

Area professionale

ENO2 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.

codici	Abilità	codici	Conoscenze	I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	
ENO2A1	Gestire il processo di consegna, stoccaggio e monitoraggio delle merci/prodotti/servizi	ENO2C1	Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci										X				X	X			X	X		
		ENO2C2	Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio														X	X			X	X		
		ENO2C3	Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa		X				X				X				X	X			X	X		
		ENO2C4	Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi																		X			
		ENO2C5	Tecniche di programmazione e controllo dei costi										X				X	X			X	X		
		ENO2C6	Tecniche di rilevazione della qualità dell'offerta preventiva																					
ENO2A2	Identificare qualitativamente le risorse necessarie per la realizzazione del prodotto/ servizio programmato	ENO2C1	Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci										X				X	X			X	X		
		ENO2C2	Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio										X				X	X			X	X		
		ENO2C3	Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa										X				X	X			X	X		
		ENO2C4	Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi																		X			
		ENO2C5	Tecniche di programmazione e controllo dei costi										X				X	X			X	X		
		ENO2C6	Tecniche di rilevazione della qualità dell'offerta preventiva										X				X				X			
ENO2A3	Applicare criteri di pianificazione del proprio lavoro, operando in équipe e interagendo con le altre figure professionali e i vari reparti	ENO2C1	Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci										X				X	X			X	X		
		ENO2C2	Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio										X				X	X			X	X		
		ENO2C3	Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa				X						X	X			X	X			X	X		
		ENO2C4	Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi														X	X			X	X		
		ENO2C5	Tecniche di programmazione e controllo dei costi										X				X	X			X	X		
		ENO2C6	Tecniche di rilevazione della qualità dell'offerta preventiva														X				X			
ENO2A4	Controllare la corrispondenza del prodotto/ servizio ai parametri predefiniti	ENO2C1	Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci		X				X				X				X				X	X		
		ENO2C2	Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio										X				X				X	X		
		ENO2C3	Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa		X				X				X				X				X	X		
		ENO2C4	Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi																		X	X		
		ENO2C5	Tecniche di programmazione e controllo dei costi										X				X				X	X		
		ENO2C6	Tecniche di rilevazione della qualità dell'offerta preventiva																		X			

Area professionale

ENO3. Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.

codici	Abilità	codici	Conoscenze	I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif		
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC			
ENO3A1	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	ENO3A1	Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP .		X	X			X	X			X	X			X	X			X	X				
		ENO3A2	Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica		X	X	X			X	X			X	X			X	X			X	X			
		ENO3A3	Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali									X				X							X			
		ENO3A4	Fattori di rischio professionale ed-ambientale		X			X			X	X			X	X			X	X			X	X		
		ENO3A5	Normativa volta alla tutela ed alla sicurezza del cliente									X				X				X			X			
ENO3A2	Applicare efficacemente il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari in conformità alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP	ENO3A1	Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP .		X	X		X	X	X			X	X			X	X			X	X	X			
		ENO3A2	Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica		X	X			X	X			X	X			X	X			X	X				
		ENO3A3	Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali									X				X							X			
		ENO3A4	Fattori di rischio professionale ed-ambientale		X				X			X	X			X	X			X	X			X	X	
		ENO3A5	Normativa volta alla tutela ed alla sicurezza del cliente		X			X	X			X	X			X	X			X	X	X	X	X		
ENO3A3	Garantire la tutela e sicurezza del cliente (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili)	ENO3A1	Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP .		X	X		X	X	X			X	X			X	X			X	X	X			
		ENO3A2	Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica		X	X	X			X	X			X	X			X	X			X	X			
		ENO3A3	Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali									X				X							X			
		ENO3A4	Fattori di rischio professionale ed-ambientale		X				X			X	X			X	X			X	X			X	X	
		ENO3A5	Normativa volta alla tutela ed alla sicurezza del cliente		X		X		X	X			X	X			X	X			X	X	X	X		
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC			
				I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif		

