



dei vini

- Modulo 1: Accoglienza e assistenza al cliente
- Modulo 2: Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari
- Modulo 3: Configurazione e ambientazione degli spazi
- Modulo 4: Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane
- Modulo 5: Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori
- Modulo 6: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro
- Modulo 7: Gestione dei flussi distributivi
- Modulo 8: Preparazione dei piatti direttamente in tavola
- Modulo 9: Sviluppo sensoriale e degustazione

## 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

- 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: Configurazione e ambientazione degli spazi

- tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala
- tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio o evento
- tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc

### Modulo 4: Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane

- elementi di organizzazione aziendale
- elementi e tecniche di organizzazione del lavoro
- tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- tecniche e strumenti di esercizio della leadership
- tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità

#### Modulo 5: Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori

- sistemi informatici per la gestione degli acquisti
- tecniche di analisi costi-benefici
- tecniche di comunicazione efficace
- tecniche di negoziazione

#### Modulo 6: 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 7: Gestione dei flussi distributivi

- elementi di organizzazione aziendale
- principali componenti di servizio nelle strutture turistiche
- processi di erogazione del servizio: fasi, ruoli, modalità organizzative
- struttura organizzativa del reparto in cui si opera
- tecniche di comunicazione interpersonale
- terminologia di settore in lingua straniera

#### Modulo 8: Preparazione dei piatti direttamente in tavola

- elementi di gastronomia
- modalità di conservazione dei cibi
- 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 dei piatti in tavola (tartara, flambé, ecc.)
- tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla guéridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese

- tecniche e strumenti per la sfilettatura del pesce
- tecniche e strumenti per la porzionatura in tavola

Modulo 9: Sviluppo sensoriale e degustazione dei vini

- criteri e tecniche per l'abbinamento dei vini agli alimenti
- elementi di enogastronomia
- principali tecniche di servizio e miscita dei vini
- produzione vitivinicola locale e nazionale
- sistemi e tecniche di conservazione dei vini
- tecniche di degustazione e caratteristiche merceologiche dei vini