

## **Competenze disciplinari**

### **Competenze in uscita Sala e Vendita**

#### **PRIMO BIENNIO**

Al termine del primo biennio l'alunno dovrà essere in grado di:

- agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse;
- utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera;
- valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera;
- 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;
- controllare e utilizzare gli alimenti e le bevande sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, nutrizionale e gastronomico;
- predisporre e realizzare menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, anche in relazione a specifiche necessità dietologiche.

#### **SECONDO BIENNIO E QUINTO ANNO**

Al termine del secondo biennio ed ultimo anno l'alunno dovrà essere in grado di:

- riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali;
- cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio;
- essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato;
- sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo;
- svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità;
- contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio;
- applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e

salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio;

- intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità.

### **Competenze trasversali**

- Riconoscimento dei valori fondamentali della persona e della comunità
- Consapevolezza dei diritti e doveri propri e altrui
- Ricerca di modelli comportamentali socialmente corretti
- Convivenza serena in classe e partecipazione al dialogo educativo
- Impegno nel lavoro individuale e di gruppo
- Disponibilità a ricevere stimoli culturali e formativi
- Sensibilità a valori etici in relazione all'uomo ed all'ambiente
- Scoperta della propria e altrui identità culturale per ridefinire atteggiamenti ed assumere comportamenti di reciprocità

### **Competenze di cittadinanza**

- **Imparare ad imparare:** organizzare il proprio apprendimento, individuando, scegliendo ed utilizzando varie fonti e varie modalità di informazione.
- **Progettare:** acquisire, guidati, le linee guida per elaborare e realizzare progetti.
- **Comunicare:** comprendere messaggi di genere diverso utilizzando linguaggi e supporti diversi.
- **Collaborare e partecipare:** interagire in gruppo, comprendendo i diversi punti di vista e i diritti fondamentali degli altri.
- **Imparare ad agire in modo autonomo e responsabile nel contesto lavorativo:** sapersi inserire in modo attivo e consapevole sia nella vita sociale sia nell'ambiente di lavoro, e far valere al suo interno i propri diritti e bisogni riconoscendo al contempo quelli altrui, le opportunità comuni, i limiti, le regole, le responsabilità.
- **Risolvere semplici problemi:** affrontare situazioni problematiche costruendo e verificando ipotesi, individuando le risorse adeguate, raccogliendo e valutando i dati, proponendo soluzioni.
- **Acquisire ed interpretare le informazioni sulla base delle conoscenze acquisite:** acquisire ed interpretare criticamente l'informazione ricevuta nei diversi ambiti ed attraverso diversi strumenti comunicativi, valutandone l'attendibilità e l'utilità, distinguendo fatti e opinioni.