizi turistici e la tutela del viaggiatore.</p>	<p>Piani di sicurezza aziendali. Caratteristiche tecniche e progettuali dell'impianto del reparto in cui si opera. Caratteristiche tecniche delle attrezzature. I fattori che determinano la qualità del servizio. Le certificazioni di qualità. Il contratto di lavoro. I principali contratti delle aziende enogastronomiche</p>	<p>Avere la capacità di:</p> <p>Riconoscere le modalità con cui l'azienda opera nel rispetto della normativa in materia di sicurezza. Proporre indicazioni sull'organizzazione degli spazi del proprio reparto di lavoro. Scegliere le attrezzature e l'arredo in base a criteri tecnici, economici e organizzativi con riferimento alle certificazioni di qualità. Individuare i diritti e i doveri nel rapporto di lavoro. Utilizzare le principali forme di contratto aziendale.</p>

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>2° Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera.</p>	<p>Sapere:</p> <p>Comprendere l'importanza e le modalità di svolgimento dei rapporti imprenditore/cliente.</p>	<p>Il ciclo cliente nelle prenotazioni complesse (gruppi e congressi). L'esternalizzazione dei servizi. Le convenzioni e i contratti. Gli strumenti informatici di gestione del settore vendita dei servizi enogastronomici</p>	<p>Avere la capacità di:</p> <p>Riconoscere le modalità con cui l'azienda opera nel rispetto della normativa in materia di sicurezza. Proporre indicazioni sull'organizzazione degli spazi del proprio reparto di lavoro. Scegliere le attrezzature e l'arredo in base a criteri tecnici, economici e organizzativi con riferimento alle certificazioni di qualità. Individuare i diritti e i doveri nel rapporto di lavoro. Utilizzare le principali forme di contratto aziendale.</p>

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>3° Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi .</p>	<p>Sapere:</p> <p>Individuare le strategie più idonee al raggiungimento degli obiettivi di mercato aziendale.</p>	<p>Offerte turistiche locali, nazionali e internazionali. Servizi-pacchetti enogastronomici predisposti dall'azienda in relazione al territorio. Tecniche di routine di gestione dei reclami. Tecniche di marketing orientate a migliorare la qualità del servizio ed i rapporti con il cliente. Tecnica di stesura di tabelle, manuali, regolamenti, lettere e corrispondenza. La gestione delle risorse umane. Lessico professionale in lingua straniera.</p>	<p>Avere la capacità di:</p> <p>Adeguare il proprio stile comunicativo a quello richiesto dall'azienda in cui opera. Utilizzare strategie di vendita nel proporsi al cliente, valorizzando il prodotto/servizio offerto, in particolare per le risorse turistico-enogastronomiche del territorio in cui opera. Gestire un reclamo con autonomia operativa. Presentare la politica aziendale al cliente. Interagire in lingua straniera in un'ampia gamma di situazioni professionali anche impreviste, con più forme comunicative.</p>

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>4° Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera</p>	<p>Sapere:</p> <p>Saper elaborare progetti di marketing integrato in collaborazione con il territorio e le imprese del settore.</p>	<p>Principi e teoria del marketing Tecniche di marketing orientate alla valorizzazione dei prodotti enogastronomici.</p> <p>Destination Marketing.</p> <p>I principali piatti della tradizione e usi dei Paesi di cui si studiano le lingue.</p>	<p>Avere la capacità di:</p> <p>Acquisire una mentalità orientata al marketing. Attivare tecniche di marketing dei prodotti enogastronomici. Descrivere in lingua straniera le caratteristiche dell'enogastronomia italiana e dei paesi di riferimento della lingua, tenendo presente anche le nuove tendenze enogastronomiche. Descrivere le attività di promozione per la valorizzazione dei prodotti tipici, anche in lingua straniera.</p>

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>5° Applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.</p>	<p>Sapere:</p> <p>Sapere le normative nazionali ed internazionali in ambito sicurezza e situazioni di rischio per la salute nei diversi settori dell'albergo.</p>	<p>Il sistema HACCP: analisi, progettazione, applicazioni pratiche, modulistica.</p>	<p>Avere la capacità di:</p> <p>Realizzare un manuale di autocontrollo igienico, compilare e gestire la modulistica relativa. Elaborare autonomamente un programma di sanificazione per piccoli ambienti di lavoro.</p>

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>6° Attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto</p>	<p>Sapere:</p> <p>Saper riconoscere la struttura organizzativa alberghiera ed individuare il ruolo del personale nei diversi settori; individuare le forme di finanziamento in funzione dell'attività di gestione.</p>	<p>Tecnica di settore in relazione al compito da svolgere. Organizzazione del lavoro. Strumenti di rappresentazione delle funzioni aziendali (organigrammi). Concetti di qualità, standard, efficacia ed efficienza, schede tecniche di produzione. La gestione delle risorse umane e dei mezzi a disposizione. La gestione per obiettivi. Le forme di finanziamento aziendale. I principali indici per l'analisi finanziaria, patrimoniale ed economica del bilancio. La contabilità analitica. I finanziamenti a breve, medio e lungo termine. La programmazione a breve, medio e lungo termine. Il budget.</p>	<p>Avere la capacità di:</p> <p>Organizzare il lavoro in funzione delle caratteristiche del servizio proposto all'utenza. Gestire la documentazione relativa a catering e banqueting in differenti contesti. Valutare la programmazione del lavoro in relazione alle risorse economiche e al servizio proposto. Comparare le diverse opzioni per lo svolgimento di un lavoro, valutarle in rapporto al risultato prefissato e motivare l'opzione scelta. Elaborare procedure di lavorazione standardizzate con l'ausilio di schede tecniche. Analizzare e valutare l'efficienza e l'efficacia del processo lavorativo. Leggere un bilancio e analizzare gli indici finanziari e patrimoniali. Applicare le tecniche di gestione economica e finanziaria nelle aziende ristorative.</p>