Area professionale

ENO4. 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

codici	Abilità	codici	Conoscenze	I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif				
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC					
ENO4A4	Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli stakeholder	ENO4C1	Elementi di eco-gastronomia																									
		ENO4C2	Principi di ecoturismo																									
		ENO4C3	Concetti di sostenibilità e certificazione																									
		ENO4C4	Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità										X				X				X				X			
		ENO4C5	Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari										X				X				X				X			
		ENO4C6	Tecniche di analisi delle componenti di un prezzo di vendita e degli indicatori di gestione																									
		ENO4C7	Politica di sconti per la clientela																									
		ENO4C8	Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita										X															
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC					
				I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif				

Area professionale

EN05. Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative

codici	Abilità	codici	Conoscenze	I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif				
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC					
EN05A4	Rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento in ambito dolciario	EN05C1	Principi di scienze e tecnologie alimentari																									
		EN05C2	Fasi, tempi, strumenti e modalità di lavorazione, cottura e conservazione dei prodotti																									
		EN05C3	Le materie prime sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico.		x				x				x															
		EN05C4	Caratteristiche della pasticceria e della panificazione regionale, nazionale e internazionale										x				x								x			
		EN05C5	Le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza alimentare, trasparenza e tracciabilità delle materie prime.		x				x				x				x								x			
		EN05C6	Nozioni fondamentali sulle dinamiche del gusto e sugli abbinamenti di sapori e ingredienti														x								x			
		EN05C7	Tecniche di presentazione e decorazione di prodotti														x								x			
		EN05C8	Tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti dolciari														x								x			
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC					
				I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif				

Area professionale

ENO6 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.

codici	Abilità	codici	Conoscenze	I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif				
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC					
ENO6A4	fidelizzazione del cliente mediante tecniche di customer care	EN06C4	Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in Lingua straniera						x		x		x															
		EN06C5	Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive								x																	
		EN06C6	Tecniche di rilevamento della customer satisfaction																									
		EN06C7	Meccanismi di fidelizzazione cliente								x																	
ENO6A5	Identificare e comprendere le differenze gestuali, prossemiche e di valori culturali	EN06C1	Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali								x																	
		EN06C2	Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale		x						x																	
		EN06C3	Elementi di marketing dei servizi turistici								x																	
		EN06C4	Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in Lingua straniera						x		x		x															
		EN06C5	Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive								x																	
		EN06C6	Tecniche di rilevamento della customer satisfaction								x																	
		EN06C7	Meccanismi di fidelizzazione cliente								x																	
ENO6A6	Adattare la propria interazione al profilo e alle attese dell'interlocutore straniero	EN06C1	Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali								x																	
		EN06C2	Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale										x				x											
		EN06C3	Elementi di marketing dei servizi turistici																									
		EN06C4	Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in Lingua straniera								x						x					x						
		EN06C5	Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive																									
		EN06C6	Tecniche di rilevamento della customer satisfaction																									
		EN06C7	Meccanismi di fidelizzazione cliente								x																	
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC					
				I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif				

Area professionale

ENO7 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.

codici	Abilità	codici	Conoscenze	I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif				
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC					
ENO7A7		ENO7C1	Classificazione merceologica dei prodotti agroalimentari in funzione della loro origine		X				X																			
		ENO7C2	Le tradizioni culturali ed enogastronomiche in riferimento all'assetto agroalimentare di un territorio e all'assetto turistico.										X															
		ENO7C3	Tecniche di allestimento della sala per servizi banqueting e catering																									
		ENO7C4	Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di catering/eventi																									
		ENO7C5	Principi di estetica e tecniche di presentazione di piatti e bevande																									
		ENO7C6	Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico																									
		ENO7C7	Strumenti digitali per la gestione organizzativa e promozione di eventi																									
		ENO7C8	Procedure per la gestione delle situazioni conflittuali o eventi imprevisti																									
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	
				I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif				

Area professionale

ENO8 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.

