

# INDICE



## SCHEDE DI RIPASSO

1. Le aziende della ristorazione	2
2. Il personale della ristorazione: organizzazione ed etica	4
3. Sicurezza e igiene sul lavoro	7
4. Ambienti e attrezzature	10
5. La mise en place base	12
6. Gli stili di servizio	14
7. Il servizio della prima colazione	16
8. Il bar	18
9. La caffetteria	20
10. La ristorazione al bar	23

## Unità 1 • Professione ristorazione

<b>L1 Aziende e operatori del settore enogastronomico</b>	26
1. Enogastronomia e società	26
2. Le nuove aziende ristorative	28
3. L'organizzazione aziendale	34
4. Essere professionisti	35
5. Le figure professionali	36
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	38

<b>L2 La comunicazione con il cliente</b>	39
1. L'arte della comunicazione	39
2. La comunicazione verbale e paraverbale	41
3. La comunicazione non verbale	42
4. La comunicazione efficace	43
5. Le tipologie di cliente	43
6. Strategie di vendita	45
7. Gestione dei reclami	46
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	48

<b>L3 La comunicazione esterna e interna</b>	49
1. Farsi conoscere (e trovare)	49
2. Ristorazione 4.0	50
3. La comunicazione interna: i briefing	51
4. Tutela della privacy di clienti e personale	52
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	53

### PER CONCLUDERE

#### SINTESI

#### VERIFICA DI FINE UNITÀ

#### COMPITI DI REALTÀ

▶ Prime nozioni di pronto soccorso

▶ Stendere la tovaglia pulita

▶ Preparare il cappuccino

**CARTA ATTIVA** Regione che vai, street food che trovi

**APPROFONDIMENTO:** Le principali associazioni di categoria

**UN AIUTO ALLO STUDIO:** slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.

**UN AIUTO ALLO STUDIO:** slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.

**APPROFONDIMENTO:** Il menu digitale: come funziona

**UN AIUTO ALLO STUDIO:** slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.

**UN AIUTO ALLO STUDIO:** Audio del testo

## Unità 2 • Sicurezza e sostenibilità

<b>L1</b>	<b>La sicurezza alimentare</b>	58
	1. Misure preventive e comportamenti corretti	58
	2. Il pacchetto igiene	59
	3. Il piano di autocontrollo	60
	4. Saper applicare il sistema HACCP	61
	<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	63
<b>L2</b>	<b>La sicurezza sul lavoro</b>	64
	1. Le responsabilità degli operatori	64
	2. Progettazione e sicurezza	66
	3. Il rischio infortuni	66
	<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	68
	<b>SCHEDE REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	69
<b>L3</b>	<b>La tutela dell'ambiente</b>	70
	1. L'inquinamento ambientale	70
	2. Inquinamento ambientale e sostenibilità	71
	3. L'inquinamento acustico	72
	4. La raccolta differenziata	73
	5. Lotta allo spreco alimentare nella ristorazione	75
	<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	77
	<b>PER CONCLUDERE</b>	78
	<b>SINTESI</b>	78
	<b>VERIFICA DI FINE UNITÀ</b>	79
	<b>COMPITI DI REALTÀ</b>	80

## Unità 3 • Il lavoro di sala

	<b>NEL MONDO DEL LAVORO</b> Le professioni di sala	82
<b>L1</b>	<b>Il ciclo cliente in sala</b>	83
	1. La prenotazione	83
	2. L'accoglienza	84
	3. La presa della comanda	86
	4. Il servizio in sala	88
	5. Il congedo	90
	<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	91
	<b>SCHEDE REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	92
<b>L2</b>	<b>Attrezzature e mise en place particolari</b>	93
	1. Il tovagliato	93
	2. La mise en place del coperto	95
	3. L'allestimento del buffet in sala	96
	<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	98
	<b>SCHEDE REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	99