			Scegliere i finanziamenti più adeguati alla situazione ipotizzata. Stilare un budget.
--	--	--	---

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>7 Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera</p>	<p>Sapere:</p> <p>Strumenti di comunicazione esterna: ufficio stampa e gli altri strumenti efficaci per l'impresa turistica.</p>	<p>Le intolleranze alimentari. Le malattie legate all'alimentazione. La dieta razionale ed equilibrata nelle varie condizioni fisiologiche e nelle principali patologie. Tecniche di stesura di tabelle, lettere, brochure turistico-alberghiere.</p>	<p>Avere la capacità di:</p> <p>Predisporre menù in relazione alle necessità dietologiche per persone sane e con situazioni patologiche. Applicare tecniche di comunicazione nella corrispondenza commerciale, alberghiera, di promozione, vendita e fidelizzazione. Interagire e sviluppare le procedure anche in lingua straniera.</p>

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>8 Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela</p>	<p>Sapere:</p> <p>Analizzare il mercato turistico attraverso le statistiche e gli altri dati. Studiare le possibili evoluzioni del mercato turistico anche attraverso contatti con gli Enti preposti. Proporre nuovi prodotti e nuovi mercati.</p>	<p>Le nuove forme di ospitalità nel comparto turistico-alberghiero locale, nazionale e internazionale. L'evoluzione del turismo e dei servizi di ospitalità nei diversi contesti. L'andamento del mercato turistico - alberghiero locale, nazionale e internazionale. Evoluzione del mercato globale e relative incidenze sulle figure professionali.</p>	<p>Avere la capacità di:</p> <p>Collegare i fenomeni storici del turismo con le evoluzioni dei servizi di ospitalità. Riconoscere le nuove tendenze del settore dell'ospitalità e del turismo. Individuare i cambiamenti che il mercato globale ha prodotto sull'operatività e sulla struttura dell'azienda. Analizzare il mercato turistico ed individuare le risorse per promuovere e potenziare il turismo integrato.</p>

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>9 Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistico, culturali e enogastronomiche del territorio</p>	<p>Sapere:</p> <p>Saper organizzazione eventi anche a tema, la gestione degli stessi, la rendicontazione e l'analisi del grado di soddisfazione.</p>	<p>Tecniche di stesura di tabelle, manuali, depliant, lettere commerciali. Progettazione di pacchetti turistici/ristorativi predisposti dall'azienda in relazione al territorio. Tecniche di marketing. La comunicazione professionale applicata alla vendita di servizi e prodotti turistico-alberghieri. Strumenti del marketing web, e-commerce. Località internazionali di grande risonanza turistica.</p>	<p>Avere la capacità di:</p> <p>Utilizzare padronanze lessicali nella stesura e creazione di messaggi informativi e nella corrispondenza di presentazione, promozione e vendita di servizi di accoglienza turistico-alberghiera. Utilizzare strategie di vendita finalizzate al cliente e valorizzare le risorse turistico-enogastronomiche del territorio in cui si opera. Valorizzare l'offerta turistica con tecniche di promozione e commercializzazione on line. Organizzare e realizzare eventi a tema in rapporto alle varie situazioni che si presentano. Utilizzare con padronanza l'e-commerce di settore. Creare una destinazione, sviluppare un'ipotesi di sistema turistico locale, creare un club di prodotto. Pianificare anche in lingua straniera, servizi turistici in località internazionali valorizzandone le risorse</p>

			ambientali, storico- artistiche, culturali ed enogastronomiche.
--	--	--	--

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>10 Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere</p>	<p>Sapere:</p> <p>Saper interpretare il risultato economico e i dati di bilancio d'esercizio.</p>	<p>Concetti di qualità, standard ed efficienza. Controllo delle qualità. La gestione dell'impresa turistica e dei servizi offerti. Leggere un bilancio di esercizio ed elaborare analisi, indici e flussi. Principi di analisi finanziaria- patrimoniale. I principali contratti delle aziende turistico-alberghiere.</p>	<p>Avere la capacità di:</p> <p>Realizzare il controllo di gestione con autonomia operativa. Valutare la programmazione del lavoro in relazione alla risorse economiche e al servizio proposto. Valutare il prezzo più opportuno in base al periodo ed al cliente. Riconoscere le forme di contratto ricorrenti nella gestione aziendale e gli adempimenti amministrativi collegati. Realizzare proposte di convenzione e contratto. Amministrare le provvigioni per procurata vendita. Riconoscere una clausola vessatoria in un contratto. Individuare i diritti e i doveri nel rapporto di lavoro. Orientarsi nelle principali forme di contratto aziendali.</p>

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
	Sapere:		Avere la capacità di:

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
	Sapere:		Avere la capacità di:

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
	Sapere:		Avere la capacità di:

