



Istituto **S**tatale **I**struzione **S**uperiore

“LUIGI DE’ MEDICI”

Via Zabatta, 19 - 80044 - OTTAVIANO (NA)

P E C U P I.P.S.E.O.A.

**PERCORSO FORMATIVO DI ACCOGLIENZA
TURISTICA E PROMOZIONE DEL
TERRITORIO**



INTRODUZIONE

2

Curricolo quinquennale per competenze

Profilo unico di Indirizzo “Enogastronomia e ospitalità alberghiera” (Decreto 92/2018)

DESCRIZIONE SINTETICA

PROFILO UNITARIO

Il Diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo “Enogastronomia ed 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 (declinate in termini di competenze)

COMPETENZE AREA GENERALE

- 1) Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.
- 2) Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali.
- 3) Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali, dell'ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.
- 4) Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro.
- 5) Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro.
- 6) Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali.
- 7) Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.
- 8) Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento.
- 9) Riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo.
- 10) Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi.
- 11) Padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio.
- 12) Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi.

COMPETENZE AREA DI INDIRIZZO

- 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.

- 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.
- 3) Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.
- 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.
- 5) Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative
- 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.
- 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.
- 8) 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.
- 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.
- 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.
- 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.

COMPETENZE CHIAVE PER L'APPRENDIMENTO PERMANENTE (Raccomandazione del Consiglio Europeo del 22 maggio 2018)

- 1) Competenza alfabetica funzionale
- 2) Competenza multi linguistica
- 3) Competenza matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria
- 4) Competenza digitale
- 5) Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare
- 6) Competenza in materia di cittadinanza
- 7) Competenza imprenditoriale
- 8) Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali

CODICI ATECO

55 – ALLOGGIO

- 55.1 alberghi e strutture simili
- 55.2 alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni

79 - ATTIVITÀ DEI SERVIZI DELLE AGENZIE DI VIAGGIO, DEI TOUR OPERATOR E SERVIZI DI PRENOTAZIONE E ATTIVITÀ CONNESSE

79.9 ALTRI SERVIZI DI PRENOTAZIONE E ATTIVITÀ CONNESSE

79.90.1 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio

79.90.2 Attività delle guide e degli accompagnatori turistici



SEP (Settore Economico Professionale):

23 - Servizi Turistici

ADA (Area di Attività):

23.02.02 - Ricevimento e assistenza del cliente

23.03.10 - Conduzione e assistenza del cliente in visite in luoghi di interesse artistico-culturale

23.03.02 Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale

NUP/ISTAT (Nomenclatura delle Unità Professionali):

NUP 4.2.2.2 Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione

NUP 5.2.3 Assistenti di viaggio e professioni assimilate

- 5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici

- 5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici

- 5.2.3.1.2 - Assistenti di viaggio e crociera

INTRODUZIONE DELL'INSEGNAMENTO DELL'EDUCAZIONE CIVICA

A partire dall'A.S. 2020-2021 le istituzioni scolastiche sono tenute a revisionare i propri curricula d'Istituto al fine di ricomprendervi l'insegnamento dell'educazione civica.

L'insegnamento dell'Educazione Civica, come definito dalla Legge n. 92 del 20 agosto 2019 e dalle Linee guida (allegato A e C al DM n. 35 del 22 giugno 2020), si caratterizza per:

- la **trasversalità dell'insegnamento**, i cui nuclei tematici sono già impliciti negli epistemi delle discipline, non ascrivibili a una singola disciplina e neppure esclusivamente disciplinari;
- la **centralità della conoscenza della Costituzione italiana** e delle istituzioni dell'Unione europea per sostanziare, in particolare, la condivisione e la promozione dei principi di legalità, cittadinanza attiva e digitale, sostenibilità ambientale e diritto alla salute e al benessere della persona;
- la finalità dell'insegnamento: **promuovere comportamenti improntati a una cittadinanza consapevole**, non solo dei diritti, dei doveri e delle regole di convivenza, ma anche delle sfide del presente e dell'immediato futuro.

Il monte ore dedicato all'insegnamento dell'educazione civica è **di 33 ore per ciascun anno di corso**, da svolgersi nell'ambito del monte ore complessivo annuale previsto dagli ordinamenti, comprensivo della quota di autonomia eventualmente utilizzata.

Nel prospetto che segue per ciascuna classe, vengono indicati gli argomenti relativi ai **tre nuclei tematici concettuali** previsti nelle Linee Guida e che costituiscono parte integrante del **PECUP dell'ISIS DE' MEDICI**

Tabella di sintesi

CLASSI	1 [^]	2 [^]	3 [^]	4 [^]	5 [^]
Costituzione					
Elementi fondamentali del diritto Il Regolamento d'istituto e lo Statuto dei diritti e dei doveri degli studenti	x	x	x	x	x
Storia della bandiera e dell'inno nazionale	x				
Istituzioni dello Stato Italiano Studio degli statuti regionali L'unione europea e gli organismi internazionali	x	x	x	x	x
Sviluppo sostenibile					
Tutela del patrimonio ambientale	x	x	x	x	x
Rispetto e valorizzazione del patrimonio culturale	x	x	x	x	x
Tutela delle identità delle produzioni e delle eccellenze territoriali ed agroalimentari	x	x	x	x	x



Diritto del lavoro					
Il lavoro come valore costituzionale	X	X	X	X	X
Lo sfruttamento del lavoro ecc					
Cittadinanza Digitale					
Affidabilità delle fonti					
Forme di comunicazione digitale					
Norme comportamentali	X	X	X	X	X
L'identità digitale					
Tutela dei dati					
Pericoli degli ambienti digitali					
Educazione alla legalità e contrasto alle mafie	X	X	X	X	X
Vandalismo Bullismo- Cyberbullismo					
Educazione al volontariato e cittadinanza attiva			X	X	X
Educazione alla salute e benessere	X	X	X	X	X
Norme di protezione civile	X	X	X	X	X
Educazione stradale	X	X	X	X	X



PERCORSO FORMATIVO DI ACCOGLIENZA TURISTICA

PRIMO BIENNIO

VALORIZZARE LE “NUOVE PROFESSIONALITÀ” DEL SETTORE TURISTICO ENOGASTRONOMICO

Competenze generali	Abilità - Primo Biennio	Conoscenze – Primo Biennio
<p>Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ascoltare testi prodotti da una pluralità di canali comunicativi, riconoscendone la tipologia testuale, la fonte, lo scopo, l'argomento, le informazioni. ✓ Cogliere in una conversazione o in una discussione i diversi punti di vista e le diverse argomentazioni per poter intervenire con pertinenza e coerenza e utilizzando un registro adeguato all'argomento e alla situazione. ✓ Scrivere testi di tipo diverso (narrativo, descrittivo, espositivo, regolativo, argomentativo) anche in formato digitale, corretti sul piano morfosintattico e ortografico, con scelte lessicali appropriate, coerenti e coesi, adeguati allo scopo e al destinatario. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il sistema e le strutture fondamentali della lingua italiana e/o straniera ai diversi livelli: fonologia, ortografia, morfologia, sintassi del verbo e della frase semplice, frase complessa, lessico. ✓ Strutture essenziali dei testi funzionali: descrittivi, espositivi, espressivi, valutativo-interpretativi, argomentativi, regolativi, digitali. ✓ Tecniche compositive per diverse tipologie di produzione scritta anche professionale.
<p>Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendere i Principi Fondamentali della Costituzione e che i diritti e i doveri in essa esplicitati rappresentano valori immutabili entro i quali porre il proprio agire [(Saper riconoscere e rispettare le regole di istituto; essere in grado di partecipare in modo democratico alle attività della comunità scolastica. Comprendere le conseguenze derivanti, nell'ambito sociale, dall'inosservanza delle norme e dai principi attinenti la legalità. Riconoscere ed essere in grado di contrastare fenomeni di disagio giovanile con particolare riguardo a quello del bullismo)]. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'ordinamento della Repubblica: gli organi costituzionali ✓ I Principi fondamentali della Costituzione. ✓ Storia della Bandiera e inno nazionale ✓ Il Regolamento d'istituto e lo Statuto dei diritti e dei doveri degli studenti. La persona quale soggetto di diritto; gli ambiti in cui essa si forma e con i quali interagisce: la famiglia, la scuola, la società, lo stato, le realtà sopranazionali. ✓ Bullismo ✓ Educazione stradale
<p>Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizzare ed interpretare i principali processi economici e lavorativi nel proprio paese e nel mondo ed assumere una positiva apertura ai contributi delle culture altre. ✓ Identificare stereotipi, pregiudizi 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aspetti interculturali ✓ Aspetti delle culture della lingua oggetto di studio ✓ I sistemi di collegamento per lo scambio di esperienze lavorative nel proprio paese e nel mondo. ✓ Il Territorio come fonte storica:



fini della mobilità di studio e di lavoro	<p>etnici, sociali e culturali</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendere il carattere universale della mobilità umana e il suo essere collegata agli squilibri che caratterizzano il mondo. ✓ Saper assumere il punto di vista degli altri. 	<p>tessuto sociale e produttivo, in relazione ai fabbisogni formativi e professionali;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ I processi migratori (cause e conseguenze): il fenomeno migratorio nella storia dell'umanità. ✓ La migrazione e la formazione di stereotipi e pregiudizi.
Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzare la rete Internet per ricercare fonti e dati ✓ Raccogliere, organizzare rappresentare e trasmettere informazioni. ✓ Riconoscere ed essere in grado di contrastare fenomeni di disagio giovanile con particolare riguardo a quello del cyberbullismo. ✓ Saper rispettare un adeguato codice di comportamento on line. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Social network e new media come fenomeno comunicativo. ✓ La rete Internet ✓ Funzioni e caratteristiche della rete Internet ✓ I motori di ricerca ✓ La sicurezza in rete. – Cyberbullismo – Netiquette – tutela della privacy – archiviazione documenti.



Competenze professionali di indirizzo	Abilità - Primo Biennio	Conoscenze - Primo Biennio
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.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Applicare semplici procedure di gestione aziendale ✓ Applicare modalità di trattamento e trasformazione delle materie prime di base ✓ Identificare i possibili ambiti di consumo dei prodotti e servizi enogastronomici e di ospitalità alberghiera ✓ Applicare metodologie di base di lavoro in équipe 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conoscenze di base dei principali processi organizzativi, produttivi e gestionali dei diversi settori della filiera. ✓ Principi base di economia: i bisogni, i beni, i servizi, il consumo, la domanda e l'offerta, la produzione, il mercato, le forme di mercato. ✓ Filiere produttive: dall'origine del prodotto alla trasformazione e commercializzazione degli alimenti. ✓ Organizzazione del lavoro in équipe: ruoli, funzioni e gerarchia. ✓ Tecniche di base di comunicazione e relazione interpersonale
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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Riconoscere le caratteristiche principali delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera ✓ Eseguire le tecniche di base nella produzione e nel servizio dei prodotti enogastronomici ✓ Utilizzare in maniera appropriata gli strumenti e le attrezzature professionali, curandone l'efficienza ✓ Utilizzare i principali software applicativi ✓ Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le principali strutture ricettive, i pubblici esercizi e le figure professionali di riferimento ✓ L'organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie dei diversi settori professionali ✓ Terminologia tecnica di base di settore Tecniche di base per la realizzazione di prodotti e servizi dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera. ✓ Software applicativi di base. ✓ Utilizzo e cura degli strumenti e delle attrezzature proprie del settore. ✓ Concetti di base della comunicazione verbale e non



enogastronomiche.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Applicare tecniche di base per la promozione di prodotti e servizi 	<p>verbale nelle diverse situazioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Linee guida per una sana alimentazione: i principi nutritivi; nutrizione e alimentazione
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentarsi in modo professionale ✓ Controllare l'impatto degli elementi extralinguistici sul messaggio verbale e sulla relazione interpersonale ✓ Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti ✓ Individuare all'interno del ciclo cliente gli aspetti sociali, religiosi e dietetici specifici delle diverse culture. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni. ✓ Tecniche di base per la comunicazione professionale applicata alla vendita dei servizi e all'assistenza clienti. ✓ Lessico professionale di base in italiano e in lingua straniera. ✓ Il rapporto tra alimentazione, cultura e società

ASSE DEI LINGUAGGI	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Italiano	Testualità: concetti di coerenza e coesione del testo. Produzione di testi descrittivi, narrativi, argomentativi, espositivi di contenuto tecnico/professionale in uso nel settore di servizio. Variabilità linguistica: il lessico tecnico/professionale, il frasario in uso nei contesti lavorativi. Gli aspetti distintivi dei registri sociali-contestuali; Interazione comunicativa: comunicazione verbale e non verbale. Parlato: elementi della comunicazione.
Inglese	Descrizione della Reception Area (basic vocabulary). Le figure professionali del Front Office e del Back Office (basic vocabulary). Checking in, Checking out. Comunicazione verbale semplice tra il cliente e il receptionist.
Francese Tedesco	Descrizione della reception area (vocabolario di base). Le Figure professionali del Front Office e del Back Office (vocabolario di base). Checking in. Checking out. Comunicazione verbale semplice tra il cliente e il receptionist.
Scienze motorie	Il proprio corpo e la sua funzionalità in grandi linee; ampliamento delle capacità coordinative e condizionali attraverso la realizzazione di schemi motori di base utili ad affrontare competizioni sportive. Comprensione e produzione consapevole di semplici messaggi non verbali.
ASSE MATEMATICO - SCIENTIFICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Matematica	Il linguaggio specifico e simbolico. Comprensione e memorizzazione del significato dei termini specifici. Insiemi N-Z e tecniche operative. Le regole del calcolo letterale
Scienze Integrate Fisica Chimica Scienze naturali	Grandezze fisiche. Unità di misura S.I.. Grandezze direttamente e inversamente proporzionali. Analisi degli errori. Descrizione della materia.