codici	Abilità	codici	Conoscenze	I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif				
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC					
ENO8A4	Determinare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico	ENO8C1	Mercato turistico e sue tendenze																									
		ENO8C2	Metodologie e strumenti di marketing turistico																									
		ENO8C3	Menù con alimenti biologici e biologici plus; alimenti equi e solidali, alimenti locali, prodotti da lotta alle mafie.																									
		ENO8C4	Assetto agroalimentare di un territorio: tecniche per l'abbinamento cibi-prodotti locali																									
		ENO8C5	Normativa riguardante la tutela ambientale																									
		ENO8C6	Norme ISO e fattori di scelta, criteri per il riconoscimento della certificazione ecolabel																									
		ENO8C7	Strumenti e metodi per la gestione dell'offerta turistica integrata secondo i principi di sostenibilità ambientale																									
		ENO8C8	Modalità di calcolo dei margini di guadagno																									
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	
				I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif				

Area professionale

ENO9 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.

codici	Abilità	codici	Conoscenze	I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	
ENO9A4	clientela e tradurre i risultati dei rilevamenti in proposte migliorative del prodotto/servizio	ENO9C4	Terminologia di settore in lingua straniera																					
		ENO9C5	Tecniche di analisi SWOT																					
		ENO9C6	Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento																					
		ENO9C7	Procedure e tecniche di organizzazione e di redazione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione del cliente																					
ENO9A5	Gestire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di customer care e di customer satisfaction	ENO9C1	Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi																					
		ENO9C2	Metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività																					
		ENO9C3	Metodologie e tecniche di promozione territoriale																					
		ENO9C4	Terminologia di settore in lingua straniera																					
		ENO9C5	Tecniche di analisi SWOT																					
		ENO9C6	Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento																					
		ENO9C7	Procedure e tecniche di organizzazione e di redazione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione del cliente																					
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	
				I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif

Area professionale

ENO10 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.

codici	Abilità	codici	Conoscenze	I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif				
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC					
ENO10A1	Applicare tecniche di benchmarking	ENO10C1	Elementi di budgeting per la quantificazione dell'entità dell'investimento economico e valutazione della sua sostenibilità																									
		ENO10C2	Elementi di diritto commerciale, organizzazione e gestione aziendale, contabilità analitica																									
		ENO10C3	Tecniche di reportistica aziendale																									
		ENO10C4	Tecniche di analisi per indici																									
ENO10A2	Individuare i target e gli indicatori di performance	ENO10C1	Elementi di budgeting per la quantificazione dell'entità dell'investimento economico e valutazione della sua sostenibilità																									
		ENO10C2	Elementi di diritto commerciale, organizzazione e gestione aziendale, contabilità analitica																									
		ENO10C3	Tecniche di reportistica aziendale																									
		ENO10C4	Tecniche di analisi per indici																									
ENO10A3	Monitorare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati	ENO10C1	Elementi di budgeting per la quantificazione dell'entità dell'investimento economico e valutazione della sua sostenibilità																									
		ENO10C2	Elementi di diritto commerciale, organizzazione e gestione aziendale, contabilità analitica																									
		ENO10C3	Tecniche di reportistica aziendale																									
		ENO10C4	Tecniche di analisi per indici																									
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC					
				I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif				

Area professionale

ENO11 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.

codici	Abilità	codici	Conoscenze	I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif												
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC													
ENO11A1	Progettare attività /iniziative di varia tipologia atte a valorizzare le tipicità del territorio	ENO11C1	Menù a filiera locale con prodotti iscritti nel registro delle denominazioni di origini protette e delle indicazioni geografiche protette (DOP, IGP, STG)									X	X			X	X	X		X																
		ENO11C2	Tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche, ricreative in relazione alla tipologia di clientela								X																									
		ENO11C3	Metodi di selezione dell'offerta turistica di un territorio in relazione ai tempi, costi, qualità								X																									
ENO11A2	Attuare l'informazione e la promozione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza	ENO11C1	Menù a filiera locale con prodotti iscritti nel registro delle denominazioni di origini protette e delle indicazioni geografiche protette (DOP, IGP, STG)									X				X		X																		
		ENO11C2	Tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche, ricreative in relazione alla tipologia di clientela								X																									
		ENO11C3	Metodi di selezione dell'offerta turistica di un territorio in relazione ai tempi, costi, qualità								X																									
				ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC	ALI	CUC	SAL	ACC									
				I ANNO				II ANNO				III ANNO				IV ANNO				V ANNO				Rif												