**APPROFONDIMENTO:** La normativa HACCP

**APPROFONDIMENTO:** Esempio di piano di autocontrollo

**TUTORIAL:** Che cos'è l'HACCP.

**UN AIUTO ALLO STUDIO:** slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.

**APPROFONDIMENTO:** Le altre figure responsabili della sicurezza sul luogo di lavoro

**UN AIUTO ALLO STUDIO:** slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.

**UN AIUTO ALLO STUDIO:** slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.

**UN AIUTO ALLO STUDIO:** Audio del testo

**AUDIO:** Le regole della prenotazione telefonica

**AUDIO:** Le regole della fase di accoglienza

**AUDIO:** La presa della comanda

**UN AIUTO ALLO STUDIO:** slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.

**UN AIUTO ALLO STUDIO:** slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.

<b>L3 Il servizio degli antipasti e dei salumi</b>	100	
1. Gli antipasti	100	<b>APPROFONDIMENTO:</b> <i>Specialità gastronomiche pregiate servite come antipasti</i>
2. I salumi	102	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	108	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>SCHEDA REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	109	
<b>L4 I formaggi</b>	110	
1. La classificazione dei formaggi	110	
2. La porzionatura	111	
3. Il servizio e la conservazione	113	
4. Gli abbinamenti	114	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	115	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>SCHEDA REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	116	
<b>L5 Il servizio dei prodotti ittici</b>	117	
1. I prodotti ittici	117	<b>APPROFONDIMENTO:</b> <i>Trinciare e servire i crostacei</i>
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	124	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>SCHEDA REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	125	
<b>L6 Il servizio della carne</b>	126	
1. La carne	126	<b>TUTORIAL:</b> <i>trinciare il pollo</i>
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	130	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>SCHEDA REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	131	
<b>L7 Aspetti particolari del servizio di sala</b>	132	
1. La cucina di sala	132	<b>APPROFONDIMENTO:</b> <i>Le ricette della cucina di sala</i>
2. La prima colazione in albergo	137	
3. Il servizio sulle navi da crociera	139	
4. Il servizio nei villaggi turistici	140	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	141	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>SCHEDA REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	142	
<b>PER CONCLUDERE</b>	143	
<b>SINTESI</b>	143	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>Audio del testo</i>
<b>VERIFICA DI FINE UNITÀ</b>	145	
<b>COMPITI DI REALTÀ</b>	146	
<b>Unità 4 • Catering &amp; banqueting</b>		
<b>NEL MONDO DEL LAVORO</b> Organizzare eventi	148	
<b>L1 Attività, operatori e attrezzature</b>	149	
1. L'attività di catering	149	
2. L'attività di banqueting e di catering-banqueting	152	
3. Gli operatori del settore	153	
4. L'organizzazione di un evento	154	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	156	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>

<b>L2 La preparazione di un evento speciale</b>	157
1. La vendita di un evento speciale	157
2. Le fasi della vendita	157
3. La pianificazione del lavoro	158
4. La preparazione della location	160
5. La preparazione del buffet	160
6. La mise en place dei tavoli	164
7. Il servizio in sala	164
8. L'organizzazione di un banchetto di nozze	167
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	170
<b>SCHEMA REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	171
<b>PER CONCLUDERE</b>	172
<b>SINTESI</b>	172
<b>VERIFICA DI FINE UNITÀ</b>	173
<b>COMPITI DI REALTÀ</b>	174

## Unità 5 • Enologia

<b>NEL MONDO DEL LAVORO</b> Le professioni del vino	176
<b>L1 La produzione vitivinicola</b>	177
1. Che cos'è il vino	177
2. La viticoltura	178
3. Le prime fasi di produzione del vino	179
4. La vinificazione	181
5. Le fasi conclusive della produzione del vino	183
6. La cantina di stoccaggio	185
7. I vini passiti	186
8. Il vino biologico	187
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	188
<b>L2 La normativa del settore vitivinicolo</b>	189
1. Normativa nazionale e comunitaria	189
2. Vini DOP e IGP	190
3. I disciplinari di produzione	191
4. L'etichetta	192
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	194
<b>L3 Il servizio del vino</b>	195
1. L'attrezzatura per il servizio del vino	195
2. Il servizio al cliente	197
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	199
<b>SCHEMA REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	200
<b>L4 Il mondo delle bollicine</b>	201
1. Champagne e vini spumanti	201