	Atmosfera, idrosfera, climi, classificazione biologica, suolo e litosfera, respirazione cell., fotosintesi, fermentazione, coordinate geografiche, cartografia, litosfera, fenomeni endogeni ed esogeni, minerali, organizzazione cellulare.
ASSE STORICO SOCIALE	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Storia	Strutture e strumentazione, regole di lavoro in uso nel passato (specificare dove, quando) nell'ambito dei settori/di un settore/ di riferimento. Analisi fonti e documenti per ricavare informazioni relative alla produzione enogastronomica, all'ospitalità e agli strumenti di lavoro in uso in un determinato momento storico, nella dimensione locale. Evoluzione nel tempo degli usi e costumi, delle abitudini del vivere quotidiano in rapporto all'oggi e all'esperienza personale.
Geografia generale ed economica	Aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente che influenzano il fenomeno turistico. Riflessioni sul contributo apportato dalla tecnologia all'evoluzione delle condizioni di lavoro nei settori di riferimento.
Discipline giuridico economiche	Il diritto e le norme giuridiche. Soggetti e oggetto del diritto. Oggetto e soggetti dell'economia. Le figure professionali in ambito turistico-ristorativo. L'ordinamento della Repubblica. Il mercato: la domanda e l'offerta. Il mercato turistico. Bisogni, beni e servizi turistici.
Religione	Vita come ricerca. Alla ricerca di Dio per strade diverse. Conoscere le fonti.
ASSE TECNICO - TECNOLOGICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Laboratorio di servizi enogastronomici- settore cucina	Le strutture ristorative. Il reparto cucina. La brigata. L'etica professionale. Le attrezzature di cucina. La sicurezza sul lavoro. L'igiene in cucina.
Laboratorio di servizi enogastronomici- settore sala e vendita	L'evoluzione storica della ristorazione attuali tipologie - Operare nel settore specifico di sala, bar e vendita, rispetto delle regole, riconoscendo e utilizzando con disinvoltura l'attrezzatura in uso. Saper espletare le mansioni previste. Operare nella preparazione degli spazi di lavoro. Utilizzo basilare della modulistica e dei Software in uso nel ristorante e al bar. Predisporre il luogo di lavoro "Bar" caffetteria, bevande analcoliche. cenni abbinamento enogastronomico. Il personale di settore: gerarchia e figure professionali della brigata, i rapporti con gli altri reparti (cucina - accoglienza -bar - economato ecc;). L'etica professionale e bon ton in reparto e fasi servizio.
Lab. Servizi di Ricettività Alberghiera	Il turismo. Concetto di Accoglienza (il Codice Xenia) e di ospitalità. Le diverse tipologie di turismo. Il mercato turistico: gli elementi caratterizzanti la Domanda e l'Offerta. La normativa vigente in materia di turismo. Le diverse tipologie di strutture ricettive. L'azienda alberghiera, le diverse tipologie di organizzazione alberghiera, i reparti dell'albergo. Le agenzie di viaggio e turismo. L'etica professionale. Le figure professionali operanti nel campo turistico ricettivo: opportunità e sbocchi professionali. Ruoli e funzioni degli addetti operanti al Front e Back Office nelle strutture di piccole, medie e grandi dimensioni. Il contratto d'albergo e la prenotazione. La fase di ciclo cliente in Hotel: ante, check in, check out e post. Utilizzare le funzioni base del software di gestione in uso per eseguire le registrazioni base di contabilità. Concetto di comunicazione e processo di comunicazione. Comunicazione verbale e non verbale. Linguaggio tecnico professionale di settore. Le regole della comunicazione. I diversi stili comunicativi. Redigere una lettera di



	risposta di conferma prenotazione.
Scienze degli alimenti	I principi alimentari: i glucidi, i protidi, i lipidi, le vitamine, i sali minerali, l'acqua. Educazione alimentare: LARN e fabbisogno di nutrienti, linee guida dell'INRAN. Igiene professionale. Conservazione degli alimenti: cause di alterazione degli alimenti, classificazione dei metodi, metodi fisici (basse ed alte temperature). Educazione al consumo alimentare: le confezioni e le etichette alimentari: imballaggi alimentari, etichetta alimentare e rintracciabilità. La pubblicità alimentare e i mezzi di comunicazione pubblicitaria.
TIC	La codifica delle informazioni: il bit ed il byte. Architettura hardware di un computer. Social network e new media come fenomeno comunicativo. La rete Internet. La sicurezza in rete.

SOSTENIBILITA' E TRACCIABILITA': FUTURO DEL NOSTRO PIANETA

Competenze generali	Abilità - Primo Biennio	Conoscenze - Primo Biennio
Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendere i Principi Fondamentali della Costituzione e che i diritti e i doveri in essa esplicitati rappresentano valori immutabili entro i quali porre il proprio agire ✓ Comprendere le conseguenze derivanti, nell'ambito sociale, dall'inosservanza delle norme e dai principi attinenti la legalità. Riconoscere ed essere in grado di contrastare fenomeni di Vandalismo ✓ Saper cogliere il ruolo della scienza e della tecnologia nella società attuale e dell'importanza del loro impatto sulla vita sociale e dei singoli. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ I principi basilari dell'ordinamento comunitario: l'U.E ✓ I principi basilari dell'ordinamento giuridico, con attenzione al lessico di riferimento e ai contenuti. ✓ Vandalismo ✓ Educazione alla legalità ✓ Le basi fondamentali relative alla composizione della materia e alle sue trasformazioni ✓ Gli aspetti fondamentali relativi al clima, all'ambiente naturale e i principali effetti dell'interazione con le attività umane.
Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ascoltare testi prodotti da una pluralità di canali comunicativi, cogliendone i diversi punti di vista e le diverse argomentazioni, riconoscendone la tipologia testuale, la fonte, lo scopo, l'argomento, le informazioni. ✓ Argomentare in modo semplice una propria idea e la propria tesi su una tematica specifica, usando un lessico appropriato all'argomento e alla situazione ✓ Scrivere testi di tipo diverso anche in formato digitale, corretti sul piano morfosintattico e ortografico, adeguati allo scopo e al destinatario ✓ Distinguere un fenomeno naturale da un fenomeno virtuale. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il sistema e le strutture fondamentali della lingua italiana/straniera ai diversi livelli: fonologia, ortografia, morfologia, sintassi del verbo e della frase semplice, frase complessa, lessico. ✓ Repertori dei termini tecnici e scientifici in differenti lingue ✓ Strutture essenziali dei testi funzionali: descrittivi, espositivi, espressivi, valutativo- interpretativi, argomentativi, regolativi, digitali ✓ Gli elementi lessicali necessari alla definizione di un fenomeno.



<p>Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali, dell'ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendere gli elementi basilari del rapporto tra cambiamenti climatici ed azione antropica ✓ Saper cogliere l'importanza di un uso razionale delle risorse naturali e del concetto di sviluppo responsabile ✓ Descrivere e analizzare un territorio utilizzando metodi, strumenti e concetti della geografia. ✓ Discutere e confrontare diverse interpretazioni di fatti o fenomeni storici, sociali ed economici anche in riferimento alla realtà contemporanea 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formazione, evoluzione e percezione dei paesaggi naturali e antropici. ✓ La diffusione della specie umana nel pianeta; le diverse tipologie di civiltà e le periodizzazioni fondamentali della storia mondiale ✓ Significato di ecosistema e conoscenza dei suoi componenti ✓ I fattori fondamentali che determinano il clima. ✓ Il Territorio come fonte storica: tessuto sociale e produttivo, in relazione ai fabbisogni formativi e professionali; ✓ La tutela del patrimonio ambientale
<p>Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Essere in grado di collocare le principali emergenze ambientali e storico artistiche del proprio territorio d'arte nel loro contesto culturale. ✓ Comprendere il valore del patrimonio storico, artistico e ambientale. ✓ Saper cogliere l'importanza del senso di appartenenza al territorio e del rispetto dell'ambiente naturalistico e paesaggistico. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gli aspetti caratteristici del patrimonio ambientale e urbanistico e i principali monumenti storico-artistici del proprio territorio. ✓ La tutela dell'ambiente e la conservazione dei beni culturali. ✓ Educazione alla legalità e contrasto alle mafie

<p>Competenze professionali di indirizzo</p>	<p>Abilità - Primo biennio</p>	<p>Conoscenze Primo biennio</p>
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adottare tecniche di base per la manipolazione, la trasformazione e l'utilizzo delle materie e dei semilavorati ✓ Identificare gli aspetti di base che riguardano la tutela dell'ambiente in relazione alla pratica professionale ✓ Eseguire le principali fasi di lavorazione e allestimento di prodotti, servizi e menù nella corretta sequenza. ✓ Acquisire comportamenti responsabili. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche e procedure di settore in relazione al compito da svolgere. ✓ Elementi di organizzazione, gestione aziendale e budgetaria. ✓ Elementi di enogastronomia regionale e nazionale. ✓ Linee guida per una sana alimentazione: i principi nutritivi; nutrizione e alimentazione. ✓ Educazione alla salute e benessere: stili di vita corretti
<p>Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Individuare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dell'offerta turistica integrata con i principi dell'ecosostenibilità. ✓ Individuare gli indicatori di costo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercato turistico e sue tendenze. ✓ Software applicativi e internet per la gestione della comunicazione, promozione e commercializzazione dei prodotti e dei servizi.



<p>sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.</p>	<p>per la realizzazione del servizio turistico coerente con i principi dell'eco sostenibilità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche di redazione del budget del prodotto/ servizio/ offerta turistica da realizzare. ✓ Principi e metodi dell'eco sostenibilità applicati ai servizi turistici. ✓ Menù con alimenti biologici e biologici plus; alimenti equi e solidali, alimenti locali, prodotti da lotta alle mafie.
<p>Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Applicare pratiche inerenti l'igiene personale, la preparazione, la cottura e la conservazione dei prodotti, la cura degli ambienti e delle attrezzature ✓ Applicare procedure di base di autocontrollo relative all'igiene alimentare ✓ Adottare stili e comportamenti atti alla prevenzione del rischio professionale e ambientale ✓ Utilizzare in modo corretto i dispositivi di prevenzione 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Principi di legislazione specifica di settore. ✓ Igiene personale, dei prodotti, dei processi di lavoro e la pulizia dell'ambiente. ✓ Tecniche di base di conservazione degli alimenti. ✓ Influenza dei fenomeni fisici e chimici negli alimenti e nella produzione enogastronomica. ✓ Norme di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008)

<p align="center">ASSE DEI LINGUAGGI</p>	
<p>Insegnamenti coinvolti</p>	<p>Saperi essenziali</p>
<p>Lingua e letteratura italiana</p>	<p>Testualità: conoscere, comprendere testi di contenuto normativo, tecnico, scientifico, descrittivo. Lettura: leggere e interpretare correttamente norme, istruzioni, descrizioni di procedure, descrizioni di prodotti. Interazione comunicativa: comprendere regole, istruzioni; adeguare il comportamento e la comunicazione alle regole previste nella pratica laboratoriale.</p>
<p>Inglese</p>	<p>Tipi di serviced accomodation. Come essere un turista responsabile. Descrizione di un hotel. Comunicazione verbale semplice per dare informazioni turistiche al cliente.</p>
<p>Francese Tedesco</p>	<p>Tipi di accoglienza. Come essere un turista responsabile. Descrizione di un hotel. Comunicazione verbale semplice per dare informazioni turistiche al cliente.</p>
<p>Scienze motorie</p>	<p>Ideazione e organizzazione di semplici giochi; i principali giochi di squadra ed individuali. I principi fondamentali di prevenzione e sicurezza personale in palestra a casa e negli spazi aperti. Individuazione delle connessioni tra le diverse discipline e l'ambito motorio nei diversi ambienti naturali.</p>
<p align="center">ASSE MATEMATICO - SCIENTIFICO</p>	
<p>Insegnamenti coinvolti</p>	<p>Saperi essenziali</p>
<p>Matematica</p>	<p>Frazioni- Proporzioni-Percentuali. Costruzione e interpretazione di dati.</p>
<p>Scienze Integrate Fisica Chimica Scienze naturali</p>	<p>Le forze. Masse e pesi, La legge di Hook. La cinematica: velocità e accelerazione. L'atomo: descrizione e caratteristiche.</p>



