

**ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI**  
**ENOGASTRONOMIA E OSPITALITA' ALBERGHIERA**

**CONTENUTI STANDARD**

**Classi 5<sup>^</sup>**

**Materia LABORATORIO SALA E VENDITA**

**1. L'etica professionale e l'accoglienza (consolidamento)**

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

**2. Il Menu come strumento di vendita e di programmazione**

- Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità.
- Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari.
- Tecniche di analisi del budget e politiche di sconti per la clientela.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Azioni di controllo dell'attività di gestione aziendale e budgetaria.

**3. La Sicurezza (consolidamento)**

- Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP
- Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali
- Normativa volta alla tutela e sicurezza del cliente.

**4 L'organizzazione del lavoro**

- Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio.
- Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa.
- Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali e operativi

**5. Tecniche di vendita (consolidamento)**

- Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico
- Strategie di comunicazione del prodotto.
- Strumenti di pubblicità e comunicazione orientati alle varie tipologie di clientela
- Strumenti e tecniche di costruzione e utilizzo dei veicoli comunicativi

