



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale per la Campania

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "E. FERRARI"

Istituto Professionale per i servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera cod. mecc. SARH02901B

Istituto Professionale per l'Industria e l'Artigianato cod. mecc. SARI02901V

Istituto Tecnico settore tecnologico - Agraria, Agroalimentare e Agroindustria cod. mecc. SATF02901Q

Via Rosa Jemma,301- 84091 BATTIPAGLIA - tel. 0828370560 - fax 0828370651 - C.F.: 91008360652 - Codice Mecc. SAIS029007

Programmazioni delle Attività Didattiche per Assi Culturali

QUADRO DI RIFERIMENTO PER IL I BIENNIO: dlgs 61/2017. Decreto interministeriale 92/2018 attuativo riforma professionali. D.M. N° 139 del 22/08/2007;
D.P.R. N°122 art. 8 del 22/06/ 2009 D.M. N° 9 del 27/01/2010 PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE QUADRO EUROPEO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICHE EQF ("European Qualifications Framework")

DISCIPLINA: LABORATORIO SERVIZI DI ENOGASTRONOMIA-SETTORE CUCINA

CLASSE I SEZ. C

A.S 2023/2024

DOCENTE: LA MARCA ANTONIO ROSARIO

Presentazione della classe

Livelli di profitto

Fascia di recupero (2-3-4)	Fascia di consolidamento (5-6)	Fascia di potenziamento (7-8)	Fascia di eccellenza (9-10)
Alunni che manifestano partecipazione e impegno spesso superficiale, non ancora autonomi nello studio, con conoscenze e competenze insufficienti.	Alunni che sono per lo più partecipi, a volte superficiali nell'impegno, sufficientemente autonomi nello studio ed in possesso di un livello sufficiente di competenze e conoscenze	Alunni che partecipano regolarmente, manifestano un impegno adeguato e un livello discreto di conoscenze e competenze	Alunni che manifestano partecipazione costruttiva, impegno serio ed assiduo e alto livello di conoscenze e competenze
%	80 %	20 %	%

DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

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

COMPETENZE PROFESSIONALI D.Lgs 24 maggio 2018 n. 92

I risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale costituiscono il riferimento delle attività didattiche della disciplina nel primo biennio. La disciplina, nell'ambito della programmazione del Consiglio di Classe, concorre in particolare al raggiungimento dei seguenti risultati di apprendimento, relativi all'indirizzo, espressi in termini di competenze.

Competenza n. 1	
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.	
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
Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento	Strategie di comunicazione del prodotto Strumenti di pubblicità e comunicazione
Progettare attività promozionali e pubblicitarie secondo il tipo di clientela e la tipologia di struttura	Strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc.)
Monitorare il grado di soddisfazione della clientela, applicando tecniche di fidelizzazione post vendita del cliente	Principi di fidelizzazione del cliente Tecniche di rilevazione di nuove in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiali e attrezzature Tecniche di <i>problemsolving</i> e gestione reclami

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. 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

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

Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto ed interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura

Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione

Gestire la fidelizzazione del cliente mediante tecniche di *customer care*

Identificare e comprendere le differenze gestuali, prossemiche e di valori culturali

Adattare la propria interazione al profilo e alle attese dell'interlocutore straniero

Conoscenze essenziali

Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali

Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale

Elementi di marketing dei servizi turistici

Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in Lingua straniera

Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive

Tecniche di rilevamento della *customer satisfaction*

Meccanismi di fidelizzazione cliente

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.