	Ecosistemi, primordi vita, litosfera, fenomeni endogeni ed esogeni, minerali, suolo, idrosfera, atmosfera, climi, biodiversità, microorganismi, origine della vita, cellula procariote ed eucariote.
ASSE STORICO SOCIALE	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Storia	Il cambiamento nel tempo, la diversità nello spazio degli usi e costumi enogastronomici. Confronto di aree e periodi diversi: caccia e raccolta, origini e diffusione delle pratiche agricole, selezione di piante commestibili. Rilevazione dei cambiamenti sociali introdotti dalle nuove produzioni. Identificazione degli elementi significativi per confrontare aree e periodi diversi: itinerari fra cibo e cultura nella preistoria, nell'antichità, nel Medioevo.
Geografia generale ed economica	Aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente che influenzano il fenomeno turistico. Comprensione del cambiamento in relazione agli usi, alle abitudini, al vivere quotidiano nel confronto con la propria esperienza personale.
Discipline giuridico economiche	Lo Stato e la Costituzione italiana: principi, diritti e doveri. Il pacchetto igiene e la sicurezza alimentare. L'etichettatura degli alimenti. Il marchio "Presidio Slow Food. Le autonomie locali: le Regioni. L'Unione europea. La sicurezza alimentare nell'Unione europea. Ambiente e sviluppo sostenibile.
Religione	Vita come ricerca. Alla ricerca di Dio per strade diverse. Conoscere le fonti.
ASSE TECNICO - TECNOLOGICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Laboratorio di servizi enogastronomici – settore di cucina	Igiene dei prodotti alimentari- L'HACCP- Metodi di cottura- Tecniche di conservazione- I prodotti del territorio- La stagionalità.
Laboratorio di servizi enogastronomici – settore sala e vendita	Individuare e promuovere i prodotti di qualità del territorio, I criteri produttivi dei prodotti enologici locali sapendone prendere spunto per poterli vendere al cliente. Saper vendere. L'igiene e Sistema Haccp, concetto di igiene, l'idoneità sanitaria. Etichettatura dei prodotti alimentari (cenni).
Lab. Servizi di Ricettività Alberghiera	Utilizzare strategie di vendita valorizzando il prodotto/servizio offerto, in particolare le risorse turistico-enogastronomiche del territorio in cui si opera. Tecniche di elaborazione di un menu. L'etica professionale. L'igiene della persona, dei locali e dell'attrezzature. Conoscenza dei processi dei lavori.
Scienze degli alimenti	Tecniche innovative di conservazione degli alimenti. LARN e fabbisogno di nutrienti, linee guida dell'INRAN. Dieta mediterranea. Etichetta alimentare: tracciabilità e rintracciabilità. Igiene nella ristorazione: microrganismi, igiene professionale, tossinfezioni alimentari.
TIC	La rete internet. Funzioni e caratteristiche della rete Internet. La posta elettronica.

PROMUOVERE IL "MADE IN ITALY": TRASFORMAZIONE, CONSERVAZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE

Competenze	Abilità - Primo Biennio	Conoscenze – Primo Biennio
Utilizzare il patrimonio lessicale	✓ Ascoltare testi prodotti da una pluralità di canali comunicativi,	✓ Il sistema e le strutture fondamentali della lingua italiana/straniera ai



<p>ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali</p>	<p>cogliendone i diversi punti di vista e riconoscendone la tipologia testuale, la fonte, lo scopo, l'argomento, le informazioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Esporre dati, eventi, trame, dando al proprio discorso un ordine e uno scopo, selezionando le informazioni significative, servendosi in modo critico, utilizzando un registro adeguato all'argomento e alla situazione. ✓ Scrivere testi di tipo diverso anche in formato digitale, corretti sul piano morfosintattico e ortografico, adeguati allo scopo e al destinatario. 	<p>diversi livelli: fonologia, ortografia, morfologia, sintassi del verbo e della frase semplice, frase complessa, lessico.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Repertori dei termini tecnici e scientifici in differenti lingue ✓ Strumenti e codici della comunicazione e loro connessioni in contesti formali, organizzativi e professionali. ✓ Strutture essenziali dei testi funzionali: descrittivi, espositivi, espressivi, valutativo-interpretativi, argomentativi, regolativi, digitali ✓ Tecniche compositive per diverse tipologie di produzione scritta anche professionale
<p>Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Riconoscere e identificare i principali periodi e linee di sviluppo della cultura artistica italiana ✓ Collocare l'esperienza personale in un sistema di regole fondato sul reciproco riconoscimento dei diritti garantiti dalla Costituzione, a tutela della persona, della collettività e dell'ambiente ✓ Saper cogliere l'importanza del senso di appartenenza al territorio e del rispetto dell'ambiente naturalistico e paesaggistico 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gli aspetti caratteristici del patrimonio ambientale e urbanistico e i principali monumenti storico-artistici del proprio territorio. ✓ La tutela del patrimonio ambientale ✓ Rispetto e valorizzazione del patrimonio culturale ✓ Educazione alla legalità ✓ La tutela delle identità delle produzioni e delle eccellenze territoriali ed agroalimentari
<p>Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzare la rete Internet per ricercare fonti e dati ✓ Raccogliere, organizzare rappresentare e trasmettere informazioni ✓ Saper rispettare un adeguato codice di comportamento online. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Social network e new media come fenomeno comunicativo. ✓ La rete Internet ✓ Funzioni e caratteristiche della rete Internet ✓ I motori di ricerca ✓ La sicurezza in rete.

Competenze professionali di indirizzo	Primo Biennio	Conoscenze – Primo Biennio
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Individuare i prodotti di qualità del territorio conoscendone le caratteristiche peculiari, le tradizioni storiche e i criteri di classificazione della qualità. ✓ Fornire informazioni al cliente in relazione alle opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elementi di enogastronomia locale, regionale e nazionale. ✓ Elementi di geografia turistica con particolare riferimento al territorio. ✓ L'evoluzione degli usi e dei costumi enogastronomici del territorio di appartenenza. ✓ Servizi internet per la promozione enogastronomica e culturale del territorio.



promozione del Made in Italy		Classificazione merceologica di base delle principali categorie dei prodotti agroalimentari del territorio in funzione della loro origine.
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.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Applicare semplici procedure di gestione aziendale ✓ Applicare modalità di trattamento e trasformazione delle materie prime di base ✓ Identificare i possibili ambiti di consumo dei prodotti e servizi enogastronomici e di ospitalità alberghiera ✓ Applicare metodologie di base di lavoro in équipe 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conoscenze di base dei principali processi organizzativi, produttivi e gestionali dei diversi settori della filiera. ✓ Principi base di economia: i bisogni, i beni, i servizi, il consumo, la domanda e l'offerta, la produzione, il mercato, le forme di mercato. ✓ Filiere produttive: dall'origine del prodotto alla trasformazione e commercializzazione degli alimenti. ✓ Organizzazione del lavoro in équipe: ruoli, funzioni e gerarchia. ✓ Tecniche di base di comunicazione e relazione interpersonale
Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conoscere criteri di selezione di ingredienti alimentari e tecniche di base della panificazione e produzione dolciaria ✓ Riconoscere le componenti culturali dell'arte bianca anche in relazione al proprio territorio 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche di base e tecnologie per la preparazione di prodotti dolciari e di panificazione. ✓ Fasi, tempi, strumenti e modalità di lavorazione, cottura e conservazione dei prodotti. ✓ Le materie prime sotto il profilo organolettico, merceologico, chimicofisico, igienico, nutrizionale e gastronomico ✓ Preparazioni di base di pasticceria, panificazione e pizzeria riferite alle tradizioni regionali, nazionali e internazionali

ASSE DEI LINGUAGGI	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lingua e letteratura italiana	Testualità: interpretazione di testi descrittivi, regolativi, schemi di controllo delle procedure, questionari di autoanalisi. Variabilità linguistica: lessico tecnico/professionale, frasario in uso nei contesti lavorativi. Ascolto-Lettura/ Comprensione di istruzioni, ordini, descrizioni di procedure tecniche; lessico di settore. Scrittura: produzione di testi coerenti e adeguati alle diverse situazioni comunicative di reparto/servizio. Interazione comunicativa: riconoscere il proprio ruolo e quello degli altri nel lavoro di cucina, sala-vendita e di accoglienza.
Inglese	Particolari tipi di Accomodation in Italia: Agriturismo e B&B. Descrizione di Napoli con realizzazione di una Brochure turistico-alberghiera.
Francese Tedesco	Particolari tipi di accoglienza in Italia: Agriturismo e B&B. Descrizione di Napoli con realizzazione di una brochure turistico-alberghiero.



Scienze Motorie	Letture e decodificazione dei propri messaggi corporei e quelli altrui. Ideazione e organizzazione di semplici giochi; i principali giochi di squadra ed individuali. Individuazione delle connessioni tra le diverse discipline e l'ambito motorio nei diversi ambienti naturali.
ASSE MATEMATICO - SCIENTIFICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Matematica	Piano cartesiano. Rappresentazione dati e relativa interpretazione.
Scienze Integrate Fisica Chimica Scienze naturali	La termodinamica: temperatura e calore. Capacità e dilatazione termica.
	La tavola periodica. Soluzioni e miscele.
	Evoluzione pianeta e vita, corpo umano e principali apparati.
ASSE STORICO SOCIALE	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Storia	L'evoluzione storica della ristorazione, dell'ospitalità, del turismo. Consuetudini di accoglienza dell'ospite nelle società antiche, nel Medioevo. Nascita ed evoluzione delle strutture ricettive. Diversità dei tempi storici al confronto fra sistemi produttivi, abitudini di vita, credenze, tradizioni.
Geografia generale ed economica	Aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente che influenzano il fenomeno turistico Confronto di aree e periodi diversi in relazione ai processi di produzione, elaborazione, distribuzione, conservazione, consumo dei beni alimentari.
Discipline giuridico economiche	L'impresa: la trasformazione e la commercializzazione – L'impresa ricettiva e ristorativa - Come aprire un ristorante- Le frodi alimentari – La contraffazione del marchio Made in Italy. L'impresa ristorativa e le sue brigate - I pagamenti: contanti, assegni, carte di pagamento.
Religione	Vita come ricerca. Alla ricerca di Dio per strade diverse. Conoscere le fonti.
ASSE TECNICO – TECNOLOGICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Laboratorio di servizi enogastronomici – settore cucina	Il menu- La produzione in cucina- La ricetta- Il servizio Preparazioni enogastronomiche semplici - Preparazioni di prodotti di pasticceria di base.
Laboratorio di servizi enogastronomici – settore sala e vendita	Operare nel contesto lavorativo di sala e bar, cogliendo le regole della pianificazione e autonomia di un servizio. Predisporre il trancio di alcune preparazioni: pesce, carne, frutta, dolci e predisporre l'attrezzatura per la cucina di sala.
Lab. Servizi di Ricettività Alberghiera	Diverse tipologie di prenotazione; le tariffe alberghiere. I cambi, le cancellazioni e le tecniche di gestione. La fase precedente all'arrivo, l'arrivo del cliente; l'assegnazione della camera gli adempimenti obbligatori per legge; la modulistica di reparto. Le necessità dell'ospite durante il soggiorno; i servizi offerti al front-office alla clientela durante il soggiorno degli ospiti in base alla tipologia e classificazione della struttura ricettiva.
Scienze degli alimenti	Elementi di Bioenergetica. Apparato digerente e digestione. Dieta e dietologia, dieta dell'età evolutiva e dell'adolescente, dieta mediterranea.



TIC	Il sistema operativo Windows ed il pacchetto OFFICE. Netiquette, tutela della privacy, archiviazione documenti.
-----	---

PERCORSO FORMATIVO TERZO ANNO

VALORIZZARE LE “NUOVE PROFESSIONALITA” DEL SETTORE TURISTICO ENOGASTRONOMICO

Competenze generali	Abilità – Terzo Anno	Conoscenze – Terzo Anno
<p>Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interpretare e/o confrontare documenti di vario tipo in formato cartaceo ed elettronico, continui e non continui (grafici, tabelle, mappe concettuali) e misti, inerenti anche a uno stesso argomento, selezionando le informazioni ritenute più significative ed affidabili. ✓ Esporre dati, eventi, trame, dando al proprio discorso un ordine e uno scopo, selezionando le informazioni significative, servendosene in modo critico, utilizzando un registro adeguato all’argomento e alla situazione. ✓ Scrivere testi di forma diversa sulla base di modelli, adeguandoli a situazione, argomento, scopo, destinatario, e selezionando il registro più adeguato. ✓ Utilizzare e produrre testi multimediali 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Repertori dei termini tecnici e scientifici in differenti lingue ✓ Strumenti e codici della comunicazione e loro connessioni in contesti formali, organizzativi e professionali ✓ Tecniche compositive per diverse tipologie di produzione scritta anche professionale ✓ Strumenti per l’analisi e l’interpretazione di testi letterari, per l’approfondimento di tematiche coerenti con l’indirizzo di studio; strumenti e metodi di documentazione per l’informazione tecnica. ✓ Elementi di cittadinanza digitale: affidabilità delle fonti forme di comunicazione digitale
<p>Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendere i Principi Fondamentali della Costituzione e che i diritti e i doveri in essa esplicitati rappresentano valori immutabili entro i quali porre il proprio agire. ✓ Essere in grado di partecipare costruttivamente alla vita sociale e lavorativa del proprio paese ed essere in grado di costruire un 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il quadro storico nel quale è nata la Costituzione. ✓ I principi dell’organizzazione dello Stato ed il ruolo del cittadino nell’esercizio consapevole delle sue prerogative. ✓ Il lavoro come valore costituzionale ✓ L’organizzazione sindacale e la partecipazione nei luoghi di lavoro.