**APPROFONDIMENTO:** Altre possibili soluzioni di allestimento dei tavoli

**APPROFONDIMENTO:** Altre possibili soluzioni per la disposizione dei tavoli da buffet

**VIDEOTUTORIAL:** Il fruit carving

**APPROFONDIMENTO:** Particolarità della vendita di un banchetto di nozze

**TUTORIAL:** I fiori per gli addobbi e le composizioni floreali

**UN AIUTO ALLO STUDIO:** slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.

**UN AIUTO ALLO STUDIO:** Audio del testo

**VIDEOTUTORIAL:** Le tipologie di bottiglia

**APPROFONDIMENTO:** Il vino biodinamico

**UN AIUTO ALLO STUDIO:** slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.

**UN AIUTO ALLO STUDIO:** slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.

**APPROFONDIMENTO:** Come decantare il vino

**UN AIUTO ALLO STUDIO:** slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.

2. La produzione degli Champagne	201	
3. La produzione dei vini spumanti	204	
4. La classificazione dei vini spumanti	205	<b>APPROFONDIMENTO:</b> <i>Spumanti e vini frizzanti, eccellenze italiane</i>
5. Il servizio dello Champagne e degli spumanti	205	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	207	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>SCHEMA REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	208	
<b>L5 Gli altri vini speciali</b>	209	
1. Che cosa si intende per "vini speciali"?	209	
2. I vini liquorosi	209	<b>CARTA ATTIVA:</b> <i>I territori di produzione di Sherry, Porto e Madeira</i>
3. I vini aromatizzati	212	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	214	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>L6 La produzione vitivinicola in Italia e nel mondo</b>	215	
1. La produzione vitivinicola in Italia	215	<b>CARTA ATTIVA:</b> <i>Le zone di produzione francesi</i>
2. La produzione vitivinicola in Europa	218	<b>CARTA ATTIVA:</b> <i>I principali territori di produzione europei</i>
3. La produzione vitivinicola nel resto del mondo	220	<b>CARTA ATTIVA:</b> <i>I principali produttori extraeuropei</i>
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	221	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>PER CONCLUDERE</b>	222	
<b>SINTESI</b>	222	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>Audio del testo</i>
<b>VERIFICA DI FINE UNITÀ</b>	223	
<b>COMPITI DI REALTÀ</b>	224	
<b>Unità 6 • Analisi sensoriale e degustazione</b>		
<b>NEL MONDO DEL LAVORO</b> Le professioni del vino	226	
<b>L1 La sommellerie</b>	227	
1. L'analisi sensoriale	227	
2. La degustazione dei cibi	229	
3. L'analisi organolettica del vino	230	
4. La scheda analitico-descrittiva del vino	236	<b>APPROFONDIMENTO:</b> <i>Scheda analitico descrittiva del vino compilabile e stampabile</i>
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	237	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>SCHEMA REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	238	
<b>L2 L'abbinamento tra cibo e vino</b>	239	
1. I principi di abbinamento	239	
2. La scheda grafica di abbinamento	241	<b>APPROFONDIMENTO:</b> <i>Scheda grafica di abbinamento cibo-vino compilabile e stampabile. Componenti sensoriali per la valutazione organolettica del vino e del cibo</i>
3. Esempi di abbinamento	242	<i>Punteggi corrispondenti alle valutazioni degli elementi gusto-olfattivi</i>
4. La successione dei vini a tavola	243	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	244	
<b>SCHEMA REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	245	
<b>PER CONCLUDERE</b>	246	
<b>SINTESI</b>	246	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>Audio del testo</i>
<b>VERIFICA DI FINE UNITÀ</b>	247	
<b>COMPITI DI REALTÀ</b>	248	

## Unità 7 • La birra

<b>NEL MONDO DEL LAVORO</b> Le professioni della birra	250	
<b>L1 La produzione della birra</b>	251	
1. Che cos'è la birra?	251	
2. Breve storia della birra	251	<b>APPROFONDIMENTO:</b> <i>La storia della birra</i>
3. Le materie prime	252	
4. Le fasi di produzione	253	
5. La produzione delle birre speciali	255	
6. La conservazione della birra	257	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	258	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>L2 Stile di birra e produttori</b>	259	
1. Gli stili di birra	259	
2. La classificazione della birra in Italia	259	
3. La produzione in Italia	260	<b>CARTA ATTIVA:</b> <i>I primi 10 Paesi produttori di birra nel mondo</i>
4. La produzione in Europa e nel resto del mondo	261	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	262	
<b>L3 Il servizio della birra</b>	263	
1. I bicchieri da birra	263	
2. Le regole del servizio	264	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	267	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>SCHEDA REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	268	
<b>L4 Analisi sensoriale e abbinamento al cibo</b>	269	
1. L'analisi sensoriale	269	<b>APPROFONDIMENTO:</b> <i>Scheda di valutazione della birra</i>
2. L'esame visivo, olfattivo, gustativo	270	<i>I termini di degustazione della birra</i>
3. L'abbinamento cibo-birra	273	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	275	
<b>PER CONCLUDERE</b>	276	
<b>SINTESI</b>	276	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>Audio del testo</i>
<b>VERIFICA DI FINE UNITÀ</b>	277	
<b>COMPITI DI REALTÀ</b>	278	

## Unità 8 • I superalcolici

<b>NEL MONDO DEL LAVORO</b> Le professioni legate ai superalcolici	280	
<b>L1 I distillati</b>	281	
1. Le bevande superalcoliche	281	
2. Il ciclo di produzione dei distillati	282	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	286	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>L2 Tipologie di distillati e modalità di servizio</b>	287	
1. La classificazione dei distillati	287	
2. I distillati di origine vitivinicola	288	<b>APPROFONDIMENTO:</b> <i>Conosci l'Armagnac</i>
3. I distillati di origine cerealicola: Gin, Whisky e Vodka	292	
4. Le acqueviti di origine vegetale	295	
5. Le acqueviti di bacche e di frutta	300	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	302	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>SCHEDA REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	303	

<b>L3 I liquori e le creme liquore</b>	304	
1. Cenni storici	304	
2. I liquori	304	
3. I liquori dolci	306	<b>APPROFONDIMENTO:</b> <i>Conosci altri liquori dolci italiani ed esteri</i>
4. I liquori amari	308	
5. Le creme liquore	309	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	311	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>PER CONCLUDERE</b>	312	
<b>SINTESI</b>	312	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>Audio del testo</i>
<b>VERIFICA DI FINE UNITÀ</b>	313	
<b>COMPITI DI REALTÀ</b>	314	
<b>Unità 9 • Mixology</b>		
<b>NEL MONDO DEL LAVORO</b> I professionisti dei cocktail	316	
<b>L1 I cocktail e le attrezzature</b>	317	
1. Definizione e classificazione delle bevande miscelate	318	
2. Bottigliera, bicchieri e altre attrezzature	319	
3. Ghiaccio alimentare	321	
4. La mise en place del banco bar (bar setting o set up)	322	
5. Barman e bartender	323	<b>TUTORIAL:</b> <i>I movimenti del flair</i>
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	326	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>SCHEDE REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	327	
<b>L2 Le tecniche di miscelazione</b>	328	
1. Le linee guida per la creazione di un cocktail	328	<b>TUTORIAL:</b> <i>Alcol e salute</i>
2. Il dosaggio degli ingredienti	330	<i>Calcolare la gradazione alcolica di un cocktail</i>
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	333	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>SCHEDE REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	334	
<b>L3 La preparazione dei cocktail</b>	335	
1. Le tecniche di preparazione classiche	335	<b>VIDEOTUTORIAL:</b> <i>Preparazione della Caipirinha, del Dry Martini, dell'Irish Coffee</i>
2. Le altre tecniche di miscelazione	338	
3. I premix	339	
4. Le decorazioni	340	
5. Creare e promuovere nuovi cocktail	342	
6. L'abbinamento con il cibo (principi di abbinamento, occasioni)	343	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	344	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.</i>
<b>SCHEDE REPORT</b> Preparati all'attività in laboratorio	345	
<b>Il ricettario IBA</b>	346	
La classificazione IBA	346	
COCKTAIL INTERNAZIONALI CODIFICATI IBA	347	
<b>PER CONCLUDERE</b>	360	
<b>SINTESI</b>	360	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> <i>Audio del testo</i>
<b>VERIFICA DI FINE UNITÀ</b>	361	
<b>COMPITI DI REALTÀ</b>	362	