Abilità minime	Conoscenze essenziali
<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 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 di <i>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 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 direzione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione del cliente</p>

ASSE SCIENTIFICO PROFESSIONALE		MATERIE AFFERENTI: <i>LABORATORIO ENOGASTRONOMIA</i> <i>LABORATORIO DI SALA</i> <i>LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA</i> <i>SCIENZE DEGLI ALIMENTI</i>	A. S. 2023-2024 A. S. 2024-2025
CLASSI I-II C IPSEOA			
Competenze	Abilità/Capacità	Conoscenze	Contenuti Essenziali (per materie afferenti) <i>(a cura dei docenti delle discipline)</i>
<p>C1 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</p> <p>C2 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.</p>	<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>Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato</p> <p>Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento</p> <p>Progettare attività promozionali e pubblicitarie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le professioni dell'enogastronomia • Igiene e sicurezza sul lavoro • Tecniche e cultura gastronomica • L'igiene in cucina e l'HACCP • Le basi di cucina 	<p style="text-align: center;">LABORATORIO ENO:</p> <p><i>I anno</i> 1. Il mondo della ristorazione</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Storia e tendenze della cucina 1. La civiltà della cucina 2. Stili di cucina: la cucina classica 3. La cucina creativa 4. La cucina nazionale 5. Le cucine alternative 6. Le cucine etniche <p>2. Le aziende della ristorazione</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La ristorazione tradizionale 2. La neoristorazione 3. La ristorazione collettiva 3. Il personale 1. L'organizzazione del personale 2. Gli addetti del reparto cucina 3. Comportamento ed etica professionale 4. La prevenzione degli infortuni 1. La tutela della salute e della sicurezza 2. La segnaletica di sicurezza e il primo soccorso <p>2. Organizzazione della cucina: la struttura</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'ambiente di cucina 1. La struttura del reparto 2. Aree e fasi di lavoro 2. Le attrezzature 1. La grande attrezzatura 2. La piccola attrezzatura 3. Sicurezza e salubrità: ambienti e attrezzature 3. Organizzazione della cucina: le materie prime 1. I prodotti di base 1. La classificazione degli alimenti 2. Il latte e i latticini 3. Le uova

	<p>secondo il tipo di clientela e la tipologia di struttura Monitorare il grado di soddisfazione della clientela, applicando tecniche di fidelizzazione post vendita del cliente</p> <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 Applicare efficacemente il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari in conformità alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP Garantire la tutela e sicurezza del cliente (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili)</p> <p>Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e sviluppo della</p>	<p>ENO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distinguere i menù dalla carta. • Redigere menù semplici. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. I cereali 2. Erbe aromatiche e spezie <ol style="list-style-type: none"> 1. Le principali erbe aromatiche e le spezie 3. I condimenti e i prodotti ausiliari <ol style="list-style-type: none"> 1. I principali condimenti 2. I prodotti ausiliari 4. L'igiene degli alimenti <ol style="list-style-type: none"> 1. La sicurezza igienica degli alimenti 2. L'autocontrollo alimentare 4. In laboratorio: il lavoro di cucina <ol style="list-style-type: none"> 1. Le lavorazioni preliminari 1. L'ingresso in laboratorio 2. La produzione 3. Pulizia e lavaggio degli alimenti 4. Le operazioni di taglio 5. Sicurezza e salubrità: la preparazione <ol style="list-style-type: none"> 2. La cottura e la distribuzione <ol style="list-style-type: none"> 1. La cottura 2. Il mantenimento 3. Sicurezza e salubrità: cottura e mantenimento 4. La presentazione dei piatti al cliente 5. Il ripristino del laboratorio 5. Le basi di cucina e le salse <ol style="list-style-type: none"> 1. I fondi di cucina e altre preparazioni di base <ol style="list-style-type: none"> 1. Principali preparazioni di base 2. Altre preparazioni di base 2. Le salse <ol style="list-style-type: none"> 1. Salse di base e salse derivate 2. Salse emulsionate 6. Impasti di base e antipasti <ol style="list-style-type: none"> 1. Gli impasti di base <ol style="list-style-type: none"> 1. Classificazione 2. Preparazione e conservazione 2. Gli antipasti <ol style="list-style-type: none"> 1. Classificazione e servizio 2. Le tipologie di antipasti 7. I primi piatti <ol style="list-style-type: none"> 1. Le minestre <ol style="list-style-type: none"> 1. Le tipologie di minestre 2. I primi piatti asciutti <ol style="list-style-type: none"> 1. La pasta <ol style="list-style-type: none"> 2. La cottura e il servizio della pasta 3. Il riso 4. Altri primi piatti asciutti 8. I piatti di mezzo: uova e pesce
--	--	---	--