<p>propri comportamenti personali, sociali e professionali</p>	<p>proprio progetto di vita.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prendere coscienza dell'incidenza delle proprie azioni sul mondo ✓ Saper riflettere criticamente sulle azioni proprie e altrui alla luce degli ideali di solidarietà e giustizia. ✓ Riconoscersi come parte di una comunità in cui ognuno collabora per il bene comune 	<p>La partecipazione sociale e il mondo del volontariato</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'educazione stradale e il nuovo reato di omicidio stradale
<p>Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizzare ed interpretare i principali processi economici e lavorativi nel proprio paese e nel mondo ed assumere una positiva apertura ai contributi delle culture altre. ✓ Saper identificare e utilizzare una gamma di strategie per comunicare in maniera efficace con parlanti la lingua oggetto di studio di culture diverse. ✓ Comprendere la necessità della convivenza di diverse culture in un unico territorio. ✓ Saper cogliere l'importanza del valore etico del lavoro e delle imprese che operano sul territorio 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aspetti interculturali ✓ Aspetti delle culture della lingua oggetto di studio ✓ I modelli culturali che hanno influenzato e determinato lo sviluppo e i cambiamenti della scienza e della tecnologia nei diversi contesti territoriali. ✓ I contesti sociali, di studio e lavorativi delle realtà dei paesi europei ed internazionali. <p>I sistemi di collegamento per lo scambio di esperienze lavorative nel proprio paese e nel mondo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lo sfruttamento del lavoro. ✓ Le principali tradizioni culturali europee ✓ Il sistema economico mondiale
<p>Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendere i punti principali di testi orali in lingua standard abbastanza complessi, ma chiari, attinenti alla microlingua dell'ambito professionale di appartenenza. ✓ Fare semplici descrizioni e presentazioni, utilizzando il lessico specifico in rapporto alle diverse situazioni sociali, su argomenti attinenti alla microlingua dell'ambito professionale di appartenenza. ✓ Scrivere testi chiari e sufficientemente dettagliati, adeguati allo scopo e al destinatario utilizzando il lessico specifico, su argomenti attinenti alla microlingua dell'ambito professionale di appartenenza. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aspetti grammaticali, incluse le strutture più frequenti nella microlingua dell'ambito professionale di appartenenza ✓ Ortografia ✓ Lessico, incluso quello specifico della microlingua dell'ambito professionale di appartenenza ✓ Fonologia
<p>Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Individuare le principali strutture e funzioni aziendali ✓ Individuare gli obiettivi e gli elementi distintivi di un progetto ✓ Applicare le normative sulla sicurezza personale e ambientale ✓ Utilizzare le tecniche dell'analisi statistica nel controllo della 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Modelli organizzativi aziendali e relativi processi funzionali ✓ Strumenti e metodi di monitoraggio di un progetto ✓ Normative di settore nazionali e comunitarie della sicurezza personale e ambientale ✓ Certificazioni aziendali relative a



<p>dei servizi</p>	<p>produzione dei beni e dei servizi.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Raccogliere, archiviare, utilizzare dati nell'ambito del sistema informativo aziendale ✓ Utilizzare software applicativi in relazione alle esigenze aziendali ✓ Saper cogliere l'importanza del valore etico del lavoro e delle imprese che operano sul territorio 	<p>qualità, ambiente e sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema informativo e sistema informatico ✓ Servizi di rete a supporto della comunicazione aziendale ✓ Software applicativi per la produzione di documenti multimediali (word processor, presentazione, grafica)
---------------------------	--	---

<p>Competenze professionali di indirizzo</p>	<p>Abilità – Terzo Anno</p>	<p>Conoscenze - Terzo Anno</p>
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Riconoscere le caratteristiche specifiche delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera e coglierne le differenze ✓ Applicare tecniche di promozione e pubblicizzazione di prodotti e servizi nei diversi contesti professionali ✓ Progettare attività promozionali e pubblicitarie 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Terminologia tecnica specifica di settore. ✓ Software applicativi di settore. ✓ Tecniche specifiche per la realizzazione di servizi dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera. ✓ Tecniche di comunicazione verbale e digitale finalizzata al marketing dei prodotti e servizi. ✓ Strumenti di pubblicità e comunicazione. ✓ Tecniche di problem solving e gestione reclami
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definire le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e collaborando alla gestione del processo di approvvigionamento ✓ Individuare all'interno di un determinato contesto gli aspetti caratteristici che riguardano la produzione e la vendita dei prodotti/servizi della filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera ✓ Utilizzare tecniche per verificare la sostenibilità economica del prodotto/servizio. ✓ Individuare eventuali criticità nei principali processi di pianificazione, approvvigionamento, produzione e vendita di prodotti e servizi ✓ Applicare tecniche di controllo della qualità dell'offerta preventiva ✓ Riconoscere le principali tendenze 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro: attrezzature e strumenti, risorse umane e tecnologiche. ✓ Controllo della produzione/lavorazione/commercializzazione di prodotti/servizi della filiera di riferimento. ✓ Caratteristiche e standard di qualità dei prodotti e servizi della filiera di riferimento. ✓ Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci. ✓ Tecniche di programmazione, controllo dei costi e organizzazione della produzione di settore: definizione di compiti, tempi e modalità operative. ✓ Tecniche e strumenti per il controllo della qualità dei processi organizzativi e gestionali.



	evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera	✓ Principali comportamenti, abitudini, stili di acquisto e consumo: i fattori economici, sociali e culturali.
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.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rispettare i requisiti essenziali e indispensabili di una comunicazione verbale (attenzione, ascolto, disponibilità) con il cliente anche appartenente ad altre culture o con esigenze particolari. ✓ Applicare correttamente tecniche di comunicazione idonee in contesti professionali ✓ Assistere il cliente nella fruizione dei servizi, prestando adeguata attenzione a preferenze e richieste 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche di ascolto attivo del cliente. ✓ Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale, anche in lingua straniera. ✓ Elementi di marketing operativo dei servizi enogastronomici e turistici. ✓ Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento.

ASSE DEI LINGUAGGI	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lingua e letteratura italiana	Lettura e comprensione di testi specifici di settore. Produzione scritta ed orale di testi letterari e di testi con lessico specifico (modulistica di settore, ricette, appunti, note e discussioni di procedura). Comunicare messaggi orali e scritti relativamente al contesto, contenuti, destinatari, scopo. Uso del registro formale ed informale e frasario specifico di settore e di contesto. Uso di particolari espressioni di contatto, d'inizio e conclusione del discorso, di collegamento; uso di formule di cortesia.
Inglese	Le professioni turistiche. Le agenzie di viaggio e i Tour Operators.
Francese/Tedesco	Le professioni turistiche. Le agenzie di viaggio. I Tour-Operators
Scienze motorie	Il proprio corpo e la sua funzionalità in grandi linee; ampliamento della capacità coordinative e condizionali attraverso la realizzazione di schemi motori di base utili ad affrontare competizioni sportive. Comprensione e produzione consapevole di messaggi non verbali Lettura e decodificazione dei propri messaggi corporei e quelli altrui.
ASSE MATEMATICO – SCIENTIFICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Matematica	Linguaggio specifico e simbolico. Comprensione e memorizzazione del significato dei termini specifici. Tecniche di calcolo algebrico. Equazioni. Sistemi
ASSE STORICO SOCIALE	
Discipline coinvolte	Saperi essenziali
Storia	Riflessioni sul contributo tecnologico apportato. Ricerche e analisi di fatti e documenti storici relativi alla produzione



	enogastronomica e agli strumenti di lavoro inteso nel periodo storico di riferimento ('200-'600) per il terzo anno, ('700-'800) per il quarto anno. Confronto di sistemi produttivi, usi e costumi nei vari tempi storici e fra le varie aree geografiche.
Religione	Progettare il futuro. Conoscere altre culture e altre religioni. Le regole alimentari nelle religioni monoteiste. La persona umana tra libertà e valori.
ASSE TECNICO – TECNOLOGICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lab. Servizi di Ricettività Alberghiera	Il contratto d'albergo: obblighi e responsabilità dell'albergatore e del cliente. Il contratto di deposito. Procedure per l'avvio di un'attività turistico-ricettiva. I modelli di organigramma nelle strutture turistico-ricettive. I diversi modelli di aggregazione fra imprese: joint venture, le catene alberghiere, i consorzi, altro. Il franchising. Storia e cultura dell'ospitalità turistica: organizzazione e sviluppo dell'accoglienza nelle varie strutture turistiche. Principali figure professionali operanti nel settore turistico ricettivo.
Scienze degli alimenti	Alimentazione equilibrata: richiami sui principi nutritivi, gruppi di alimenti, LARN, peso teorico, formulazione di una dieta equilibrata, la doppia piramide alimentare. Profilo calorico-nutrizionale degli alimenti: tabelle di composizione chimica degli alimenti, calcolo calorico-nutrizionale e valutazione critica di piatti e menù. Alimenti di origine animale e alimenti di origine vegetale (prodotti del territorio).
Diritto e tecniche amministrative	L'attività economica e l'azienda. L'impresa e le forme giuridiche d'impresa. Le nuove professioni del settore ricettivo.

SOSTENIBILITA' E TRACCIABILITA': FUTURO DEL NOSTRO PIANETA

Competenze generali	Abilità - Terzo Anno	Conoscenze – Terzo Anno
Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Essere in grado di partecipare costruttivamente alla vita sociale e lavorativa del proprio paese ed essere in grado di costruire un proprio progetto di vita. ✓ Essere in grado di promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso l'uguaglianza di genere, l'inclusione ✓ Interpretare i fatti e gli accadimenti attraverso una lettura critica delle principali fonti di informazione ✓ Saper cogliere il ruolo della scienza e della tecnologia nella società attuale e dell'importanza del loro impatto sulla vita sociale e dei singoli. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disuguaglianze e violenza di genere, l'inclusione, , la promozione di una cultura di pace e di non violenza, la garanzia del diritto al lavoro e la sicurezza. ✓ Gli aspetti fondamentali relativi al clima, all'ambiente naturale e i principali effetti dell'interazione con le attività umane.



<p>Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzare e confrontare documenti di vario tipo (letterari e di ambito tecnico e scientifico) in formato cartaceo ed elettronico, continui e non continui e misti, inerenti anche a uno stesso argomento, selezionando le informazioni più significative ed affidabili, con uso attento delle fonti (manuale, enciclopedia, saggio, sito web, portale). ✓ Argomentare una propria idea e la propria tesi su una tematica specifica, con dati pertinenti e motivazioni valide, usando un lessico appropriato all'argomento e alla situazione. ✓ Scrivere testi di forma diversa sulla base di modelli, adeguandoli a situazione, argomento, scopo, destinatario, e selezionando il registro più adeguato. ✓ Distinguere un fenomeno naturale da un fenomeno virtuale. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Repertori dei termini tecnici e scientifici in differenti lingue ✓ Strutture dei testi funzionali: descrittivi, espositivi, espressivi, valutativo- interpretativi, argomentativi, regolativi, digitali ✓ Strumenti per l'analisi e l'interpretazione di testi letterari, per l'approfondimento di tematiche coerenti con l'indirizzo di studio; strumenti e metodi di documentazione per l'informazione tecnica. ✓ Gli elementi lessicali necessari alla definizione di un fenomeno.
<p>Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali, dell'ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acquisire una visione unitaria dei fenomeni geologici, fisici ed antropici che intervengono nella modellazione dell'ambiente naturale ✓ Saper cogliere l'importanza di un uso razionale delle risorse naturali e del concetto di sviluppo responsabile ✓ Saper cogliere il ruolo che la ricerca scientifica e le tecnologie possono assumere per uno sviluppo equilibrato e compatibile. ✓ Saper individuare e comprendere i diversi aspetti collegati alla sostenibilità ed essere in grado di elaborare iniziative coerenti con l'Agenda 2030. ✓ Collocare gli eventi storici nella giusta successione cronologica e nelle aree geografiche di riferimento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evoluzione dei sistemi politico-istituzionali ed economico- produttivi, con riferimenti agli aspetti demografici, sociali e culturali ✓ I fattori fondamentali che determinano il clima ✓ Il Territorio come fonte storica: tessuto sociale e produttivo, in relazione ai fabbisogni formativi e professionali; . ✓ Principali persistenze e processi di trasformazione tra il secolo XI e il secolo XXI in Italia, in Europa e nel Mondo ✓ Lavoro, produzione e trasformazione del territorio: l'impatto sull'ambiente e il problema ecologico
<p>Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Essere in grado di collocare le principali emergenze ambientali e storico artistiche del proprio territorio d'arte nel loro contesto culturale. ✓ Saper cogliere l'importanza del senso di appartenenza al territorio e del rispetto dell'ambiente naturalistico e paesaggistico 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gli aspetti caratteristici del patrimonio ambientale e urbanistico e i principali monumenti storico-artistici del proprio territorio. ✓ Ambiente e sviluppo sostenibile. ✓ La tutela delle identità delle produzioni e delle eccellenze territoriali ed agroalimentari



<p>Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzare diverse forme di rappresentazione (verbale, simbolica e grafica) per descrivere oggetti matematici, fenomeni naturali e sociali. ✓ Determinare, anche con l'utilizzo di strumenti informatici, il numero di permutazioni, disposizioni, combinazioni, in un insieme, distinguendo le relative situazioni applicative ✓ Utilizzare le risorse della rete e gli strumenti digitali per esprimersi in modo autentico e per informarsi in modo consapevole ✓ Discutere e confrontare diverse interpretazioni di fatti o fenomeni storici, sociali ed economici anche in riferimento alla realtà contemporanea 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Funzioni reali, razionali, paraboliche, parametriche: caratteristiche e parametri significativi. ✓ Statistica descrittiva: distribuzione delle frequenze a seconda del tipo di carattere e principali rappresentazioni grafiche ✓ Concetto e calcolo di permutazione, disposizione e combinazione. ✓ Innovazioni scientifiche e tecnologiche e relativo impatto sui settori produttivi sui servizi e sulle condizioni economiche ✓ Temi di pubblico dibattito (l'influenza di Internet) ✓ Etica del Marketing
---	---	--

Competenze professionali di indirizzo	Abilità - Terzo Anno	Conoscenze Terzo Anno
<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, utilizza</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificare i principi dell'eco sostenibilità ambientale in relazione all'offerta turistica ✓ Effettuare l'analisi del territorio di riferimento (opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche) attraverso l'utilizzo di diversi strumenti di ricerca e del web ✓ Analizzare e selezionare proposte di fornitura di offerte turistiche integrate ed ecosostenibili in funzione della promozione e valorizzazione del territorio e dei prodotti agroalimentari locali. ✓ Individuare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dell'offerta turistica integrata con i principi dell'eco-sostenibilità. ✓ Predisporre la realizzazione di un evento turistico-culturale. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Assetto agroalimentare del territorio: tecniche per l'abbinamento cibi prodotti locali ✓ L'offerta turistica integrata ed ecosostenibile nel territorio di riferimento. ✓ Metodologie e tecniche di diffusione e promozione di iniziative, progetti e attività turistiche coerenti con il contesto territoriale e con i principi dell'eco sostenibilità ambientale. ✓ Mercato turistico e sue tendenze. ✓ Software applicativi e internet per la gestione della comunicazione, promozione e commercializzazione dei prodotti e dei servizi ✓ Tecniche di redazione del budget del prodotto/ servizio/ offerta turistica da realizzare.
<p>Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione del rischio ✓ Applicare i protocolli di autocontrollo relativi all'igiene e alla sicurezza ✓ Leggere e interpretare le etichette alimentari ✓ Utilizzare metodi, attrezzature, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le confezioni alimentari e le etichette dei prodotti. ✓ Qualità ed etichettatura dei prodotti enogastronomici. ✓ Norme di sicurezza igienico sanitarie (HACCP) ✓ Dispositivi di protezione e misure di sicurezza per i lavoratori nei contesti professionali di



	<p>mezzi, per la gestione delle produzioni ed assicurare standard di qualità appropriati.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Applicare procedure per la segnalazione delle non conformità ✓ Applicare le norme per la tutela e sicurezza del cliente con particolare riferimento a bambini, anziani, diversamente abili 	<p>riferimento: norme specifiche (D. Lgs. 81/2008).</p>
--	---	---

ASSE DEI LINGUAGGI	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lingua e letteratura italiana	Lettura e comprensione di testi specifici di settore. Produzione scritta ed orale di testi letterari e di testi con lessico specifico (modulistica di settore, ricette, appunti, note e discussioni di procedura). Conoscere e comprendere testi di contenuto normativo, tecnico-scientifico descrittivo. Comprendere ed applicare regole ed istruzioni nella pratica laboratoriale. Comunicare messaggi orali e scritti relativamente al contesto, contenuti, destinatari, scopo. Uso del linguaggio iconico a supporto dell'informazione. Simulazione e presentazione in pubblico di prodotti e di servizi enogastronomici sostenibili e sicuri indicandone la tracciabilità.
Inglese	I trasporti. Le prime forme di Turismo. Le forme di Turismo moderno.
Francese/Tedesco	I trasporti. Le prime forme di Turismo. Le forme di Turismo moderno.
Scienze motorie	Attività sportive in ambienti naturali: escursionismo, orienteering. Benefici dell'attività sportiva in ambienti naturali. Norme di sicurezza nei vari ambienti e condizioni.
ASSE MATEMATICO - SCIENTIFICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Matematica	Disequazioni. Piano cartesiano e diagrammi.
ASSE STORICO SOCIALE	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Storia	Confronto tra aree e periodi diversi: itinerari tra cibi e cultura nel Medioevo e nell'età moderna. Confronto di periodi storici diversi sotto gli aspetti inerenti: igiene personale, della preparazione, della cottura e conservazione dei prodotti dell'igiene dei prodotti dei processi di lavoro e della tutela dell'ambiente.
Religione	Progettare il futuro. Conoscere altre culture e altre religioni. La persona umana tra libertà e valori. Le etiche contemporanee.
ASSE TECNICO - TECNOLOGICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lab. Servizi di Ricettività Alberghiera	Nuove tendenze di gestione dell'ospitalità, dell'accoglienza e dell'enogastronomia. Progettazione di eventi ed itinerari di valorizzazione delle tipicità del luogo in strutture caratteristiche (anche in lingua straniera).



Scienze degli alimenti	Il turismo enogastronomico. Abitudini e tradizioni alimentari in Italia e nel mondo. Stili alimentari. Valutazione critica di piatti e menù. Principali frodi alimentari. Sicurezza e controllo alimentare.
Diritto e tecniche amministrative	Il turismo e il mercato turistico. Turismo attivo e passivo. Il turismo sostenibile.

PROMUOVERE IL “MADE IN ITALY”: TRASFORMAZIONE, CONSERVAZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE

Competenze generali	Abilità - Terzo Anno	Conoscenze – Terzo Anno
<p>Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interpretare e confrontare testi della tradizione letteraria, di vario tipo e forma, individuando la struttura tematica e le caratteristiche del genere; argomentare in forma chiara e appropriata. ✓ Scrivere testi di forma diversa, ad es. istruzioni per l’uso, lettere private e pubbliche (lettera formale, CV europeo, web portfolio), diari personali e di bordo, articoli (di cronaca, recensioni, commenti, argomentazioni) sulla base di modelli, adeguandoli a situazione, argomento, scopo, destinatario, e selezionando il registro più adeguato. ✓ Utilizzare i testi di studio, letterari e non, come occasioni adatte a riflettere ulteriormente sulla ricchezza e la flessibilità della lingua italiana. ✓ Utilizzare gli strumenti digitali per esprimersi in modo autentico e per informarsi in modo consapevole 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Strutture essenziali dei testi funzionali: descrittivi, espositivi, espressivi, valutativo- interpretativi, argomentativi, regolativi. ✓ Strumenti per l’analisi e l’interpretazione di testi letterari, per l’approfondimento di tematiche coerenti con l’indirizzo di studio. ✓ Temi di pubblico dibattito Dibattiti in ambito bioetico (OGM, ingegneria genetica)
<p>Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Riconoscere e identificare i principali periodi e linee di sviluppo della cultura artistica italiana. ✓ Essere in grado di collocare le principali emergenze ambientali e storico artistiche del proprio territorio d’arte nel loro contesto culturale. ✓ Saper individuare e comprendere i diversi aspetti collegati alla sostenibilità ed essere in grado di elaborare iniziative coerenti con l’Agenda 2030 ✓ Saper analizzare e comprendere il valore della legalità (attraverso esperienze attive sul territorio e incontri con le istituzioni) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gli aspetti caratteristici del patrimonio ambientale e urbanistico e i principali monumenti storico-artistici del proprio territorio. ✓ Rispetto e valorizzazione del patrimonio culturale ✓ Tutela delle identità delle produzioni e delle eccellenze territoriali ✓ I beni confiscati alla criminalità ed il loro recupero sociale.



<p>Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzare le tecnologie digitali per la presentazione di un progetto o di un prodotto in italiano o in lingua straniera. ✓ Scegliere la forma multimediale più adatta alla comunicazione in italiano o in lingua straniera nell'ambito professionale di riferimento in relazione agli interlocutori e agli scopi. ✓ Utilizzare la rete Internet per attività di comunicazione interpersonale ✓ Saper riconoscere e reagire alle minacce in rete, attraverso un adeguato codice comportamentale 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Social network e new media come fenomeno comunicativo. ✓ La rete Internet ✓ Funzioni e caratteristiche della rete Internet ✓ I motori di ricerca ✓ Principali strumenti di comunicazione: social networks, e-mail, blog. ✓ Tutela della privacy, il reato di stalking ✓ Applicazioni di scrittura, calcolo, grafica.
<p>Competenze professionali di indirizzo</p>	<p>Abilità - Terzo Anno</p>	<p>Conoscenze - Terzo Anno</p>
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Partecipare alla realizzazione di eventi e/o progetti per la valorizzazione del Made in Italy con istituzioni, enti, soggetti economici e imprenditoriali. ✓ Riconoscere le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla specifica tipologia di evento ✓ Determinare le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione ottimale dell'evento. ✓ Partecipare, coordinando il proprio lavoro con gli altri all'identificazione delle priorità, dei bisogni e delle aspettative di un territorio per strutturare attività efficaci di promozione del Made in Italy 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche di base di organizzazione e programmazione di eventi ✓ Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro. ✓ Le tradizioni culturali ed enogastronomiche in riferimento all'assetto agroalimentare di un territorio e all'assetto turistico ✓ Strategie di comunicazione e strumenti di pubblicità dei prodotti e dei servizi.
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Individuare e riconoscere beni culturali, tipicità enogastronomiche e eventi che caratterizzano l'offerta turistica del territorio di appartenenza ✓ Utilizzare tecniche di comunicazione e promozione di eventi e manifestazioni in relazione ai settori di riferimento. ✓ Partecipare con compiti esecutivi ad attività/iniziative di varia tipologia, atte a valorizzare le tipicità del territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prodotti e servizi tipici del territorio; prodotti DOP, IGP, STG. ✓ Normativa vigente in materia di denominazione di origine (d.o.). ✓ Assetto agroalimentare e patrimonio culturale e ambientale di un territorio. ✓ Software applicativi e internet per la gestione degli aspetti della comunicazione e promozione. ✓ Tecniche di promozione e vendita. ✓ Elementi di marketing operativo e strategico.



rappresentativa del territorio.

27

ASSE DEI LINGUAGGI

Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lingua e letteratura italiana	Potenziamento delle competenze di base. Questionario di autoanalisi. Ascolto-lettura-comprensione di istruzioni ed ordini. Produzione di appunti, ricette, note, schemi per fissare istruzioni e procedure apprese per programmare o migliorare il lavoro assegnato. Utilizzo del patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative dei vari contesti.
Inglese	Il cliente tipo: Target Customer. Vendita di servizi.
Francese/Tedesco	Il cliente ideale. Vendita di servizi.
Scienze motorie	Realizzazione di schemi motori di base utili ad affrontare competizioni sportive. Comprensione e produzione consapevole di messaggi non verbali. Lettura e decodificazione dei propri messaggi corporei e quelli altrui. Ideazione e organizzazione di giochi; i principali giochi di squadra ed individuali.

ASSE MATEMATICO – SCIENTIFICO

Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Matematica	Piano cartesiano: la retta. Il concetto di funzione.

ASSE STORICO SOCIALE

Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Storia	Confronto tra le diversità dei sistemi produttivi, abitudini di vita, credenze, tradizioni nelle diverse fasi dell'età moderna. Riconoscere la varietà e lo sviluppo storico dei sistemi economici e politici ed individuarne i nessi con i contesti internazionali e gli intrecci con alcune variabili ambientali, demografiche, sociali e culturali.
Religione	Conoscere altre culture e altre religioni. La persona umana tra libertà e valori. Le etiche contemporanee.

ASSE TECNICO – TECNOLOGICO

Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lab. Servizi di Ricettività Alberghiera	Organizzazione ed organigrammi nell'aziende dei servizi turistici. Sistemi motivazionali. Monitoraggio dei bisogni aziendali e delle risorse umane. Il controllo della qualità. Il prezzo di vendita dei servizi alberghieri ed enogastronomici: calcoli e procedure. L'ufficio acquisti: compito e strumenti per il controllo di gestione. La selezione dei fornitori.
Scienze degli alimenti	Le contaminazioni alimentari. Principali tecniche di conservazione e cottura. Certificazioni di qualità relative ai prodotti del territorio. Tendenze ristorative.
Diritto e tecniche amministrative	I contratti dell'azienda turistica. I documenti delle operazioni di gestione. Le operazioni IVA e la base imponibile.



E NUOVE TENDENZE ALIMENTARI: SCELTE ETICHE, SALUTISTICHE E/O SALUTARI

Competenze generali	Abilità - Terzo Anno	Conoscenze – Terzo Anno
<p>Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adottare comportamenti responsabili, sia in riferimento alla sfera privata che quella sociale e lavorativa, nei confini delle norme, ed essere in grado di valutare i fatti alla luce dei principi giuridici. ✓ Interpretare i fatti e gli accadimenti attraverso una lettura critica delle principali fonti di informazione 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Educazione alla legalità ✓ L'uso e l'abuso di alcol, fumo e droghe ✓ Educazione alla salute e al benessere ✓ Stili di vita responsabili secondo le indicazioni dell'OMS
<p>Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓Cogliere in una conversazione o in una discussione le diverse argomentazioni e i diversi punti di vista, per poter intervenire e argomentare con pertinenza, coerenza e in maniera critica. ✓ Scrivere testi di tipo diverso anche in formato digitale, corretti sul piano morfosintattico e ortografico, con scelte lessicali appropriate, coerenti e coesi, adeguati allo scopo e al destinatario, curati nell'impaginazione, con lo sviluppo chiaro di un'idea di fondo e con riferimenti/citazioni funzionali al discorso ✓ Utilizzare e produrre testi multimediali ✓ Comprendere le potenzialità e dei limiti delle tecnologie nel contesto culturale e sociale in cui vengono applicate 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Repertori dei termini tecnici e scientifici in differenti lingue ✓ Strutture essenziali dei testi funzionali: descrittivi, espositivi, espressivi, valutativo- interpretativi, argomentativi, regolativi. ✓ Strumenti per l'analisi e l'interpretazione di testi letterari, per l'approfondimento di tematiche coerenti con l'indirizzo di studio; strumenti e metodi di documentazione per l'informazione tecnica. ✓ Elementi di cittadinanza digitale: affidabilità delle fonti forme di comunicazione digitale.
<p>Riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendere e produrre consapevolmente linguaggi non verbali. ✓ Riconoscere, riprodurre, elaborare e realizzare sequenze motorie con carattere ritmico e finalità espressiva, rispettando strutture spaziali temporali del movimento. ✓ Interpretare le diverse caratteristiche dei giochi e degli sport nelle varie culture ✓ Adottare stili di vita responsabili 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gli elementi tecnico-scientifici di base relativi alle principali tecniche espressive. ✓ Differenze tra movimento biomeccanico e gesto espressivo. Le caratteristiche ritmiche del movimento. ✓ L'evoluzione dei giochi e degli sport nella cultura e nella tradizione. ✓ Educazione alla salute e benessere: Stili di vita responsabili secondo le indicazioni dell'OMS.



<p>Padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acquisire una visione complessiva dei rischi per la salute derivanti agenti patogeni e ambientali ✓ Comprendere il ruolo della ricerca scientifica e della tecnologia nella prevenzione dei rischi per la salute, per la conservazione dell'ambiente e per l'acquisizione di stili di vita responsabili ✓ Contribuire al controllo e alla riduzione dei rischi negli ambienti di lavoro ✓ Valutare l'impatto ambientale derivante dall'uso di apparecchiature tecnologiche 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ I principali inquinanti presenti nell'ambiente e la loro origine ✓ L'impatto delle attività umane sull'ambiente, il problema della CO2. ✓ Elementi basilari di tecniche di profilassi più diffuse: vaccini, stili alimentari, conoscenza dei danni da sostanze psicotrope ✓ Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro ✓ Art 4 Costituzione e sicurezza nei luoghi di lavoro ✓ Previdenza e assistenza
---	---	--

Competenze professionali di indirizzo	Abilità - Terzo Anno	Conoscenze - Terzo Anno
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Applicare criteri di selezione delle materie prime e/o prodotti e di allestimento di servizi, e/o menù in funzione del contesto, delle esigenze della clientela, della stagionalità e nel rispetto della filiera corta. ✓ Integrare le dimensioni legate alla tutela dell'ambiente e allo sviluppo sostenibile alla pratica professionale ✓ Favorire la diffusione di abitudini e stili di vita equilibrati attraverso l'offerta di prodotti e servizi tradizionali, innovativi e sostenibili. ✓ Partecipare alla predisposizione di prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze e/o disturbi e limitazioni alimentari. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elementi di dietetica e nutrizione. Criteri di scelta delle materie prime/prodotti/servizi (certificazioni, stagionalità, prossimità, eco sostenibilità). ✓ Tecniche per ridurre lo spreco. Tecniche di base di organizzazione, gestione aziendale e budgetaria. ✓ Gli stili alimentari e le diete moderne. ✓ Valore culturale del cibo e rapporto tra enogastronomia, società e cultura di un territorio.
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rispettare i requisiti essenziali e indispensabili di una comunicazione verbale (attenzione, ascolto, disponibilità) con il cliente anche appartenente ad altre culture o con esigenze particolari. ✓ Applicare correttamente tecniche di comunicazione idonee in contesti professionali ✓ Assistere il cliente nella fruizione dei servizi, prestando adeguata attenzione a preferenze e richieste 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche di ascolto attivo del cliente. ✓ Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale, anche in lingua straniera. ✓ Elementi di marketing operativo dei servizi enogastronomici e turistici. ✓ Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento.
<p>Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale,</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Individuare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dell'offerta turistica integrata con i principi dell'eco-sostenibilità. ✓ Predisporre azioni di promozione dell'offerta turistica rispetto al target di utenza anche in lingua straniera. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercato turistico e sue tendenze. ✓ Software applicativi e internet per la gestione della comunicazione, promozione e commercializzazione dei prodotti e dei servizi. ✓ Tecniche di redazione del budget del prodotto/ servizio/ offerta turistica da



<p>promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.</p>	<p>✓ Individuare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico coerente con i principi dell'eco sostenibilità.</p>	<p>realizzare.</p> <p>✓ Principi e metodi dell'eco sostenibilità applicati ai servizi turistici.</p> <p>✓ Menù con alimenti biologici e biologici plus; alimenti equi e solidali, alimenti locali, prodotti da lotta alle mafie.</p>
--	--	--

<p align="center">ASSE DEI LINGUAGGI</p>	
<p>Insegnamenti coinvolti</p>	<p>Saperi essenziali</p>
<p>Lingua e letteratura italiana</p>	<p>Potenziamento delle competenze: conoscere e comprendere testi di contenuto normativo, tecnico-scientifico descrittivo: leggere ed interpretare norme, istruzioni, descrizioni di procedure e di prodotti; adeguare il comportamento e la comunicazione alle regole previste nella pratica laboratoriale. Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali anche ai fini della mobilità di studio e di lavoro. Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo.</p>
<p>Inglese</p>	<p>I bisogni e i desideri del cliente. Tecniche di pubblicità.</p>
<p>Francese/Tedesco</p>	<p>I bisogni e i desideri del cliente. Tecniche di pubblicità.</p>
<p>Scienze motorie</p>	<p>Il proprio corpo e la sua funzionalità in grandi linee; ampliamento della capacità coordinative e condizionali attraverso la realizzazione di schemi motori di base utili ad affrontare competizioni sportive. Comprensione e produzione consapevole di messaggi non verbali. Il fabbisogno energetico giornaliero. Le dipendenze e le conseguenze delle cattive abitudini alimentari. Le connessioni tra le diverse discipline e l'ambito motorio nei diversi ambienti naturali.</p>
<p align="center">ASSE MATEMATICO - SCIENTIFICO</p>	
<p>Insegnamenti coinvolti</p>	<p>Saperi essenziali</p>
<p>Matematica</p>	<p>Piano cartesiano: la Parabola e problemi relativi.</p>
<p align="center">ASSE STORICO SOCIALE</p>	
<p>Insegnamenti coinvolti</p>	<p>Saperi essenziali</p>
<p>Storia</p>	<p>Individuare l'evoluzione sociale, culturale ed ambientale del territorio con riferimento ai contesti nazionali ed internazionale. Interpretare gli aspetti della storia locale in relazione alla storia generale.</p>
<p>Religione</p>	<p>Conoscere altre culture e altre religioni: i cibi delle feste. Le regole alimentari nelle religioni monoteiste; cibi leciti e illeciti. La persona umana tra libertà e valori. Le etiche contemporanee.</p>
<p align="center">ASSE TECNICO - TECNOLOGICO</p>	
<p>Insegnamenti coinvolti</p>	<p>Saperi essenziali</p>
<p>Lab. Servizi di Ricettività Alberghiera</p>	<p>Ideazione di pacchetti turistici in relazione alle diverse motivazioni del target della clientela. Strategie comunicative orientate al prodotto ed al mercato per la vendita dei pacchetti turistici. La gestione del ciclo cliente individuale e dei gruppi. Interpretare dati statistici al fine di operare</p>



	scelte efficaci nella produzione e vendita dei servizi turistici. L'individuazione dei bisogni dei clienti e le tendenze del mercato. Le risorse turistiche del territorio di appartenenza. Strategie operative di marketing per la valorizzazione delle risorse del territorio. Progettazione di pacchetti turistici ed eventi del territorio: elaborazione di materiale informativo e pubblicitario. Tecniche di ricerche di eventi turistici e culturali. I vettori di mobilità sostenibili.
Scienze degli alimenti	Tendenze ristorative. Culture e tradizioni locali. Cultura enogastronomica territoriale. Abitudini e tradizioni alimentari collegate ad eventi enogastronomici di promozione e valorizzazione.
Diritto e tecniche amministrative	I documenti della compravendita. I mezzi di pagamento. Tipologie di imprese ricettive.

QUARTO ANNO

VALORIZZARE LE “NUOVE PROFESSIONALITÀ” DEL SETTORE TURISTICO ENOGASTRONOMICO

Competenze generali	Abilità – Quarto Anno	Conoscenze - Quarto Anno
Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interpretare e/o confrontare documenti di vario tipo in formato cartaceo ed elettronico, continui e non continui (grafici, tabelle, mappe concettuali) e misti, inerenti anche a uno stesso argomento, selezionando le informazioni ritenute più significative ed affidabili. ✓ Esporre dati, eventi, trame, dando al proprio discorso un ordine e uno scopo, selezionando le informazioni significative, servendosi in modo critico, utilizzando un registro adeguato all'argomento e alla situazione. ✓ Scrivere testi di forma diversa sulla base di modelli, adeguandoli a situazione, argomento, scopo, destinatario, e selezionando il registro più adeguato. ✓ Utilizzare e produrre testi multimediali 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Repertori dei termini tecnici e scientifici in differenti lingue ✓ Strumenti e codici della comunicazione e loro connessioni in contesti formali, organizzativi e professionali ✓ Tecniche compositive per diverse tipologie di produzione scritta anche professionale ✓ Strumenti per l'analisi e l'interpretazione di testi letterari, per l'approfondimento di tematiche coerenti con l'indirizzo di studio; strumenti e metodi di documentazione per l'informazione tecnica. ✓ Elementi di cittadinanza digitale: affidabilità delle fonti forme di comunicazione digitale
Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendere i Principi Fondamentali della Costituzione e che i diritti e i doveri in essa esplicitati rappresentano valori immutabili entro i quali porre il proprio agire. ✓ Essere in grado di partecipare costruttivamente alla vita sociale e 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il quadro storico nel quale è nata la Costituzione. ✓ I principi dell'organizzazione dello Stato ed il ruolo del cittadino nell'esercizio consapevole delle sue prerogative. ✓ Il lavoro come valore costituzionale



<p>fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali</p>	<p>lavorativa del proprio paese ed essere in grado di costruire un proprio progetto di vita.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prendere coscienza dell'incidenza delle proprie azioni sul mondo ✓ Saper riflettere criticamente sulle azioni proprie e altrui alla luce degli ideali di solidarietà e giustizia. ✓ Riconoscersi come parte di una comunità in cui ognuno collabora per il bene comune 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'organizzazione sindacale e la partecipazione nei luoghi di lavoro. La partecipazione sociale e il mondo del volontariato ✓ L'educazione stradale e il nuovo reato di omicidio stradale
<p>Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizzare ed interpretare i principali processi economici e lavorativi nel proprio paese e nel mondo ed assumere una positiva apertura ai contributi delle culture altre. ✓ Saper identificare e utilizzare una gamma di strategie per comunicare in maniera efficace con parlanti la lingua oggetto di studio di culture diverse. ✓ Comprendere la necessità della convivenza di diverse culture in un unico territorio. ✓ Saper cogliere l'importanza del valore etico del lavoro e delle imprese che operano sul territorio 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aspetti interculturali ✓ Aspetti delle culture della lingua oggetto di studio ✓ I modelli culturali che hanno influenzato e determinato lo sviluppo e i cambiamenti della scienza e della tecnologia nei diversi contesti territoriali. ✓ I contesti sociali, di studio e lavorativi delle realtà dei paesi europei ed internazionali. I sistemi di collegamento per lo scambio di esperienze lavorative nel proprio paese e nel mondo. ✓ Lo sfruttamento del lavoro. ✓ Le principali tradizioni culturali europee ✓ Il sistema economico mondiale
<p>Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendere i punti principali di testi orali in lingua standard abbastanza complessi, ma chiari, attinenti alla microlingua dell'ambito professionale di appartenenza. ✓ Fare semplici descrizioni e presentazioni, utilizzando il lessico specifico in rapporto alle diverse situazioni sociali, su argomenti attinenti alla microlingua dell'ambito professionale di appartenenza. ✓ Scrivere testi chiari e sufficientemente dettagliati, adeguati allo scopo e al destinatario utilizzando il lessico specifico, su argomenti attinenti alla microlingua dell'ambito professionale di appartenenza. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aspetti grammaticali, incluse le strutture più frequenti nella microlingua dell'ambito professionale di appartenenza ✓ Ortografia ✓ Lessico, incluso quello specifico della microlingua dell'ambito professionale di appartenenza ✓ Fonologia
<p>Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione,</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Individuare le principali strutture e funzioni aziendali ✓ Individuare gli obiettivi e gli elementi distintivi di un progetto ✓ Applicare le normative sulla sicurezza personale e ambientale 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Modelli organizzativi aziendali e relativi processi funzionali ✓ Strumenti e metodi di monitoraggio di un progetto ✓ Normative di settore nazionali e comunitarie della sicurezza personale



allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzare le tecniche dell'analisi statistica nel controllo della produzione dei beni e dei servizi. ✓ Raccogliere, archiviare, utilizzare dati nell'ambito del sistema informativo aziendale ✓ Utilizzare software applicativi in relazione alle esigenze aziendali ✓ Saper cogliere l'importanza del valore etico del lavoro e delle imprese che operano sul territorio 	<p>e ambientale</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificazioni aziendali relative a qualità, ambiente e sicurezza ✓ Sistema informativo e sistema informatico ✓ Servizi di rete a supporto della comunicazione aziendale ✓ Software applicativi per la produzione di documenti multimediali (word processor, presentazione, grafica)
---	---	---