## Unità 10 • Tecniche di gestione

<b>NEL MONDO DEL LAVORO</b> Le professioni	364	
<b>L1 Tecnologie informatiche e ristorazione</b>	365	
1. Le tecnologie informatiche	365	
2. I vantaggi per le aziende enogastronomiche	367	
3. I software per il settore ristorativo	368	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	369	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.
<b>L2 La gestione delle aziende turistico-ristorative</b>	370	
1. Aspetti peculiari dei servizi enogastronomici	370	
2. Forme di gestione	371	<b>APPROFONDIMENTO:</b> Nuove formule commerciali
3. Il business plan	372	
<b>IN BREVE</b> La mappa - I concetti chiave – Test di fine lezione	374	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.
<b>L3 Le risorse umane interne</b>	375	
1. Le politiche manageriali	375	
2. L'organizzazione del lavoro	375	
3. Le nuove risorse umane	377	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	379	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.
<b>L4 La gestione degli acquisti</b>	380	
1. Il valore strategico dell'approvvigionamento	380	
2. L'approvvigionamento di qualità	382	
3. La gestione del magazzino	386	
4. La corretta gestione delle scorte	388	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	389	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.
<b>L5 La programmazione dell'offerta enogastronomica</b>	390	
1. L'elaborazione del menu	390	
2. Determinare l'offerta enogastronomica	391	
3. La flessibilità dell'offerta	393	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	394	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.
<b>L6 La determinazione dei prezzi di vendita</b>	395	
1. Il food cost	395	<b>TUTORIAL:</b> Esempi di calcolo del food cost, del beverage cost, del prezzo di vendita
2. Dal food cost al prezzo di vendita	396	<b>APPROFONDIMENTO:</b> Altri tipi di food cost
3. Dal beverage cost al prezzo di vendita	397	<b>APPROFONDIMENTO:</b> Beverage e costo primo
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	399	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.
<b>PER CONCLUDERE</b>	400	
<b>SINTESI</b>	400	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> Audio del testo
<b>VERIFICA DI FINE UNITÀ</b>	401	
<b>COMPITI DI REALTÀ</b>	402	

## Unità 11 • Marketing e territorio

<b>NEL MONDO DEL LAVORO</b> I professionisti del marketing	404
<b>L1 Marketing e comunicazione</b>	405
1. Principi di marketing	405
2. Analisi del mercato	407

3. Il marketing mix	408	
4. Il marketing turistico	409	
5. Comunicare per promuovere	410	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	412	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.
<b>L2 Comunicare l'offerta enogastronomica</b>	413	
1. I criteri di redazione di un menu	413	
2. La carta dei vini	416	
3. La bar list	417	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	418	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.
<b>L3 Comunicare la qualità</b>	419	
1. La qualità percepita	419	
2. Qualità totale e ristorazione	420	
3. Sistemi di qualità	422	<b>APPROFONDIMENTO:</b> La norma UNI EN ISO 9000 e 9001
4. I prodotti di qualità	423	
5. Le etichette alimentari	424	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	426	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.
<b>L4 Comunicare il territorio</b>	427	
1. Conoscere il territorio	427	
2. Valorizzare il territorio	428	
3. I sistemi turistici locali	430	
4. Valorizzare i prodotti agroalimentari del territorio	431	
5. Turismo Enogastronomico: da settore di nicchia a nuovo trend in evoluzione	432	
<b>IN BREVE</b> La mappa – I concetti chiave – Test di fine lezione	433	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> slide della lezione, mappa modificabile, risposte ad alta leggibilità.
<b>PER CONCLUDERE</b>	434	
<b>SINTESI</b>	434	<b>UN AIUTO ALLO STUDIO:</b> Audio del testo
<b>VERIFICA DI FINE UNITÀ</b>	435	
<b>COMPITI DI REALTÀ</b>	436	
<b>Progetti UDA</b>		
Il cibo come ben-essere e mal-essere	438	
Ecosostenibilità nel settore food and beverage	441	
Liquori, distillati e miscele	444	
Il PCTO	447	
<b>Esame di Stato: una tappa importante verso l'età adulta</b>		
L'esame di Stato per l'indirizzo Enogastronomia e Ospitalità alberghiera	451	
Esempio 1 di una prova d'esame con suggerimenti per lo svolgimento	453	
Esempio 2 di una prova d'esame con suggerimenti per lo svolgimento	459	