

*Indirizzo “Agricoltura, sviluppo rurale, valorizzazione dei prodotti del territorio e gestione delle risorse forestali e montane”*  
**Articolo 3, comma 1, lettera a) – D.Lgs. 13 aprile 2017, n. 61**

**DESCRIZIONE SINTETICA**

Il Diplomato di istruzione professionale, nell’indirizzo “**Agricoltura, sviluppo rurale, valorizzazione dei prodotti del territorio e gestione delle risorse forestali e montane**”, possiede competenze relative alla produzione, valorizzazione e commercializzazione dei prodotti agricoli, agroindustriali e forestali offrendo anche servizi contestualizzati rispetto alle esigenze dei singoli settori. Interviene, inoltre, nella gestione dei sistemi di allevamento e acquacoltura e nei processi produttivi delle filiere selvicolturali .

**RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato consegue i risultati di apprendimento elencati al punto 1.1 dell’Allegato A) del d.lgs. 61/2017, comuni a tutti i percorsi, oltre ai seguenti risultati di apprendimento declinati in termini di competenze:

<b>Competenza n. 1</b>	
Gestire soluzioni tecniche di produzione e trasformazione, idonee a conferire ai prodotti i caratteri di qualità previsti dalle normative nazionali e comunitarie	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Analizzare le realtà agronomiche delle aree di pianura, collinari e montane e le loro potenzialità produttive.</p> <p>Analizzare le caratteristiche dei metodi di produzione e la loro validità nei confronti delle specie agrarie e forestali.</p> <p>Attuare processi gestionali e produttivi finalizzati all’organizzazione operativa dell’azienda agraria e forestale.</p> <p>Individuare e applicare tecniche di coltivazione delle specie agrarie e forestali in relazione alle caratteristiche del territorio.</p> <p>Individuare ed applicare le procedure operative relative ai processi e cicli di lavoro delle principali trasformazioni</p>	<p>Sistema suolo-pianta-atmosfera e -fattori che ne condizionano il funzionamento.</p> <p>Aspetti essenziali della gestione delle acque e dell’irrigazione.</p> <p>Principi fondamentali della meccanizzazione con particolare riguardo alle coltivazioni erbacee ed arboree e selvicolturali.</p> <p>Sistemi e tecniche di produzione delle coltivazioni erbacee, arboree e forestali.</p> <p>Difesa delle colture.</p> <p>Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore.</p> <p>Aspetti fisico-chimico-organolettici delle materie prime e dei prodotti primari da trasformare.</p> <p>Processi e cicli di lavoro delle principali trasformazioni agroalimentari.</p> <p>Tecniche di controllo e di analisi dei processi di</p>

<p>alimentari</p> <p>Individuare modalità per la realizzazione di piani di difesa delle colture rispettosi degli equilibri ambientali.</p> <p>Individuare e applicare procedure operative preventive e utilizzare i dispositivi di protezione individuale specifici per le singole attività.</p> <p>Individuare attrezzature e tecnologie necessarie nei processi di produzione e trasformazione dei prodotti in relazione al contesto operativo.</p> <p>Curare il parco macchine necessario all'azienda in relazione al contesto operativo</p>	<p>trasformazione.</p> <p>Norme e sistemi di prevenzione e protezione relative alla gestione in sicurezza dei processi produttivi di settore.</p>
---	---

<b>Competenza n. 2</b>	
Gestire sistemi di allevamento e di acquacoltura, garantendo il benessere animale e la qualità delle produzioni	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Definire le caratteristiche morfologiche e produttive specifiche delle specie e razze allevate.</p> <p>Attuare sistemi di produzione compatibili con l'igiene ed il benessere animale.</p> <p>Definire sistemi e modalità di allevamento correlati alle situazioni ambientali e al livello delle tecniche realizzabili.</p> <p>Individuare caratteri specifici delle diverse produzioni zootecniche.</p> <p>Applicare tecniche di allevamento atte a valorizzare le specifiche produzioni zootecniche.</p>	<p>Anatomia e fisiologia delle principali specie allevate.</p> <p>Caratteristiche morfologiche e produttive delle principali specie e razze allevate.</p> <p>Tecniche di produzione delle principali specie allevate.</p> <p>Igiene e benessere animale.</p> <p>Principali sistemi di conservazione dei foraggi e degli alimenti ad uso zootecnico.</p> <p>Sistemi e strutture di allevamento.</p>