Competenze professionali di indirizzo	Abilità - Quarto Anno	Conoscenze - Quarto Anno
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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Partecipare alla pianificazione di attività promozionali e pubblicitarie delle nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche utilizzando tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio. ✓ Partecipare alla gestione dell'intero processo del ciclo cliente applicando tecniche di fidelizzazione e di monitoraggio del grado di soddisfazione della clientela. ✓ Identificare il legame dei prodotti e servizi con il territorio, riconoscendone la qualità di filiera e, attraverso tecniche tradizionali di lavorazione/commercializzazione, promuoverne la valorizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Strumenti di pubblicità e comunicazione. ✓ Principi e criteri di storytelling in campo enogastronomico. ✓ Tecniche di rilevazione della customer satisfaction. ✓ Tecniche per la gestione dei reclami. ✓ Marchi di qualità e sistemi di tutela dei prodotti enogastronomici di eccellenza. ✓ Risorse enogastronomiche / culturali territoriali e nazionali.
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.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificare le risorse necessarie per la realizzazione del prodotto/servizio programmato ✓ Utilizzare tecniche per verificare la sostenibilità economica del prodotto/servizio. ✓ Individuare eventuali criticità nei principali processi di pianificazione, approvvigionamento, produzione e vendita di prodotti e servizi ✓ Applicare tecniche di controllo della qualità dell'offerta preventiva ✓ Riconoscere le principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci. ✓ Tecniche di programmazione, controllo dei costi e organizzazione della produzione di settore: definizione di compiti, tempi e modalità operative ✓ Tecniche e strumenti per il controllo della qualità dei processi organizzativi e gestionali. ✓ Principali comportamenti, abitudini, stili di acquisto e consumo: fattori economici, sociali e culturali.
Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantire il corretto flusso informativo tra i reparti di una stessa struttura ricettiva in un'ottica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Metodologie e tecniche di gestione dell'accoglienza in relazione alla tipologia dei servizi e al target di



<p>idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un’ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.</p>	<p>di cooperazione ed efficienza aziendale.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Individuare le principali tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela ✓ Individuare le inefficienze e le carenze dei servizi erogati in rapporto alle aspettative dei clienti ✓ Tradurre i dati della customer satisfaction in proposte di miglioramento del prodotto/servizio erogato 	<p>clientela.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Metodologie e tecniche di promozione territoriale ✓ Terminologia di settore, anche in lingua straniera. ✓ Livelli e standard di qualità del servizio/offerta erogato. ✓ Tecniche per l’analisi dei punti di forza/debolezza dell’offerta servita (ANALISI S)
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestire, anche in collaborazione con gli altri, la comunicazione professionale con il cliente personalizzando il servizio in base ad esigenze speciali ✓ Applicare procedure e tecniche di comunicazione nei confronti del cliente anche straniero per rilevarne i bisogni e anticipare possibili soluzioni nel rispetto della sua cultura ✓ Adattare la propria interazione con il cliente nel rispetto dei differenti stili comunicativi e valori 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elementi di antropologia culturale. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive. ✓ Tecniche di interazione con la clientela con bisogni specifici. ✓ Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in lingua straniera. ✓ Elementi di marketing strategico dei servizi turistici e meccanismi di fidelizzazione del cliente.

ASSE DEI LINGUAGGI	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lingua e letteratura italiana	Lettura e comprensione di testi specifici di settore. Produzione scritta ed orale di testi letterari e di testi con lessico specifico (modulistica di settore, ricette, appunti, note e discussioni di procedura). Comunicare messaggi orali e scritti relativamente al contesto, contenuti, destinatari, scopo. Uso del registro formale ed informale e frasario specifico di settore e di contesto. Uso di particolari espressioni di contatto, d’inizio e conclusione del discorso, di collegamento; uso di formule di cortesia.
Inglese	Le differenti categorie di Hotel e le catene alberghiere.
Francese/Tedesco	I Tour-Operators Le differenti categorie di hotel e le catene alberghiere.
Scienze motorie	Il proprio corpo e la sua funzionalità in grandi linee; ampliamento della capacità coordinative e condizionali attraverso la realizzazione di schemi motori di base utili ad affrontare competizioni sportive. Comprensione e produzione consapevole di messaggi non verbali Lettura e decodificazione dei propri messaggi corporei e quelli altrui.
ASSE MATEMATICO – SCIENTIFICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Matematica	Linguaggio specifico e simbolico. Comprensione e memorizzazione del significato dei termini specifici. Tecniche di calcolo algebrico.



	Equazioni. Sistemi.
ASSE STORICO SOCIALE	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Storia	Riflessioni sul contributo tecnologico apportato. Ricerche e analisi di fatti e documenti storici relativi alla produzione enogastronomica e agli strumenti di lavoro inteso nel periodo storico di riferimento ('200-'600) per il terzo anno, ('700-'800) per il quarto anno. Confronto di sistemi produttivi, usi e costumi nei vari tempi storici e fra le varie aree geografiche.
Religione	Progettare il futuro. Conoscere altre culture e altre religioni. Le regole alimentari nelle religioni monoteiste. La persona umana tra libertà e valori.
ASSE TECNICO – TECNOLOGICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lab. Servizi di Ricettività Alberghiera	La normativa vigente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro. Il contratto d'albergo: obblighi e responsabilità dell'albergatore e del cliente. Il contratto di deposito. Procedure per l'avvio di un'attività turistico-ricettiva. I modelli di organigramma nelle strutture turistico-ricettive. I diversi modelli di aggregazione fra imprese: joint venture, le catene alberghiere, i consorzi, altro. Il franchising. Storia e cultura dell'ospitalità turistica: organizzazione e sviluppo dell'accoglienza nelle varie strutture turistiche. Principali figure professionali operanti nel settore turistico ricettivo. Tipologie di inquadramento del personale e contratto di assunzione. Concetto di territorio e destinazione turistica. Sostenibilità e valorizzazione del territorio e dei prodotti tipici della Regione di provenienza. Le imprese di viaggio e turismo e la loro organizzazione. Room Division. Customer care: courtesy service, gadgets, modulistica in uso nelle unità abitative. Principali software per la gestione del ciclo cliente e le operazioni di contabilità gestionale. I mezzi di pagamento. Concetto di sospeso. La comunicazione con il cliente e il corretto utilizzo dei diversi applicativi informatici in ogni momento del ciclo cliente (guest satisfaction, promozione di eventi, altro). Strumenti multimediali ai fini della costruzione, presentazione e promozione dei prodotti turistici. La comunicazione e gli stili comunicativi efficaci. La comunicazione con utilizzo di supporto informatici (e-mail, sito web, altro). Il menu: percorso grafico figurativo come elemento di vendita. La comunicazione nelle strutture ricettive: interna (fra reparti) ed esterna (con i clienti e i fornitori di servizi) applicazione. Utilizzo degli strumenti telematici di comunicazione. Produzione dei pacchetti turistici come strumento di commercializzazione del territorio.
Scienze degli alimenti	Le contaminazioni alimentari. Tecniche di conservazione e di cottura degli alimenti. Sicurezza e controllo alimentare. Storia dell'alimentazione. Caratteristiche alimentari e culturali del cibo. Etichette alimentari e principali frodi alimentari. Storia della gastronomia e dell'ospitalità alberghiera.
Diritto e tecniche amministrative	Mercato del lavoro ed organizzazione. Le risorse umane. IL CCNL del turismo e dei pubblici esercizi. La normativa sulla sicurezza del lavoro.
Teoria e Tecnica di Comunicazione	La comunicazione: definizione ed analisi dei termini tecnici base. Teoria classica: l'approccio matematico cibernetico. L'approccio sistemico-relazionale: i cinque assiomi della comunicazione. La comunicazione ecologica: gli strumenti per migliorare lo stile comunicativo. La



comunicazione verbale: definizione e funzioni principali. La comunicazione non verbale: definizione e funzioni principali.

SOSTENIBILITA' E TRACCIABILITA': FUTURO DEL NOSTRO PIANETA

Competenze generali	Abilità - Quarto Anno	Conoscenze – Quarto Anno
<p>Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Essere in grado di partecipare costruttivamente alla vita sociale e lavorativa del proprio paese ed essere in grado di costruire un proprio progetto di vita. ✓ Essere in grado di promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso l'uguaglianza di genere, l'inclusione ✓ Interpretare i fatti e gli accadimenti attraverso una lettura critica delle principali fonti di informazione ✓ Saper cogliere il ruolo della scienza e della tecnologia nella società attuale e dell'importanza del loro impatto sulla vita sociale e dei singoli. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disuguaglianze e violenza di genere, l'inclusione, la promozione di una cultura di pace e di non violenza, la garanzia del diritto al lavoro e la sicurezza. ✓ Gli aspetti fondamentali relativi al clima, all'ambiente naturale e i principali effetti dell'interazione con le attività umane.
<p>Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzare e confrontare documenti di vario tipo (letterari e di ambito tecnico e scientifico) in formato cartaceo ed elettronico, continui e non continui e misti, inerenti anche a uno stesso argomento, selezionando le informazioni più significative ed affidabili, con uso attento delle fonti (manuale, enciclopedia, saggio, sito web, portale). ✓ Argomentare una propria idea e la propria tesi su una tematica specifica, con dati pertinenti e motivazioni valide, usando un lessico appropriato all'argomento e alla situazione. ✓ Scrivere testi di forma diversa sulla base di modelli, adeguandoli a situazione, argomento, scopo, destinatario, e selezionando il registro più adeguato. ✓ Distinguere un fenomeno naturale da un fenomeno virtuale. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Repertori dei termini tecnici e scientifici in differenti lingue ✓ Strutture dei testi funzionali: descrittivi, espositivi, espressivi, valutativo- interpretativi, argomentativi, regolativi, digitali ✓ Strumenti per l'analisi e l'interpretazione di testi letterari, per l'approfondimento di tematiche coerenti con l'indirizzo di studio; strumenti e metodi di documentazione per l'informazione tecnica. ✓ Gli elementi lessicali necessari alla definizione di un fenomeno.



