

**TITOLO: ESPERTO SERVIZI SALA BANQUETING – Tot. ore 390**

UNITA' DI COMPETENZA	CAPACITA'	CONOSCENZE	MODULI DIDATTICI	TOTALE ORE	MODALITA' DIDATTICA	ORE
“Inquadramento della professione”	Inquadramento della professione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• Caratteristiche economiche del settore</li> <li>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> </ul>	<p><b>Modulo 1 - Inquadramento professionale</b></p> <p><b>Obiettivo specifico</b> Definire il proprio sviluppo di carriera in funzione del mercato di riferimento</p> <p>UNITA' DIDATTICHE</p> <p>1.1. Presentazione del corso Contenuti e metodologie</p> <p>1.2. Il profilo professionale di riferimento: competenze generali, conoscenze ed opportunità, inquadramento della professione</p> <p>1.3. Orientarsi: dalle aspettative alla definizione di un obiettivo professionale</p>	16	Metodologia tradizionale della lezione d'aula sarà integrata da metodologie attive quali <i>problem solving</i> e <i>problem finding</i> , analisi dei casi, <i>role playing</i> e <i>decision making</i> , attività di gruppo, esercitazioni pratiche, dimostrazioni tecniche e simulazioni	4  6  6
<b>1. Progettare un evento banqueting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire una pianificazione dei tempi, delle attività e dei ruoli utili alla realizzazione ottimale dell'evento</li> <li>• Esaminare i costi complessivi dell'evento - food-cost, beverage, attrezzature, risorse umane - per formulare eventuali preventivi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli e modalità organizzative</li> <li>• Tecniche di pianificazione delle attività: individuazione delle risorse, attribuzione delle responsabilità,</li> </ul>	<p><b>Modulo 2 - La progettazione di un evento banqueting</b></p> <p><b>Obiettivo specifico</b> Acquisire la capacità di progettazione di un evento banqueting, individuando le modalità di erogazione del servizio funzionali alla sua realizzazione ottimale</p> <p>UNITÀ DIDATTICHE</p>	52 (FAD 4)	Metodologia tradizionale della lezione d'aula sarà integrata da metodologie attive laboratoriali quali <i>problem solving</i> e <i>problem finding</i> , analisi dei casi, <i>role playing</i> e <i>decision making</i> , attività di gruppo, esercitazioni pratiche,	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scegliere le modalità di erogazione del servizio banqueting in ragione dell'evento da realizzare</li> <li>• Valutare la tipologia di menù, il beverage e l'offerta dei vini in funzione dell'evento da approntare</li> </ul>	<p>individuazione delle fasi e stima delle durate, scheduling delle attività operative</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione di dati</li> </ul>	<p>2.1. Definire una pianificazione dei tempi, delle attività e dei ruoli utili alla realizzazione ottimale dell'evento</p> <p>2.2. Esaminare i costi complessivi dell'evento - food-cost, beverage, attrezzature, risorse umane - per formulare eventuali preventivi</p> <p>2.3. Scegliere le modalità di erogazione del servizio banqueting in ragione dell'evento da realizzare</p> <p>2.4 Valutare la tipologia di menù, il beverage e l'offerta dei vini in funzione dell'evento da approntare</p>		<p>dimostrazioni tecniche e simulazioni</p>	<p><b>12</b></p> <p><b>12</b></p> <p><b>12</b></p> <p><b>16</b></p>
<p><b>2. Configurazione ed ambientazione spazi</b></p> <p><b>URA:</b>  <b>“Allestire gli spazi in funzione della tipologia di evento”</b></p> <p><b>“Realizzare la mise en place in funzione della tipologia di servizio ed evento”</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi prescelti</li> <li>• Prefigurarsi utilizzo ed organizzazione degli spazi coerentemente alla <i>location</i> prescelta</li> <li>• Scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi</li> <li>• Scegliere le mise en place di tavoli e banchetti diversificate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio</li> <li>• Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, etc.</li> <li>• Tecniche di arredo e allestimento della sala</li> <li>• Terminologia tecnica di settore</li> <li>• Tecniche di mise-en place dei tavoli</li> <li>• Tipologie di mise en place (tovagliati, stoviglie, bicchieri, posate ed accessori)</li> </ul>	<p><b>Modulo 3 - Allestire gli spazi in funzione della tipologia di evento</b></p> <p><b>Obiettivo specifico</b>  Acquisire le conoscenze teorico-pratiche per individuare e organizzare l'allestimento in funzione delle varie tipologie di evento</p> <p>UNITÀ DIDATTICHE</p> <p>3.1. Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio</p> <p>3.2. Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, etc.</p>	<p><b>84</b>  52 (FAD 10)</p>	<p>Metodologia tradizionale della lezione d'aula sarà integrata da metodologie attive laboratoriali quali <i>problem solving</i> e <i>problem finding</i>, analisi dei casi, <i>role playing</i> e <i>decision making</i>, attività di gruppo, esercitazioni pratiche, dimostrazioni tecniche e simulazioni</p>	<p>20</p> <p>12</p>

	<p>per tipologia di servizio ed evento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scegliere accessori, in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla Guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese</li> <li>• Principali tecnologie ed attrezzature utilizzate in sala e loro funzionamento</li> </ul>	<p>3.3. Tecniche di arredo e allestimento della sala</p> <p><b>Modulo 4 - Realizzare la mise en place</b></p> <p><b>Obiettivo specifico</b> Acquisire le competenze tecniche per la realizzazione della mise en place in funzione della tipologia di servizio ed evento</p> <p>UNITÀ DIDATTICHE</p> <p>4.1. Terminologia tecnica di settore</p> <p>4.2. Tecniche di mise-en place dei tavoli</p> <p>4.3. Tipologie di mise en place</p> <p>4.4. Tecniche di servizio per menù complessi: servizio alla Guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese</p> <p>4.5. Principali tecnologie ed attrezzature utilizzate in sala e loro funzionamento</p>	<p>32 (FAD 4)</p>		<p>20</p> <p>4</p> <p>8</p> <p>4</p> <p>8</p> <p>8</p>
<p><b>3. Accoglienza cliente e customer satisfaction</b></p> <p><b>URA:</b> <b>“Caratteristiche merceologiche degli alimenti e vini”</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche merceologiche degli alimenti</li> <li>• Tecniche di degustazione ed abbinamento cibo-vino</li> </ul>	<p><b>Modulo 5 -Caratteristiche merceologiche degli alimenti e vini</b></p> <p><b>Obiettivo specifico</b> Conoscere le caratteristiche degli alimenti e dei vini e acquisire le competenze tecniche per la degustazione e l'abbinamento</p> <p>UNITÀ DIDATTICHE</p>	<p><b>40</b></p>	<p>Metodologia tradizionale della lezione d'aula sarà integrata da metodologie attive laboratoriali quali <i>problem solving</i> e <i>problem finding</i>, analisi dei casi, <i>role playing</i> e <i>decision making</i>, attività di gruppo, esercitazioni pratiche,</p>	

			5.1. Caratteristiche merceologiche degli alimenti 5.2. Tecniche di degustazione ed abbinamento cibo-vino		dimostrazioni tecniche e simulazioni	20
						20
<b>URA</b> <b>“Principi del sistema HACCP”</b>  <b>“Sicurezza sul luogo di lavoro”</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario</li> <li>Sicurezza sul luogo di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>Norme e disposizioni relative al sistema HACCP</li> </ul>	<b>Modulo 6 – Normativa HACCP</b>  <b>Obiettivo specifico</b> Acquisire conoscenze sulla normativa relative al sistema HACCP  UNITÀ DIDATTICHE 6.1. Norme e disposizioni relative al sistema HACCP	<b>16 (FAD 4)</b>	Metodologia tradizionale della lezione d’aula	16
			<b>Modulo 7 – Sicurezza sul luogo del lavoro</b>  <b>Obiettivo specifico</b> Acquisire le conoscenze normative per garantire la sicurezza sul lavoro  UNITÀ DIDATTICHE 7.1. Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro	<b>8 (FAD 4)</b>	8	
<b>3. Accoglienza cliente e customer satisfaction</b>  <b>URA</b> <b>“Gestire la relazione con i Clienti”</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cogliere ed interpretare preferenze culinarie e richieste della clientela</li> <li>Consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di vini offerta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>Elementi base di almeno due lingue straniere: grammatica, sintassi,</li> </ul>	<b>Modulo 8 - Gestire la relazione con i clienti</b>  <b>Obiettivo specifico</b> Acquisire le competenze tecnico- relazionali per costruire e gestire in modo efficace la relazione con il cliente in funzione delle sue peculiarità	<b>48</b>	Metodologia tradizionale della lezione d’aula sarà integrata da metodologie attive laboratoriali quali <i>problem solving</i> e <i>problem finding</i> , analisi dei casi, <i>role playing</i> e <i>decision</i>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definire adeguate modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni</li> <li>Riscontrare il grado di soddisfazione del cliente ed individuare soluzioni ottimali per l'erogazione del servizio</li> </ul>	<p>terminologia tecnica (competenza linguistica al livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua inglese e francese</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche di rilevazione della customer satisfaction</li> </ul>	<p>UNITÀ DIDATTICHE</p> <p>8.1. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</p> <p>8.2. Elementi base di inglese: grammatica, sintassi, terminologia tecnica</p> <p>8.3. Elementi base di francese: grammatica, sintassi, terminologia tecnica</p> <p>8.4. Tecniche di rilevazione della customer satisfaction</p>		<p><i>making</i>, attività di gruppo, esercitazioni pratiche, dimostrazioni tecniche e simulazioni</p>	<p>12</p> <p>12</p> <p>12</p> <p>12</p>
<b>4. Gestione flussi distributivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela rilevate</li> <li>Definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione pasti e bevande</li> <li>Individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio</li> <li>Intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmissione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche di organizzazione del servizio in sala</li> <li>Elementi di gestione delle risorse umane: modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini,</li> <li>Intervento in situazioni di inadempienza e conflitto</li> </ul>	<p><b>Modulo 9 - Gestire i flussi distributivi</b></p> <p><b>Obiettivo specifico</b> Acquisire le capacità tecnico-relazionali per gestire in modo efficace ed efficiente i flussi distributivi dei pasti e delle bevande</p> <p>UNITÀ DIDATTICHE</p> <p>9.1. Tecniche di organizzazione del servizio in sala</p> <p>9.2. Elementi di gestione delle risorse umane: modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini</p> <p>9.3. Intervento in situazioni di inadempienza e conflitto</p>	<b>36 (FAD 6)</b>	<p>Metodologia tradizionale della lezione d'aula sarà integrata da metodologie attive quali <i>problem solving</i> e <i>problem finding</i>, analisi dei casi, <i>role playing</i> e <i>decision making</i>, attività di gruppo, esercitazioni pratiche, dimostrazioni tecniche e simulazioni</p>	<p>18</p> <p>12</p> <p>6</p>

#### Riepilogo percorso

Durata totale	Ore 390
Di cui:	
Aula	Ore 300 (FAD 32)
Stage	Ore 90

#### REQUISITI DI ACCESSO AL PERCORSO:

##### Titoli di studio:

- Possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero devono presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente, che ne attesti l'equipollenza/corrispondenza di valore con i titoli rilasciati nello Stato di provenienza, ai fini della verifica dei livelli di scolarizzazione.

##### Conoscenza linguistica:

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

##### Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari:

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ	DURATA DELLA PROVA	PROFILO VALUTATORE
<b>1. Progettare un evento banqueting</b>	Le operazioni di progettazione dell'evento banqueting da realizzare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• budgeting dell'evento</li> <li>• elaborazione della tipologia di intervento da approntare</li> <li>• programmazione dell'evento</li> </ul>	Modalità di erogazione del servizio funzionali alla ottimale realizzazione dello stesso	Prova pratica in situazione: Test verifica apprendimento individuale e simulazione	Oltre alle modalità di valutazione (già previste accanto, per ogni modulo), al termine del corso (aula + tirocinio) verrà svolta una verifica finale. Saranno ammessi alla prova di verifica finale soltanto coloro che hanno frequentato almeno l'80% delle ore di lezione previste dal Corso, pari a 240 ore di Corso. La verifica finale è diretta ad accertare l'apprendimento delle conoscenze e l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali previste dal Corso. Essa è articolata in:	<p>Il valutatore di ogni singolo modulo è il docente di riferimento dello stesso.</p> <p>Saranno presenti al test finale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il rappresentante dell'ente gestore;</li> <li>- due docenti interni scelti, prioritariamente, tra i docenti di materie professionali.</li> </ul> <p>La padronanza delle competenze si riferisce al superamento delle prove in itinere e della prova finale</p>
<b>2. Configurazione ed ambientazione spazi</b>	Le operazioni di configurazione ed ambientazione degli spazi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• assetto e dotazione dei tavoli e dei banchetti</li> <li>• cura dell'ambientazione e degli allestimenti</li> <li>• organizzazione degli spazi</li> </ul>	Arredi, allestimenti e layout degli spazi corrispondenti alle esigenze d'immagine prefissate e funzionali alle diverse tipologie di evento approntato	Prova pratica in situazione: Test verifica apprendimento individuale e simulazione	-prova in simulazione, per la verifica dell'apprendimento delle competenze tecnico-professionali.	Le prove dureranno per due giornate da 6 ore
<b>3. Accoglienza cliente e customer satisfaction</b>	Le operazioni di accoglienza cliente e customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> <li>• illustrazione menù, lista bar, carta dei vini</li> <li>• organizzazione del servizio di raccolta delle prenotazioni</li> <li>• registrazione e risoluzione reclami</li> <li>• ricezione e collocazione ai tavoli dei clienti</li> </ul>	Clienti seguiti in tutte le fasi del processo e soddisfatti del servizio erogato	Prova pratica in situazione: Test verifica apprendimento individuale e simulazione		

<b>4. Gestione flussi distributivi</b>	Le operazioni di gestione dei flussi distributivi dei pasti e delle bevande	<ul style="list-style-type: none"> <li>• controllo delle fasi di pulizia e riassetto tavoli</li> <li>• coordinamento delle attività di distribuzione pasti e bevande</li> <li>• organizzazione delle modalità di ricezione/trasmissione delle ordinazioni</li> </ul>	Servizio di distribuzione pasti e bevande realizzato secondo criteri di efficienza ed efficacia	Prova pratica in situazione: Test verifica apprendimento individuale e simulazione		
--	---	--	---	--	--	--

Roma, 20/07/2020

Il Legale Rappresentante



PER VOI