<b>Competenza n. 3</b>	
Gestire i processi produttivi delle filiere selvicolturali progettando semplici interventi nel rispetto della biodiversità e delle risorse naturalistiche e paesaggistiche	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Definire gli elementi caratterizzanti le	Analisi e sviluppo delle filiere produttive

<p>diverse filiere produttive.</p> <p>Applicare i concetti base della gestione forestale sostenibile.</p> <p>Applicare le tecniche selvicolturali per la gestione sostenibile e la salvaguardia della biodiversità dei boschi e delle foreste.</p> <p>Determinare il volume dei boschi, dei tronchi e delle cataste.</p> <p>Organizzare il cantiere forestale e gestire interventi di utilizzazioni forestali, in relazione alla convenienza economica dell'intervento e alle norme di sicurezza nei luoghi di lavoro.</p> <p>Applicare tecniche di utilizzazione forestale a basso impatto ambientale.</p> <p>Progettare semplici interventi selvicolturali</p> <p>Progettare e gestire semplici servizi naturalistici</p>	<p>bosco-legno-industria e bosco-legno-energia.</p> <p>Teorie e metodi della gestione forestale sostenibile.</p> <p>Tecniche produttive delle diverse fasi delle filiere forestali.</p> <p>Strumenti per l'analisi produttiva del bosco.</p> <p>Rilevi dendrometrici fondamentali.</p> <p>Servizi a tutela dell'ambiente agricolo, forestale e naturale.</p> <p>Normative nazionali e comunitarie.</p>
---	--

<b>Competenza n. 4</b>	
Supportare il processo di controllo della sicurezza, della qualità, della tracciabilità e tipicità delle produzioni agro-alimentari e forestali	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Individuare e applicare i criteri per la classificazione qualitativa dei prodotti agroforestali.</p> <p>Applicare modalità specifiche per realizzare produzioni di qualità.</p> <p>Applicare sistemi di produzione atti a valorizzare la qualità dei prodotti nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria.</p> <p>Supportare l'applicazione delle procedure necessarie per ottenere le certificazioni di processo e di prodotto.</p>	<p>Caratteristiche e classificazione dei prodotti delle principali filiere del settore agroforestale.</p> <p>Metodologie di controllo di processo e di prodotto dei principali settori di produzione agroforestale.</p> <p>Legislazione nazionale e comunitaria per la tutela dei prodotti di settore.</p> <p>Certificazione dei processi e dei prodotti agricoli e forestali ai fini della tracciabilità.</p> <p>Norme di tutela dei prodotti tipici ed etichettatura.</p>

Identificare e applicare le norme specifiche riguardanti la produzione e la tutela dei prodotti.	
--	--

<b>Competenza n. 5</b>	
Descrivere e rappresentare le caratteristiche ambientali e agro produttive di un territorio, anche attraverso l'utilizzo e la realizzazione di mappe tematiche e di sistemi informativi computerizzati	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Definire modalità specifiche per un approccio naturalistico ecologico all'interpretazione del paesaggio.</p> <p>Utilizzare i sistemi informativi geografici ai fini di elaborare carte tematiche territoriali.</p> <p>Leggere ed interpretare la cartografia tematica di settore.</p>	<p>Il paesaggio agrario e forestale.</p> <p>Ecosistemi dei paesaggi agricoli e forestali.</p> <p>Modelli e sistemi di rappresentazione del territorio (mappe, carte tematiche).</p> <p>Utilizzo dei sistemi informativi territoriali (data base territoriale e sistema GIS).</p>

