

ADA 23.01.05 Preparazione di snack e bevande
CP 5.2.2.4.0 Baristi e professioni assimilate

COMPETENZE PCTO	Competenze di indirizzo referenziate al livello 4 del QNQ	ABILITA' collegate alle attività ADA	CONOSCENZE
1	Ind01 Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione di prodotti e servizi all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, secondo modalità di realizzazione adeguate ai diversi contesti produttivi alle mutevoli esigenze del contesto produttivo di riferimento, anche promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche"	1.Conservazione e stoccaggio di materie prime e prodotti alimentari 2.Preparazione di cocktail e long drink 3.Preparazione di prodotti di caffetteria preparazione 3bis. Preparazione di bevande 4.Preparazione e allestimento di piatti semplici caldi e freddi 5.Servizio al bancone e/o ai tavoli di snack o bevande 16. Servizio ai tavoli di cibi e bevande 20. Somministrazione di vino e bevande alcoliche attraverso tecniche specifiche	1. Marchi di qualità e sistemi di tutela dei prodotti enogastronomici di eccellenza 2. Risorse enogastronomiche/culturali territoriali nazionali e non 3. Tecniche di rilevazione delle nuove tendenze in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiali e attrezzature 4. Tecniche di servizio: - Stili di servizio - tecniche di servizio avanzate- i servizi particolari, i servizi a tema, i servizi a buffet- decantazione e scaraffamento del vino 5. La cucina di sala: aspetti operativi e organizzativi6. La piccola colazione - L'imprinting - Le principali differenze - 7. Bartending e le bevande miscelate - L'evoluzione moderna della figura del Bartender: - Classificazione e tecniche di miscelazione delle bevande miscelate 8. Distillati e liquori- Caratteristiche e metodi di produzione dei principali distillati e liquori. 9. La birra- Le fasi di produzione- Gli stili Birrai- La classificazione - la nuova identità della birra nella ristorazione moderna 10. Le principali carte del ristorante- L'elaborazione di Menù e carte- Criteri di composizione e abbinamento enogastronomico. 11. Cenni di cucina regionale- Le proposte 12. Catering e Banqueting
2	Ind02 Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita, collaborando alla pianificazione e alla gestione in dei processi approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti, utilizzando tecniche di gestione in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione	1.Conservazione e stoccaggio di materie prime e prodotti alimentari 4. Preparazione e allestimento di piatti semplici caldi e freddi; 9. Gestione delle prenotazioni nei servizi di ristorazione 19.Verifica della qualità del prodotto vinicolo	1.Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci : Il valore strategico dell'approvvigionamento- L'approvvigionamento di qualità -La gestione del Magazzino- Qualità ed etichettatura dei prodotti enogastronomici - Criteri di scelta delle materie prime in relazione agli allergeni e alle intolleranze 2.Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto e servizio 3.Tecniche per il controllo della qualità dei processi organizzativi e gestionali
3	Ind03 Utilizzare tecniche, strumenti e attrezzature idonee a svolgere compiti specifici e intervenire nella realizzazione di attività in contesti non noti adeguando i propri comportamenti nel rispetto della normativa HACCP, della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro	1.Conservazione e stoccaggio di materie prime e prodotti alimentari 2. Preparazione di cocktail e long drink 3.Preparazione di prodotti di caffetteria 3bis. Preparazione di bevande 4. Preparazione e allestimento di piatti semplici caldi e freddi 6.Pulizia e sanificazione degli ambienti delle attrezzature da bar 7.Controllo dello stato delle attrezzature da bar 8. Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari 18.Pulizia e riassetto della sala	1.Norme di sicurezza igienico sanitarie (HACCP) 2.Dispositivi di protezione e misure di sicurezza per i lavoratori nei contesti professionali di riferimento; norme specifiche 3.Qualità ed etichettatura dei prodotti enogastronomici-La ristorazioneetica e sostenibile 4. Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antiinfortunistica -Fattori di rischio professionale e ambientale 5.Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP 6, Normativa sulla tutela e sicurezza del cliente 7.Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali 8, I Sistemi di qualità- La certificazione ISO 9000- Il marchio SONPI- La filiera corta e il KM 0 - la tutela della tipicità
4	Ind04 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	2 Preparazione di cocktail e long drink 3.Preparazione di prodotti di caffetteria 4.Preparazione e allestimento di piatti semplici caldi e freddi 11.Illustrazione dell'offerta gastronomica e della carta delle bevande 12. Raccolta delle richieste dei clienti nei servizi di ristorazione Predisposizione degli ordinativi 16. Servizio ai tavoli di cibi e bevande 20. Somministrazione di vino e bevande alcoliche attraverso tecniche specifiche	1.Elementi di dietetica e nutrizione - Gli stili alimentari e le diete - I fattori dietetici e culturali che influenzano le scelte gastronomiche- Allergeni e intolleranze 2.Criteri di scelta delle materie prime/Prodotti/servizi 3.Principi di ecosostenibilità applicati ai settori di riferimento - La ristorazione etica e sostenibile 4.Tecniche per ridurre lo spreco principali sviluppi contemporanei in termini di materie prime e loro derivati, tecniche professionali, materiali e attrezzature 6.Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità 7.Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari 8. Tecniche di servizio dei vini
5	Ind06 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	5.Servizio al bancone e/o ai tavoli di snack e bevande 10. Accoglienza clienti 11.Illustrazione dell'offerta gastronomica e della carta delle bevande 12. Raccolta delle richieste dei clienti nei servizi di ristorazione 13. Coordinamento del servizio ai tavoli di cibi e bevande 14. Registrazione delle richieste nei servizi di ristorazione 16. Servizio ai tavoli di cibi e bevande 18.Pulizia e riassetto della sala	1. Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale, digitale anche in lingua- Empatia,cortesia e professionalità nella comanda /ordinazione 2. Tecniche di interazione con la clientela con bisogni specifici 3. Aspetti informatici della vendita