C4 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

cultura dell'innovazione

- Comprendere che le ricette nel tempo si evolvono.
- operazioni preliminari di preparazione delle carni.
- Saper cuocere diversi tipi di carne col metodo più adatto.
- Realizzare piatti a base di carne in abbinamento a guarnizioni e contorni
- Applicare le normative sulla sicurezza igienica
- Lavorare nel rispetto delle norme igieniche e di sicurezza

Indicare i criteri per un'alimentazione sana ed equilibrata in relazione al benessere fisico.

- **Classificazione e metodi di cottura dei prodotti ittici**

1. Le uova
1. I piatti a base di uova
2. I prodotti ittici
1. I pesci
2. Crostacei e molluschi
3. Sicurezza e salubrità: la conservazione
4. Uso in cucina
9. La carne
1. Le caratteristiche della carne
1. Classificazione
2. Costituenti della carne e uso in cottura

Il anno

I METODI DI COTTURA

- 1) La cottura e i suoi effetti sugli alimenti
- 2) I metodi di cottura.
- 3) Compendio delle tecniche di cottura

Il menù, la ricetta e il piatto.

- 1)La classificazione del menu e le tre funzioni principali: tecnica, informativa e promozionale
- 2)I momenti di servizio
- 3)La costruzione del menu: scelta dei piatti, stile e veste grafica, informazioni obbligatorie

LA CARNE

- 1)Le caratteristiche della carne.
- 2) La filiera produttiva
- 3) La carne bovina.
- 4) La carne suina.
- 5) La carne di ovini e caprini.
- 6) La carne degli animali da cortile.
- 7) Selvaggina e cacciagione.
- 8) Il quinto quarto e le interiora.
- 9) Lavorazioni preliminari e metodi di cottura.
- 10) Realizzazione di piatti in laboratorio

I PRODOTTI ITTICI

IL LATTE E I DERIVATI

LE UOVA IN CUCINA

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

Principi di scienze e tecnologie alimentari

Fasi, tempi, strumenti e modalità di lavorazione, cottura e conservazione dei prodotti

Nozioni fondamentali sulle dinamiche del gusto e sugli abbinamenti di sapori e ingredienti

Tecniche di presentazione e decorazione

Tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti dolciari

- *Risultati di apprendimento percorso quinquennale ex decreto n.92 del 24/05/2018, allegato 2 G*

- **Le tecniche di cottura più adatte ai diversi prodotti ittici**
- **Realizzare piatti a base di prodotti ittici e presentare i piatti nel rispetto delle regole tecniche**
- **I metodi di cottura delle uova**
- **Le tecniche di preparazione delle uova**
- **Realizzare piatti a base di uova per la prima colazione e come piatti di mezzo**
- **Caratteristiche e impiego delle basi in uso in pasticceria**
- **Tecniche di preparazione di paste, creme e preparazioni complementari**
- **Realizzare le preparazioni di base in funzione del loro utilizzo finale**

LE BASI DELLA PASTICCERIA

I ANNO LABORATORIO DI SALA

Conoscere gli aspetti salienti della professione e le fondamentali norme di comportamento.

b) Conoscere gli organigrammi della brigata e sapersi collocare.

c) Aver compreso gli sbocchi professionali nel settore della ristorazione.

d) Acquisire una buona conoscenza della sala ristorante.

e) Conoscere i principali aspetti igienici, di sicurezza sul lavoro e i primi interventi di soccorso

I ANNO LABORATORIO ACCOGLIENZA

Il fenomeno turistico, la domanda e l'offerta; Principali strutture ricettive, pubblici esercizi e figure professionali;

La suddivisione in settori dei reparti d'albergo e di altre aziende dell'ospitalità, le

attrezzature presenti e le relative figure

professionali; Le attrezzature di laboratorio;

Utensili ed attrezzature in uso nei reparti;

Corrette operazioni di funzionamento delle attrezzature; Norme sulla prevenzione e

sicurezza sul lavoro; Normative di

pubblica sicurezza e di tutela della privacy per le aziende ricettive; la comunicazione verbale e

non verbale;

II ANNO

Il lavoro in gruppo e in ambito professionale. Le operazioni

del ciclo cliente: fase ante o della prenotazione.

Gli arrangiamenti alberghieri, la differenziazione dei prezzi (tipologia di camera, stagionalità, ecc.),

elementi base di menu. La scheda di prenotazione,

la ricevuta di caparra, il planning, la rooming list

La fase in. La fase di check-in.
L'accoglienza. L'arrivo del cliente prenotato e non prenotato. La scheda di notifica. Il modello Istat C/59.
Il soggiorno del cliente. La maincourante o giornale d'albergo

La fase out. La partenza del cliente.
La ricevuta fiscale e la fattura. Scorporo dell'Iva.
Le modalità di pagamento.
Calcolo della commissione sui vari tipi di voucher. La fase post

I ANNO

SCIENZE DEGLI ALIMENTI: Nozioni basilari di chimica. I Macro e Micronutrienti. Nozioni basilari su virus, batteri e funghi microscopici.
L'igiene nella ristorazione, HACCP. L'acqua e le bevande nervine.

II ANNO

L'importanza dell'educazione alimentare per poter seguire un'alimentazione equilibrata anche per scongiurare malnutrizioni.
Nozioni sull'apparato digerente. Le piramidi alimentari come modelli di un'alimentazione sana ed equilibrata, Alcune malattie legate ad una cattiva alimentazione. Saper leggere un'etichetta.

Strategie Operative

Ogni docente delle discipline afferenti ai relativi assi culturali avrà cura di adottare le strategie operative per permettere allo studente di acquisire le competenze di base con riferimento alle seguenti **competenze chiave di cittadinanza** (all.2):

RAV Area Competenze chiave di cittadinanza

- competenza multilinguistica;
- competenza matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria;
- competenza digitale;
- competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare;
- competenza in materia di cittadinanza;
- competenza imprenditoriale;
- competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali.

**raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 22/05/2018*

COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA		
AMBITO DI RIFERIMENTO	COMPETENZE CHIAVE	CAPACITA' DA CONSEGUIRE A FINE OBBLIGO SCOLASTICO
COSTRUZIONE DEL SE'	<ul style="list-style-type: none"> • Imparare a imparare • imprenditoriale • competenza in materia di cittadinanza 	Essere capace di: <ul style="list-style-type: none"> ▪ organizzare e gestire il proprio apprendimento ▪ utilizzare un proprio metodo di studio e di lavoro ▪ elaborare e realizzare attività seguendo la logica della progettazione
RELAZIONE CON GLI ALTRI	Competenza sociale Consapevolezza Competenza digitale	Essere capace di: <ul style="list-style-type: none"> ▪ comprendere e rappresentare testi e messaggi di genere e di complessità diversi, formulati con linguaggi e supporti diversi. ▪ Lavorare, interagire con gli altri in precise e specifiche attività collettive.
RAPPORTO CON LA REALTA' NATURALE E SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Risolvere problemi ❖ Individuare collegamenti e relazioni ❖ Acquisire e interpretare l'informazione ricevuta 	Essere capace di: <ul style="list-style-type: none"> • comprendere, interpretare ed intervenire in modo personale negli eventi del mondo • costruire conoscenze significative e dotate di senso • esplicitare giudizi critici distinguendo i fatti dalle operazioni, gli eventi dalle congetture, le cause dagli effetti
STRATEGIE DI RECUPERO		<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione ed analisi dei test d'ingresso, di quelli intermedi del I e II periodo • Corsi di recupero e rafforzamento • Rallentamento didattico • -Studio assistito in classe • Sportello didattico
BES (Bisogni Educativi Speciali)		Saranno individuati Piani Educativi Personalizzati dai Consigli di classe, così come definito nel Piano di Inclusione previsto dal dlgs 66/2017

Misure dispensative/compensative Ove dovesse occorrere un caso di DSA L.170		<p>Si adotteranno (a seconda del caso) le seguenti misure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispensare dai compiti a casa o in classe; • Dispensare dalla lettura in classe ad alta voce; • Dispensare dall'esercizio scritto; • Dispensare da test a tempo; • Compensare assegnando un maggior tempo per lo svolgimento di una prova; • Compensare con materiale predisposto dal docente; • Compensare con l'ausilio del compagno affidabile e generoso (peer to peer); • Compensare esigendo solo risposta orale; • Compensare con adeguati mezzi multimediali: <p>Sintonizzatore vocale, domande con risposte a scelta o vero/falso, mappe concettuali, utilizzo di Lim in tutte le sue applicazioni.</p>
--	--	--

I BIENNIO- ASSE SCIENTIFICO - TECNOLOGICO

ENOGASTRONOMIA- SALA-VENDITA- ACCOGLIENZA TURISTICA- SCIENZE DEGLI ALIMENTI

RUBRICHE DI VALUTAZIONE

Competenze				
Utilizzare tecniche tradizionali ed 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.				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2. BASE	3. INTERMEDIO	4. AVANZATO
Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato.	L' alunno/a riesce a diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai nuovi modelli di consumo ed allo sviluppo tecnologico in modo parzialmente autonoma. Non utilizza tecniche e strumenti di presentazione del prodotto, rispondenti	Se guidato riesce a procedere con lo svolgimento del lavoro in maniera adeguata.	Riconosce le procedure di lavoro utilizzando le tecniche e gli strumenti di presentazione del prodotto/servizio in base ai nuovi modelli di sviluppo tecnologico.	L'alunno/a opera in maniera autonoma riconoscendo la presentazione, la modalità e l'esecuzione di diversificazione del prodotto/servizio.

<p>Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento.</p> <p>Monitorare il grado di soddisfazione della clientela, applicando tecniche di fidelizzazione post vendita.</p>	<p>alle aspettative ed agli stili di vita del target di riferimento.</p> <p>Commette errori di distrazione e di applicazione delle diverse regole, anche nel monitoraggio della soddisfazione dell'ospite.</p>	<p>Utilizza in maniera corretta i nuovi modelli e strumenti di presentazione del prodotto, rispondenti alle aspettative dell'ospite in forma guidata.</p> <p>Riesce a monitorare l'importanza del grado di soddisfazione dell'ospite dei servizi erogati soltanto in maniera guidata.</p>	<p>Utilizza in modo corretto i nuovi modelli ed i nuovi strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative ed agli stili di vita del target di riferimento.</p> <p>Riesce a monitorare correttamente il grado di soddisfazione dell'ospite, applicando le relative tecniche di fidelizzazione post vendita.</p>	<p>Utilizza in maniera autonoma gli strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio. Risponde alle aspettative delle esigenze degli ospiti.</p> <p>Riconosce l'importanza del monitoraggio del grado di soddisfazione dell'ospite, essendo consapevole che nel processo di vendita dei servizi, la qualità dei prodotti/servizi dovrà corrispondere alle aspettative dei consumatori.</p>
--	--	---	---	---

Competenze				
Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2. BASE	3. INTERMEDIO	4. AVANZATO
<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 dell'ospite (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).</p>	<p>L' alunno/a riesce ad applicare le normative che disciplinano la riservatezza, la sicurezza e salute nei luoghi di lavoro in maniera parzialmente autonomo.</p> <p>Non applica in maniera autonoma il sistema di autocontrollo dei prodotti alimentari, secondo le normative Comunitarie, Nazionali e Regionali.</p> <p>Non riesce a garantire la sicurezza degli ospiti ed in particolare di soggetti deboli,</p>	<p>Se guidato riesce ad applicare le normative che disciplinano la riservatezza, la sicurezza e salute nei luoghi di lavoro in maniera corretta.</p> <p>Applica il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari secondo normativa Comunitaria, Nazionale e Regionale in maniera guidata.</p> <p>Se guidato riesce a garantire la tutela riguardante la sicurezza degli ospiti ed</p>	<p>Riconosce le normative che disciplinano i processi relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro.</p> <p>Applica il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari secondo normativa Comunitaria, Nazionale e Regionale.</p> <p>Riesce a garantire la tutela sulla sicurezza degli ospiti ed in particolari</p>	<p>L'alunno/a opera in maniera autonoma, riuscendo a riconoscere ed applicare le normative sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.</p> <p>Esegue autonomamente e correttamente il sistema di autocontrollo dei prodotti alimentari secondo le normative Comunitarie, Nazionali e Regionali.</p> <p>Riconosce e garantisce la tutela per la sicurezza degli ospiti, con particolare</p>

	quali bambini, anziani e diversamente abili.	in particolare di bambini, anziani e diversamente abili.	di bambini, anziani e diversamente abili.	riferimento a bambini, anziani e diversamente abili.
--	--	--	---	--

Competenze				
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.				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2. BASE	3. INTERMEDIO	4. AVANZATO
Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto ed interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura.	L'alunno/a riesce ad applicare un atteggiamento di apertura, ascolto ed interesse nei confronti dell'ospite in maniera parzialmente autonomo.	Se guidato riesce ad applicare un atteggiamento di apertura, ascolto ed interesse nei confronti dell'ospite.	Adotta un atteggiamento di apertura ascolto ed interesse nei riguardi dell'ospite.	L'alunno/a opera in maniera autonoma, riuscendo ad adottare un atteggiamento di apertura, ascolto ed interesse nei riguardi dell'ospite.
Assistere l'ospite nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione.	Non riesce ad assistere l'ospite in maniera autonoma nella fruizione dei servizi ed a rilevarne il relativo grado di soddisfazione.	Assiste l'ospite nella fruizione del servizio, interpretandone preferenze e richieste rilevandone il relativo grado di soddisfazione solo se guidato.	Assiste l'ospite nella fruizione dei servizi interpretandone preferenze e richieste.	Assiste autonomamente l'ospite nella fruizione del servizio ed interpreta preferenze e richieste rilevandone il grado di soddisfazione.
Gestire la fidelizzazione dell'ospite mediante tecniche di customer care.	Non riesce a gestire autonomamente la fidelizzazione dell'ospite mediante tecniche di customer care.	Se guidato riesce a gestire il processo di fidelizzazione dell'ospite utilizzando tecniche di customer care.	Riesce a rilevare il grado di soddisfazione dell'ospite ed a gestire le relative attività di fidelizzazione.	Riesce a gestire autonomamente il processo di fidelizzazione dell'ospite utilizzando tecniche di customer care.

Competenze				
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.				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2. BASE	3. INTERMEDIO	4. AVANZATO
Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva.	L'alunno/a riesce ad informare sui servizi disponibili e di vario genere in forma parzialmente autonoma, che sono finalizzati a rendere gradevole il periodo di permanenza in albergo.	Se guidato riesce ad informare sui servizi disponibili, finalizzati a rendere gradevole il periodo di permanenza in albergo.	Riesce ad informare sui servizi disponibili, finalizzati a rendere gradevole il periodo di permanenza in albergo.	L'alunno/a opera in maniera autonoma nell'informazione dei servizi disponibili, finalizzato a rendere gradevole la permanenza nella struttura.
Applicare tecniche di ricettività ed accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target della clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile	Applica le tecniche di accoglienza degli ospiti in albergo in forma parzialmente guidata. Non riesce a garantire la qualità dei servizi agli ospiti in albergo ed a tutelare	Applica le tecniche di accoglienza degli ospiti in albergo solo in forma guidata. Se guidato riesce a garantire la qualità dei servizi agli ospiti in albergo ed a	Applica le tecniche di accoglienza degli ospiti in albergo in linea con i servizi offerti ed al target di riferimento.	Riesce ad applicare autonomamente le diverse tecniche di ricettività ed accoglienza degli ospiti, in linea con il target di riferimento.

della struttura e valorizzare il servizio offerto.	l'immagine e lo stile dei servizi che offre la struttura.	tutelare l'immagine e lo stile dei servizi che offre la struttura.	Riesce a garantire la qualità dei servizi agli ospiti in albergo ed a tutelare l'immagine e lo stile dei servizi che esso offre.	Garantisce pienamente la qualità dei servizi offerti dalla struttura ed a tutelare e garantire l'immagine, lo stile dell'albergo.
---	---	--	--	---

	Competenza			
	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			
Indicatori	Livelli di padronanza			
Predisporre e servire prodotti enogastronomici	1 PARZIALE L'alunno/a riesce a predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dei consumatori in forma parzialmente autonoma.	2. BASE Se guidato riesce a predisporre prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dei consumatori	3. INTERMEDIO Riesce a predisporre e servire i prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze del consumatore	4. AVANZATO L'alunno riesce a predisporre e servire prodotti enogastronomici in forma autonoma in base alle specifiche esigenze dei consumatori
in base a specifiche esigenze dietologiche e/odisturbi e limitazioni alimentari				
Definire offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili	Riesce a definire le offerte gastronomiche ed eco sostenibili sempre in forma parzialmente autonoma.	Riesce a definire le offerte gastronomiche ed ecosostenibili solo se guidato	Riesce a definire correttamente le offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili	Autonomamente riesce a definire le offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili.
Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli stakeholder	Non riesce ad attivare le informazioni e la comunicazione senza coinvolgere il consumatore	Se guidato riesce ad attivare le giuste informazioni e comunicazioni coinvolgendo il consumatore finale	Riesce ad attivare correttamente tutti gli interventi di informazione e comunicazione riuscendo a coinvolgere il consumatore	Attiva tutti gli interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento dei consumatori e degli stakeholder

Metodi

Lezione frontale, lezione dialogata, didattica laboratoriale, conversazione guidata, lavori di gruppo/tutoring, problem solving, approccio iconico, approccio simbolico, approccio analogico.

Strumenti

Libri di testo, testi di consultazione, computer, audiovisivi, schede didattiche.

Verifiche

Le verifiche sistematiche saranno finalizzate ad accertare l'impegno, le conoscenze, le capacità e le competenze acquisite, i progressi compiuti o le carenze ancora presenti ed, eventualmente, a predisporre nuove strategie perché il lavoro didattico proceda organicamente. Esse seguiranno criteri di gradualità e consisteranno in vari tipi: prove differenziate, colloqui, questionari, esercitazioni scritte in classe e a casa, lavori individuali e di gruppo, libere espressioni.

Valutazione

La valutazione sarà basata sul confronto tra gli obiettivi e i risultati. Essa dovrà accertare non solo il profitto di ogni allievo e il conseguimento degli obiettivi prefissati, ma registrare l'evoluzione della personalità considerando i livelli di partenza e il contesto soggettivo e socio-familiare.

La valutazione terrà conto del comportamento, dell'attenzione, dell'impegno in rapporto alla situazione di partenza e alle registrate competenze acquisite nelle varie osservazioni sistematiche.

Prerequisiti essenziali

- Capacità di mantenere un'attenzione adeguata almeno per un tempo limitato;
- Capacità di elaborare messaggi orali e scritti di senso compiuto;
- Capacità di leggere e comprendere semplici testi di diversa tipologia;
- Conoscenze morfo-sintattiche essenziali

INDICAZIONI OPERATIVO-PROGRAMMATICHE PER IL BIENNIO DEI PERCORSI IEFP ASSE DEI LINGUAGGI (IPSIA/IPSEOA)

PERCORSO LINGUISTICO IeFP

Classe I

Competenze

C 1.b
Attivare strategie e tecniche volte a comprendere le principali terminologie tecniche di settore

C 1.b
Attivare strategie e tecniche volte a comprendere le principali terminologie tecniche di settore

C 1.d
Attivare strategie e tecniche volte a comprendere le modalità della comunicazione organizzativa

C1. d
Attivare strategie e tecniche volte a comprendere le modalità della

MATERIE AFFERENTI

Italiano e inglese

Abilità/Capacità

Individuare le principali terminologie tecniche di settore
Produrre appunti, mappe concettuali, schemi di sintesi contenenti le principali terminologie tecniche di settore

Riconoscere differenti terminologie tecniche di settore

Individuare le principali terminologie tecniche di settore
Produrre appunti, mappe concettuali, schemi di sintesi contenenti le principali terminologie tecniche di settore

Riconoscere differenti terminologie tecniche di settore

Individuare gli elementi della comunicazione e la loro connessione in contesti informali, formali e fortemente formalizzati.
Produrre appunti, mappe concettuali, schemi di sintesi organizzando gli elementi della comunicazione

Riconoscere differenti codici comunicativi che sovrintendono al messaggio ascoltato

Individuare gli elementi della comunicazione in lingua inglese

Conoscenze

Principali terminologie tecniche di settore

Principali terminologie tecniche di settore

Tecniche di comunicazione organizzativa

Tecniche di comunicazione organizzativa in lingua inglese

Contenuti Essenziali per Materie Afferenti

(a cura dei docenti delle discipline)

- Lessico e fraseologia di settore
- Lessico e fraseologia idiomatica
- Definizione di organizzazione
- La comunicazione obiettivi
- Definizione di comunicazione organizzativa
- Modelli di comunicazione organizzativa
- Scenario attuale della comunicazione
- Le strutture della comunicazione e le forme linguistiche di espressione orale
- Strutture essenziali dei testi comunicativi
- La comunicazione pratica
- Gli strumenti comunicativi
- Le loro caratteristiche
- Il loro uso

- Testi comunicativi in lingua, terminologia tecnica di comunicazione in lingua

PERCORSO LINGUISTICO IeFP
Classe II
Competenze

C 1.f
Attivare strategie e tecniche volte a comprendere le principali terminologie tecniche di settore
C 1.f
Attivare strategie e tecniche volte a comprendere le principali terminologie tecniche di settore
C 2.f
Attivare strategie e tecniche volte a comprendere segnali di divieto e prescrizioni correlate (6 h italiano)

MATERIE AFFERENTI
Italiano e inglese

Abilità/Capacità

Individuare le principali terminologie tecniche di settore
Produrre appunti, mappe concettuali, schemi di sintesi contenenti le principali terminologie tecniche di settore
Riconoscere le principali terminologie di settore
Individuare le principali terminologie tecniche di settore in lingua inglese
Produrre appunti, mappe concettuali, schemi di sintesi contenenti le principali terminologie tecniche di settore in lingua inglese
Riconoscere le principali terminologie di settore
Individuare i segnali di divieto e prescrizione
Produrre appunti, mappe concettuali, schemi di sintesi contenenti segnali di divieto e prescrizioni
Riconoscere i segnali di divieto e prescrizione

Conoscenze

Principali terminologie tecniche di settore
Principali terminologie tecniche di settore
Segnali di divieto e prescrizioni correlate

a.s. 2023-2024

Contenuti Essenziali per Materie Afferenti
(a cura dei docenti delle discipline)

- Lessico e fraseologia di settore per sostenere conversazioni e colloqui su tematiche predefinite anche professionali
- Lessico e fraseologia di settore per sostenere conversazioni e colloqui su tematiche predefinite anche professionali
- Cenni di educazione civica
- Conoscenza della lettura dei segni
- Differenza tra divieto e prescrizione
- Principali segnali di divieto

Luogo e Data

Battipaglia, 20/10/2023

Firma Docente

Antonio Rosario La Marca