<b>Competenza n. 6</b>	
Intervenire nei processi per la salvaguardia e il ripristino della biodiversità, per la conservazione e il potenziamento di parchi, di aree protette e ricreative, per la prevenzione del degrado ambientale e per la realizzazione di strutture a difesa delle zone a rischio, eseguendo semplici interventi di sistemazione idraulico-agroforestale e relativi piani di assestamento	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Individuare i livelli essenziali di biodiversità degli ecosistemi e degli agro ecosistemi.</p> <p>Individuare le connotazioni specifiche di ciascuna area protetta e le normative di riferimento.</p> <p>Identificare le competenze specifiche degli Enti istituzionali preposti al controllo delle attività nelle aree protette.</p> <p>Individuare situazioni di dissesto idrogeologico.</p> <p>Realizzare interventi di recupero in aree degradate anche attraverso opere di sistemazione di ingegneria naturalistica.</p> <p>Identificare gli elementi costituenti un piano di assestamento.</p>	<p>Importanza della salvaguardia della biodiversità e cause della perdita della biodiversità.</p> <p>Concetto di biodiversità agraria e forestale.</p> <p>Azioni per la tutela e valorizzazione delle risorse genetiche vegetali ed animali.</p> <p>Classificazione e gestione delle aree protette.</p> <p>Fenomeni di dissesto idrogeologico e tecniche di ingegneria naturalistica.</p> <p>Principi di assestamento forestale e faunistico.</p> <p>principi di difesa dagli incendi boschivi</p>

<p>Collaborare alla stesura di un piano di assestamento e faunistico.</p> <p>Identificare e applicare le tecniche e le procedure di difesa dagli incendi boschivi.</p>	
--	--

<b>Competenza n. 7</b>	
Collaborare alla gestione di progetti di valorizzazione energetica e agronomica delle biomasse di provenienza agroforestale, zootecnica e agroindustriale	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Applicare le tecniche di raccolta delle biomasse forestali e agrarie a fini energetici.</p> <p>Applicare le tecniche di utilizzo e valorizzazione delle biomasse agrarie e forestali a fini energetici.</p> <p>Applicare le tecniche di utilizzo a fini agronomici delle biomasse di provenienza agroforestale, zootecnica e agroindustriale.</p> <p>Progettare ed eseguire impianti con colture policicliche per la produzione di biomasse a fini energetici.</p>	<p>Classificazione delle diverse biomasse di provenienza agroforestale, zootecnica e agroindustriale.</p> <p>Coltivazione e raccolta delle biomasse, agrarie e forestali ai fini energetici.</p> <p>La filiera bosco-legno-energia.</p> <p>Le filiere delle agrienergie.</p> <p>Utilizzo a fini agronomici delle biomasse di provenienza agroforestale, zootecnica e agroindustriale.</p> <p>Normativa nazionale e comunitaria per l'utilizzo delle biomasse.</p>

<b>Competenza n. 8</b>	
Gestire i reflui zootecnici e agroalimentari, applicando tecnologie innovative per la salvaguardia ambientale	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Classificare i reflui zootecnici e agroalimentari in relazione alla pericolosità e alla potenzialità di riciclo.</p> <p>Applicare le tecniche per il trattamento e la valorizzazione ai fini agronomici dei principali reflui zootecnici e agroalimentari nel rispetto della normativa.</p> <p>Applicare le tecniche per la produzione di biocombustibili da reflui zootecnici.</p>	<p>Classificazione e caratteristiche chimico-biologiche dei principali reflui zootecnici e agroalimentari.</p> <p>Trattamento e valorizzazione a fini agronomici dei reflui zootecnici.</p> <p>Produzione di biocombustibili da reflui zootecnici.</p> <p>Utilizzazione agronomica delle acque di vegetazione e reflue delle aziende agroalimentari.</p>

### Competenza n. 9

Gestire attività di progettazione e direzione delle opere di miglioramento e trasformazione fondiaria in ambito agrario e forestale, attuando sistemi di analisi di efficienza tecnico economica aziendale, interagendo con gli enti territoriali e coadiuvando i singoli produttori nell'elaborazione di semplici piani di miglioramento fondiario e di sviluppo rurale