Nota bene: alcune abilità afferiscono a più competenze

ENOGASTRONOMIA - CUCINA

COMPETENZE PCTO	Competenze di indirizzo referenziate al livello 4 del QNQ	ABILITA' collegate alle attività ADA	CONOSCENZE
1	Ind01 Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione di prodotti e servizi all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, secondo modalità di realizzazione adeguate ai diversi contesti produttivi alle mutevoli esigenze del contesto produttivo di riferimento, anche promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche"	3. Preparazione preliminare delle materie prime 4. Cottura degli alimenti (pietanze e dolci): 4.1 preparazione di semilavorati; 4.2 cotture miste; 4.3 a secco; 4.4 in grasso, in acqua 5. Decorazione di piatti e vassoi 8. Conservazione adeguata dei pani di pasta in fase di lievitazione 9. Realizzazione e gestione dei processi di impastamento dei diversi prodotti lievitati 10. Manipolazione del disco di pasta per il conferimento delle dimensioni opportune (in larghezza e spessore) 11. Cottura della pizza sulla base del forno a disposizione (elettrico/a legna) 12. Preparazioni base di pasta frolla, pasta sfoglia e lievitati 13. Formatura basi pasta frolla/mignon (o bigné), pasta sfoglia e lievitati 14. Lievitazione impasti base 15. Conservazione impasti e creme di farcitura 16. Cottura e raffreddamento basi, prodotti lievitati, biscotti 17. Preparare panna, creme, salse, gelatine, marmellate di frutta per guarnizioni/decorazioni di dolci 18. Assemblaggio e decorazioni di torte e mignon 19. Individuazione delle materie prime più idonee alla produzione di gusti di gelato 20. Realizzazione delle miscele di base (gialla, bianca e frutta)	Tecniche di base e tecnologie per la preparazione di prodotti dolciari e di panificazione Tecniche specifiche per la realizzazione di prodotti e servizi dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera Marchi di qualità e sistemi di tutela dei prodotti enogastronomici di eccellenza
2	Ind03 Utilizzare tecniche, strumenti e attrezzature idonee a svolgere compiti specifici e intervenire nella realizzazione di attività in contesti non noti adeguando i propri comportamenti nel rispetto della normativa HACCP, della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro	1. Controllo delle materie prime 2. Controllo dello stato delle attrezzature di cucina 6. Cura dell'igiene dei luoghi, delle attrezzature e del materiale operativo 7. Applicazione delle procedure di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari	Norme di sicurezza igienico sanitarie (HACCP) Normativa sulla tutela e sicurezza del cliente
3	Ind04 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	3. Preparazione preliminare delle materie prime Cottura degli alimenti (pietanze e dolci) 12. Preparazioni base di pasta frolla, pasta sfoglia e lievitati 17. Preparare panna, creme, salse, gelatine, marmellate di frutta per guarnizioni/decorazioni di dolci 19. Individuazione delle materie prime più idonee alla produzione di gusti di gelato	4. Criteri di scelta delle materie prime/prodotti/servizi (certificazioni, stagionalità, prossimità, ecosostenibilità) Gli stili alimentari e le diete moderne Principi di ecoturismo ed elementi di eco-gastronomia Tecniche per ridurre lo spreco Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari

ACCOGLIENZA TURISTICA

COMPETENZE PCTO	Competenze di indirizzo referenziate al livello 4 QNQ	ABILITA' collegate alle attività ADA	CONOSCENZE
1	IND 06 Curare tutte le fasi del ciclo del cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.	1.Acquisizione delle prenotazioni 2. Gestione dell'accoglienza del cliente (check in) 3.Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici 5..Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero 6.Rilevamento della customer satisfaction	Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in lingua straniera Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali, anche in lingua straniera Tecniche di rilevamento della customer satisfaction
2	IND 09 Gestire tutte le fasi del ciclo del cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale	1.Acquisizione delle prenotazioni 2.Gestione dell'accoglienza del cliente (check in) 3.Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici 4.Illustrazione dei servizi turistici fruibili sul territorio 5.Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero 6.Rilevamento della customer satisfaction 7.Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti	Metodologie e tecniche di gestione dell'accoglienza in relazione alla tipologia di servizi e la target di clientela Metodologie e tecniche di promozione territoriale Terminologia di settore e registri linguistici, anche in lingua straniera Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento
3	IND03 Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro	1.Acquisizione delle prenotazioni 2.Gestione dell'accoglienza del cliente (check in) 5.Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero 6.Rilevamento della customer satisfaction	Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antiinfortunistica Normativa sulla tutela e sicurezza del cliente Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali