



Modulo 1: Accoglienza e assistenza al cliente

Modulo 2: Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari

Modulo 3: Realizzazione del servizio di distribuzione di pasti e bevande

Modulo 4: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

Modulo 5: Vendita e somministrazione di prodotti alimentari

Modulo 6: Predisposizione delle comande e degli ordini

Modulo 7: Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione

Modulo 8: Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute

Dettaglio

Modulo 1: Accoglienza e assistenza al cliente

- elementi di marketing dei servizi turistici
- modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto
- principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati
- tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente
- tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento
- terminologia di settore in lingua straniera

Modulo 2: Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari

- normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP
- procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti
- tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività
- tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti
- tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento

Modulo 3: Realizzazione del servizio di distribuzione di pasti e bevande

- sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati
- tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar

- tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guéridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese
- tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento
- terminologia di settore in lingua straniera

Modulo 4: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

- criteri e metodi per la valutazione dei rischi
- legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza
- metodi di sorveglianza
- misure generali di tutela
- organi di vigilanza, controllo, assistenza
- principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo
- principali rischi legati all'uso di attrezzature
- principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità
- procedure di emergenza e primo soccorso
- uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale

Modulo 5: Vendita e somministrazione di prodotti alimentari

- attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande
- caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande
- certificazioni di qualità (doc, dop, docg, igp, igt, stg)
- confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande
- conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande
- elementi di merceologia alimentare
- igiene e sicurezza alimentare
- procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità
- prodotti tipici locali e tradizionali
- strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.)
- tecniche di comunicazione efficace
- tecniche di esposizione della merce/prodotto
- tecniche di servizio di alimenti e bevande al banco o ai tavoli
- tecniche e psicologie di vendita

Modulo 6: Predisposizione delle comande e degli ordini

- metodi per la redazione e l'inoltro della comanda
- piatti e bevande offerti e presenti nel menu
- struttura del reparto
- tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

- tecniche e strumenti di annotazione della comanda
- terminologia di settore in lingua straniera

Modulo 7: Preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione

- tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli
- tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio
- tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, etc.

Modulo 8: Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute

- elementi di contabilità dei costi
- modalità di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti
- modalità di pagamento elettronico
- terminologia di settore in lingua straniera
- tipologie di titoli da rilasciare a fronte di pagamenti