<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Interpretare il significato dei fattori della produzione e le caratteristiche della loro dinamica nei processi produttivi.</p> <p>Redigere la documentazione contabile ai fini della redazione di bilanci anche previsti da obblighi di legge.</p> <p>Derivare il risultato economico delle attività produttive utilizzando bilanci di previsione globali o settoriali.</p> <p>Prevedere interventi organici per migliorare gli assetti produttivi aziendali attraverso miglioramenti fondiari.</p> <p>Utilizzare giudizi di convenienza e di efficienza aziendale per valutare la fattibilità economica degli interventi produttivi.</p> <p>Definire schemi progettuali e piani di sviluppo in collaborazione con Enti territoriali per la valorizzazione degli ambienti rurali.</p> <p>Interpretare i sistemi conoscitivi delle caratteristiche territoriali.</p> <p>Prevedere ed organizzare la gestione dei rapporti impresa entità amministrative territoriali.</p>	<p>Principi di economia generale.</p> <p>Aspetti giuridici dell'impresa agraria e figure giuridiche nelle attività agricole e forestali.</p> <p>Principi e strumenti della contabilità agraria.</p> <p>Gestione del bilancio economico e contabile.</p> <p>Sistema tributario relativo delle imprese agroforestali e catasto.</p> <p>Principi di economia delle produzioni e delle trasformazioni</p> <p>Miglioramenti fondiari e agrari e giudizi di convenienza.</p> <p>Piani territoriali di bonifica e riordino fondiario.</p> <p>Valutazione di impatto ambientale.</p>

### Competenza n. 10

Individuare e attuare processi di integrazione di diverse tipologie di prodotti per la valorizzazione delle filiere agroalimentari e forestali, gestendo attività di promozione e marketing dei prodotti agricoli, agroindustriali, silvo-pastorali, dei servizi multifunzionali

e realizzando progetti per lo sviluppo rurale ;	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Indicare i procedimenti idonei alla valorizzazione dei prodotti agroforestali.</p> <p>Interpretare i meccanismi che regolano i mercati dei diversi prodotti.</p> <p>Identificare piani di marketing più significativi per le diverse tipologie di produzione.</p> <p>Definire gli elementi caratterizzanti le diverse filiere produttive.</p> <p>Assistere le entità produttive nella soluzione delle problematiche aziendali in relazione alle politiche di sviluppo rurale.</p>	<p>Attività di promozione e marketing dei prodotti del settore agro-forestale.</p> <p>Caratteristiche di multifunzionalità del settore agricolo -forestale e servizi connessi.</p> <p>Politiche di sviluppo rurale e forestale nella comunità europea.</p> <p>Tecniche di analisi delle filiere agroalimentari e forestali.</p> <p>Elementi di organizzazione aziendale e tecniche di programmazione dei processi produttivi.</p>

Indirizzo *“Enogastronomia e ospitalità alberghiera”*  
**Articolo 3, comma 1, lettera g) – D.Lgs. 13 aprile 2017, n. 61**

**DESCRIZIONE SINTETICA**

Il Diplomato di istruzione professionale nell’indirizzo **“Enogastronomia e ospitalità alberghiera”** possiede specifiche competenze tecnico pratiche, organizzative e gestionali nell’intero ciclo di produzione, erogazione e commercializzazione della filiera dell’enogastronomia e dell’ospitalità alberghiera. Nell’ambito degli specifici settori di riferimento delle aziende turistico-ristorative, opera curando i rapporti con il cliente, intervenendo nella produzione, promozione e vendita dei prodotti-e dei servizi, valorizzando le risorse enogastronomiche secondo gli aspetti culturali, artistici e del Made in Italy in relazione al territorio.

**RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato consegue i risultati di apprendimento elencati al punto 1.1. dell’Allegato A) comuni a tutti i percorsi, oltre ai risultati di apprendimento tipici del profilo di indirizzo, di seguito specificati in termini di competenze:

<b>Competenza n. 1</b>	
Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato	Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico  Strategie di comunicazione del prodotto
Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento	Strumenti di pubblicità e comunicazione  Strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc.)
Progettare attività promozionali e pubblicitarie secondo il tipo di clientela e la tipologia di struttura	Principi di fidelizzazione del cliente
Monitorare il grado di soddisfazione della clientela, applicando tecniche di fidelizzazione post vendita del cliente	Tecniche di rilevazione di nuove in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiali e attrezzature  Tecniche di <i>problem solving</i> e gestione reclami



## Competenza n. 2

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.

Abilità minime	Conoscenze essenziali
Gestire il processo di consegna, stoccaggio e monitoraggio delle merci/prodotti/servizi	Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci
Identificare quali-quantitativamente le risorse necessarie per la realizzazione del prodotto/servizio programmato	Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio
Applicare criteri di pianificazione del proprio lavoro, operando in équipe e interagendo con le altre figure professionali e i vari reparti	Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa
Controllare la corrispondenza del prodotto/servizio ai parametri predefiniti.	Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi
Classificare e configurare i costi per verificare la sostenibilità economica del prodotto/servizio	Tecniche di programmazione e controllo dei costi
Rilevare i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di produzione di prodotti e servizi	Tecniche di rilevazione della qualità dell'offerta preventiva

### Competenza n. 3

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

Abilità minime	Conoscenze essenziali
<p>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</p> <p>Applicare efficacemente il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari in conformità alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP</p> <p>Garantire la tutela e sicurezza del cliente (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili)</p>	<p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP .</p> <p>Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica</p> <p>Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali</p> <p>Fattori di rischio professionale ed-ambientale</p> <p>Normativa volta alla tutela ed alla sicurezza del cliente</p>

### Competenza n. 4

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

Abilità minime	Conoscenze essenziali
<p>Elaborare un'offerta di prodotti e servizi enogastronomici atti a promuovere uno stile di vita equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sostenibile dal punto di vista ambientale</p> <p>Predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o disturbi e limitazioni alimentari</p> <p>Definire offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili</p> <p>Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli <i>stakeholder</i></p>	<p>Elementi di eco-gastronomia</p> <p>Principi di ecoturismo</p> <p>Concetti di sostenibilità e certificazione</p> <p>Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità</p> <p>Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari</p> <p>Tecniche di analisi delle componenti di un prezzo di vendita e degli indicatori di gestione</p> <p>Politica di sconti per la clientela</p> <p>Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita</p>

### Competenza n. 5

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

<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Applicare correttamente tecniche di lavorazione di prodotti dolciari e da forno scegliendo le materie prime in base alla qualità, alla tipicità, al loro valore nutrizionale e bilanciandole in funzione del prodotto finito</p> <p>Apportare alle ricette originali di un prodotto dolciario o da forno delle variazioni personali, in funzione dell'evoluzione del gusto, o delle esigenze della clientela con particolari esigenze alimentari.</p> <p>Configurare in modo creativo il prodotto finito scegliendo la decorazione in funzione dell'elaborato preparato</p> <p>Rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento in ambito dolciario</p>	<p>Principi di scienze e tecnologie alimentari</p> <p>Fasi, tempi, strumenti e modalità di lavorazione, cottura e conservazione dei prodotti</p> <p>Le materie prime sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico.</p> <p>Caratteristiche della pasticceria e della panificazione regionale, nazionale e internazionale</p> <p>Le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza alimentare, trasparenza e tracciabilità delle materie prime.</p> <p>Nozioni fondamentali sulle dinamiche del gusto e sugli abbinamenti di sapori e ingredienti</p> <p>Tecniche di presentazione e decorazione di prodotti</p> <p>Tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti dolciari</p>

### Competenza n. 6

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.

Abilità minime	Conoscenze essenziali
Usare modalità di interazione e codici diversi a seconda della tipologia di clientela per descrivere e valorizzare i servizi sia in forma orale che scritta anche in L2	Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali
Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto ed interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura	Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione	Elementi di marketing dei servizi turistici
Gestire la fidelizzazione del cliente mediante tecniche di <i>customer care</i>	Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in Lingua straniera
Identificare e comprendere le differenze gestuali, prossemiche e di valori culturali	Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive
Adattare la propria interazione al profilo e alle attese dell'interlocutore straniero	Tecniche di rilevamento della <i>customer satisfaction</i>
	Meccanismi di fidelizzazione cliente

### Competenza n. 7

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*.

Abilità minime	Conoscenze essenziali
Attuare l'informazione e la promozione di un evento enogastronomico, turistico-culturale in funzione del target di riferimento e nell'ottica della valorizzazione del <i>Made in Italy</i> .	Classificazione merceologica dei prodotti agroalimentari in funzione della loro origine
Definire le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla tipologia di evento	Le tradizioni culturali ed enogastronomiche in riferimento all'assetto agroalimentare di un territorio e all'assetto turistico.
Definire le specifiche per l'allestimento degli spazi e per le operazioni di <i>banqueting / catering</i>	Tecniche di allestimento della sala per servizi <i>banqueting</i> e <i>catering</i>
	Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di <i>catering</i> /eventi

<p>Applicare tecniche di allestimento di strumentazioni, accessori e decorazioni in base al servizio da erogare e rispondente a principi estetici</p> <p>Determinare le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione dell'evento</p> <p>Valutare lo stato di avanzamento dell'evento in funzione del programma stabilito e in presenza di anomalie attuare azioni finalizzate a correggere e migliorare il piano di lavorazione</p> <p>Applicare metodi e procedure standard per il monitoraggio delle attività post evento</p>	<p>Principi di estetica e tecniche di presentazione di piatti e bevande</p> <p>Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico</p> <p>Strumenti digitali per la gestione organizzativa e promozione di eventi</p> <p>Procedure per la gestione delle situazioni conflittuali o eventi imprevisti</p>
---	---

<b>Competenza n. 8</b>	
<p>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.</p>	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Posizionare l'offerta turistica identificando servizi primari e complementari per una proposta integrata coerente con il contesto e le esigenze della clientela</p> <p>Valutare la compatibilità dell'offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità</p> <p>Realizzare azioni di promozione di <i>Tourism Certification</i></p> <p>Determinare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico</p>	<p>Mercato turistico e sue tendenze</p> <p>Metodologie e strumenti di marketing turistico</p> <p>Menù con alimenti biologici e biologici plus; alimenti equi e solidali, alimenti locali, prodotti da lotta alle mafie.</p> <p>Assetto agroalimentare di un territorio: tecniche per l'abbinamento cibi-prodotti locali</p> <p>Normativa riguardante la tutela ambientale</p> <p>Norme ISO e fattori di scelta, criteri per il riconoscimento della certificazione <i>ecolabel</i></p> <p>Strumenti e metodi per la gestione dell'offerta turistica integrata secondo i principi di sostenibilità ambientale</p> <p>Modalità di calcolo dei margini di guadagno</p>

**Competenza n. 9**

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.

<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste</p> <p>Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva</p> <p>Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto</p> <p>Rilevare il grado di soddisfazione della clientela e tradurre i risultati dei rilevamenti in proposte migliorative del prodotto/servizio</p> <p>Gestire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di <i>customer care</i> e <i>di customer satisfaction</i></p>	<p>Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi</p> <p>Metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività</p> <p>Metodologie e tecniche di promozione territoriale</p> <p>Terminologia di settore in lingua straniera</p> <p>Tecniche di analisi SWOT</p> <p>Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</p> <p>Procedure e tecniche di organizzazione e di redazione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione del cliente</p>

**Competenza n. 10**

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.

<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Applicare tecniche di <i>benchmarking</i></p> <p>Individuare i target e gli indicatori di <i>performance</i></p> <p>Monitorare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati</p>	<p>Elementi di budgeting per la quantificazione dell'entità dell'investimento economico e valutazione della sua sostenibilità</p> <p>Elementi di diritto commerciale, organizzazione e gestione aziendale, contabilità analitica</p> <p>Tecniche di reportistica aziendale</p> <p>Tecniche di analisi per indici</p>

**Competenza n. 11**

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.

<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Progettare attività /iniziative di varia tipologia atte a valorizzare le tipicità del territorio</p> <p>Attuare l'informazione e la promozione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza</p>	<p>Menù a filiera locale con prodotti iscritti nel registro delle denominazioni di origini protette e delle indicazioni geografiche protette (DOP, IGP, STG)</p> <p>Tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche, ricreative in relazione alla tipologia di clientela</p> <p>Metodi di selezione dell'offerta turistica di un territorio in relazione ai tempi, costi, qualità</p>