<p>Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali, dell'ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acquisire una visione unitaria dei fenomeni geologici, fisici ed antropici che intervengono nella modellazione dell'ambiente naturale ✓ Saper cogliere l'importanza di un uso razionale delle risorse naturali e del concetto di sviluppo responsabile ✓ Saper cogliere il ruolo che la ricerca scientifica e le tecnologie possono assumere per uno sviluppo equilibrato e compatibile. ✓ Saper individuare e comprendere i diversi aspetti collegati alla sostenibilità ed essere in grado di elaborare iniziative coerenti con l'Agenda 2030. ✓ Collocare gli eventi storici nella giusta successione cronologica e nelle aree geografiche di riferimento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evoluzione dei sistemi politico-istituzionali ed economico- produttivi, con riferimenti agli aspetti demografici, sociali e culturali ✓ I fattori fondamentali che determinano il clima ✓ Il Territorio come fonte storica: tessuto sociale e produttivo, in relazione ai fabbisogni formativi e professionali; . ✓ Principali persistenze e processi di trasformazione tra il secolo XI e il secolo XXI in Italia, in Europa e nel Mondo ✓ Lavoro, produzione e trasformazione del territorio: l'impatto sull'ambiente e il problema ecologico
<p>Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Essere in grado di collocare le principali emergenze ambientali e storico artistiche del proprio territorio d'arte nel loro contesto culturale. ✓ Saper cogliere l'importanza del senso di appartenenza al territorio e del rispetto dell'ambiente naturalistico e paesaggistico 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gli aspetti caratteristici del patrimonio ambientale e urbanistico e i principali monumenti storico-artistici del proprio territorio. ✓ Ambiente e sviluppo sostenibile. ✓ La tutela delle identità delle produzioni e delle eccellenze territoriali ed agroalimentari
<p>Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzare diverse forme di rappresentazione (verbale, simbolica e grafica) per descrivere oggetti matematici, fenomeni naturali e sociali. ✓ Determinare, anche con l'utilizzo di strumenti informatici, il numero di permutazioni, disposizioni, combinazioni, in un insieme, distinguendo le relative situazioni applicative ✓ Utilizzare le risorse della rete e gli strumenti digitali per esprimersi in modo autentico e per informarsi in modo consapevole ✓ Discutere e confrontare diverse interpretazioni di fatti o fenomeni storici, sociali ed economici anche in riferimento alla realtà contemporanea 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Funzioni reali, razionali, paraboliche, parametriche: caratteristiche e parametri significativi. ✓ Statistica descrittiva: distribuzione delle frequenze a seconda del tipo di carattere e principali rappresentazioni grafiche ✓ Concetto e calcolo di permutazione, disposizione e combinazione. ✓ Innovazioni scientifiche e tecnologiche e relativo impatto sui settori produttivi sui servizi e sulle condizioni economiche ✓ Temi di pubblico dibattito (l'influenza di Internet) ✓ Etica del Marketing

Competenze professionali di indirizzo	Abilità - Quarto Anno	Conoscenze - Quarto Anno
<p>Predisporre prodotti, servizi e</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apportare innovazioni personali alla produzione enogastronomica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valore culturale del cibo e rapporto tra enogastronomia, società e cultura



<p>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>fornendo spiegazioni tecniche e motivazioni culturali, promuovendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definire offerte gastronomiche qualitativamente e economicamente sostenibili, adeguando le scelte alle mutevoli tendenze del gusto, dei regimi dietetici, degli stili alimentari del target di clientela ✓ Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli stakeholder 	<p>di un territorio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Concetti di sostenibilità e certificazione ✓ Tecniche di analisi del budget e politiche di sconti per la clientela. ✓ Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita ✓ Azioni di controllo dell'attività di gestione aziendale e budgetaria
<p>Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzare metodi, attrezzature, mezzi, per la gestione delle produzioni ed assicurare standard di qualità appropriati. ✓ Applicare procedure per la segnalazione delle non conformità ✓ Applicare le norme per la tutela e sicurezza del cliente con particolare riferimento a bambini, anziani, diversamente abili 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Qualità ed etichettatura dei prodotti enogastronomici. ✓ Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica. ✓ Fattori di rischio professionale e ambientale. ✓ Normativa sulla tutela e sicurezza del cliente.
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Individuare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dell'offerta turistica integrata con i principi dell'ecosostenibilità. ✓ Predisporre azioni di promozione dell'offerta turistica rispetto al target di utenza anche in lingua straniera. ✓ Predisporre la realizzazione di un evento turistico-culturale. ✓ Individuare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico coerente con i principi dell'eco sostenibilità. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mercato turistico e sue tendenze. ✓ Software applicativi e internet per la gestione della comunicazione, promozione e commercializzazione dei prodotti e dei servizi. ✓ Tecniche di redazione del budget del prodotto/ servizio/ offerta turistica da realizzare ✓ Principi e metodi dell'eco sostenibilità applicati ai servizi turistici. ✓ Menù con alimenti biologici e biologici plus; alimenti equi e solidali, alimenti locali, prodotti da lotta alle mafie.

ASSE DEI LINGUAGGI	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
<p>Lingua e letteratura italiana</p>	<p>Lettura e comprensione di testi specifici di settore. Produzione scritta ed orale di testi letterari e di testi con lessico specifico (modulistica di settore, ricette, appunti, note e discussioni di procedura). Conoscere e comprendere testi di contenuto normativo, tecnico-scientifico descrittivo. Comprendere ed applicare regole ed istruzioni nella pratica laboratoriale. Comunicare messaggi orali e scritti relativamente al contesto, contenuti, destinatari, scopo. Uso del linguaggio iconico a supporto dell'informazione. Simulazione e presentazione in pubblico di prodotti e di servizi enogastronomici sostenibili e sicuri indicandone la tracciabilità.</p>



Inglese	Le forme di Turismo moderno. Igiene personale e cura dell'aspetto.
Francese/Tedesco	Le forme di Turismo moderno. Igiene personale e cura dell'aspetto.
Scienze motorie	Attività sportive in ambienti naturali: escursionismo, orienteering. Benefici dell'attività sportiva in ambienti naturali. Norme di sicurezza nei vari ambienti e condizioni.
ASSE MATEMATICO - SCIENTIFICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Matematica	Disequazioni. Piano cartesiano e diagrammi.
ASSE STORICO SOCIALE	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Storia	Confronto tra aree e periodi diversi: itinerari tra cibi e cultura nel Medioevo e nell'età moderna. Confronto di periodi storici diversi sotto gli aspetti inerenti: igiene personale, della preparazione, della cottura e conservazione dei prodotti dell'igiene dei prodotti dei processi di lavoro e della tutela dell'ambiente.
Religione	Progettare il futuro. Conoscere altre culture e altre religioni. La persona umana tra libertà e valori. Le etiche contemporanee.
ASSE TECNICO - TECNOLOGICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lab. Servizi di Ricettività Alberghiera	I canali di vendita dei pacchetti turistici. Tecniche di realizzazione e di vendita di un pacchetto turistico locale e nazionale. Lettura dei principali simboli merceologici degli alimenti. Problematiche dei menu nelle strutture semoventi (navi, aerei, altro). Strumenti informatici e multimediali per la comunicazione interna ed esterna sulla sicurezza alimentare.
Scienze degli alimenti	Valutazione critica di piatti e menù. Principali frodi alimentari. Sicurezza e controllo alimentare.
Diritto e tecniche amministrative	I finanziamenti delle imprese turistico-ristorative. Incentivi alle eco imprese: il futuro è green? La sicurezza alimentare nell'Unione Europea tracciabilità e gestione.
Teoria e Tecnica di comunicazione	La radio: utenza, evoluzione del mezzo, ruolo sociale, uso personale. Confronto tra comunicazione a mezzo stampa e comunicazione elettronica. La televisione: evoluzione storica del mezzo, varie tipologie di televisione, elementi costitutivi e prerogative della tv, uso personale. Il giornale: classificazione, analisi della struttura di un quotidiano. Prerogative. - Internet e i new media: evoluzione del mezzo (web 1.0 e 2.0) e caratteristiche principali, ruolo sociale, uso personale. Prerogative di internet e dei new-media, loro vantaggi e svantaggi. I vari servizi offerti da internet oggi (esempio: posta elettronica, social network, commercio elettronico). Il concetto di divario digitale e di splinternet.

**PROMUOVERE IL “MADE IN ITALY”: TRASFORMAZIONE,
CONSERVAZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE**

Competenze generali	Abilità - Quarto Anno	Conoscenze – Quarto Anno
----------------------------	------------------------------	---------------------------------



<p>Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interpretare e confrontare testi della tradizione letteraria, di vario tipo e forma, individuando la struttura tematica e le caratteristiche del genere; argomentare in forma chiara e appropriata. ✓ Scrivere testi di forma diversa, ad es. istruzioni per l'uso, lettere private e pubbliche (lettera formale, CV europeo, web portfolio), diari personali e di bordo, articoli (di cronaca, recensioni, commenti, argomentazioni) sulla base di modelli, adeguandoli a situazione, argomento, scopo, destinatario, e selezionando il registro più adeguato. ✓ Utilizzare i testi di studio, letterari e non, come occasioni adatte a riflettere ulteriormente sulla ricchezza e la flessibilità della lingua italiana. ✓ Utilizzare gli strumenti digitali per esprimersi in modo autentico e per informarsi in modo consapevole 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Strutture essenziali dei testi funzionali: descrittivi, espositivi, espressivi, valutativo-interpretativi, argomentativi, regolativi. ✓ Strumenti per l'analisi e l'interpretazione di testi letterari, per l'approfondimento di tematiche coerenti con l'indirizzo di studio. ✓ Temi di pubblico dibattito Dibattiti in ambito bioetico (OGM, ingegneria genetica)
<p>Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Riconoscere e identificare i principali periodi e linee di sviluppo della cultura artistica italiana. ✓ Essere in grado di collocare le principali emergenze ambientali e storico artistiche del proprio territorio d'arte nel loro contesto culturale. ✓ Saper individuare e comprendere i diversi aspetti collegati alla sostenibilità ed essere in grado di elaborare iniziative coerenti con l'Agenda 2030 ✓ Saper analizzare e comprendere il valore della legalità (attraverso esperienze attive sul territorio e incontri con le istituzioni) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gli aspetti caratteristici del patrimonio ambientale e urbanistico e i principali monumenti storico-artistici del proprio territorio. ✓ Rispetto e valorizzazione del patrimonio culturale ✓ Tutela delle identità delle produzioni e delle eccellenze territoriali ✓ I beni confiscati alla criminalità ed il loro recupero sociale.
<p>Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzare le tecnologie digitali per la presentazione di un progetto o di un prodotto in italiano o in lingua straniera. ✓ Scegliere la forma multimediale più adatta alla comunicazione in italiano o in lingua straniera nell'ambito professionale di riferimento in relazione agli interlocutori e agli scopi. ✓ Utilizzare la rete Internet per attività di comunicazione interpersonale 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Social network e new media come fenomeno comunicativo. ✓ La rete Internet ✓ Funzioni e caratteristiche della rete Internet ✓ I motori di ricerca ✓ Principali strumenti di comunicazione: social networks, e-mail, blog. ✓ Tutela della privacy, il reato di stalking ✓ Applicazioni di scrittura, calcolo,



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saper riconoscere e reagire alle minacce in rete, attraverso un adeguato codice comportamentale 	grafica.
--	---	----------

Competenze professionali di indirizzo	Abilità – Quarto Anno	Conoscenze – Quarto Anno
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificare le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla tipologia di evento da realizzare e al budget disponibile ✓ Effettuare attività di controllo, di gestione, budgeting e reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati. ✓ Partecipare, coordinando il proprio lavoro con gli altri, all'identificazione delle priorità, dei bisogni e delle aspettative di un territorio per strutturare attività efficaci di promozione del Made in Italy 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Strumenti per la gestione organizzativa e la promozione di eventi. ✓ Tecniche di analisi commerciale ✓ Strategie di comunicazione e strumenti di pubblicità dei prodotti e dei servizi. ✓ Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro. ✓ Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Partecipare a eventi significativi del territorio curando gli aspetti che riguardano la comunicazione, la promozione e la commercializzazione ✓ Raccogliere e analizzare informazioni turistiche e condividerle anche attraverso i social media ✓ Collaborare alla realizzazione di campagne pubblicitarie cooperando con tutti gli attori del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche di promozione e vendita. ✓ Elementi di marketing operativo e strategico. ✓ Fattori che caratterizzano la vocazione turistica del territorio. ✓ Principali tecniche di ricerca di mercato per sviluppare indagini di scenari
<p>Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Applicare semplici procedure di gestione aziendale ✓ Applicare modalità di trattamento e trasformazione delle materie prime di base ✓ Identificare i possibili ambiti di consumo dei prodotti e servizi enogastronomici e di ospitalità 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conoscenze di base dei principali processi organizzativi, produttivi e gestionali dei diversi settori della filiera. ✓ Principi base di economia: i bisogni, i beni, i servizi, il consumo, la domanda e l'offerta, la produzione, il mercato, le forme di mercato.



qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.	alberghiera ✓ Applicare metodologie di base di lavoro in équipe	✓ Filiere produttive: dall'origine del prodotto alla trasformazione e commercializzazione degli alimenti. ✓ Organizzazione del lavoro in équipe: ruoli, funzioni e gerarchia. ✓ Tecniche di base di comunicazione e relazione interpersonale
--	--	--

ASSE DEI LINGUAGGI	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lingua e letteratura italiana	Potenziamento delle competenze di base. Questionario di autoanalisi. Ascolto-lettura-comprensione di istruzioni ed ordini. Produzione di appunti, ricette, note, schemi per fissare istruzioni e procedure apprese per programmare o migliorare il lavoro assegnato. Utilizzo del patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative dei vari contesti.
Inglese	Le forme di prenotazione: booking, overbooking, mailing list. Intermediazione turistica
Francese/Tedesco	Le varie forme di prenotazione Intermediazione turistica
Scienze motorie	Realizzazione di schemi motori di base utili ad affrontare competizioni sportive. Comprensione e produzione consapevole di messaggi non verbali. Lettura e decodificazione dei propri messaggi corporei e quelli altrui. Ideazione e organizzazione di giochi; i principali giochi di squadra ed individuali.
ASSE MATEMATICO – SCIENTIFICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Matematica	Piano cartesiano: la retta. Il concetto di funzione.
ASSE STORICO SOCIALE	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Storia	Confronto tra le diversità dei sistemi produttivi, abitudini di vita, credenze, tradizioni nelle diverse fasi dell'età moderna. Riconoscere la varietà e lo sviluppo storico dei sistemi economici e politici ed individuarne i nessi con i contesti internazionali e gli intrecci con alcune variabili ambientali, demografiche, sociali e culturali.
Religione	Conoscere altre culture e altre religioni. La persona umana tra libertà e valori. Le etiche contemporanee.
ASSE TECNICO – TECNOLOGICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lab. Servizi di Ricettività Alberghiera	Il ciclo cliente dalla fase di prenotazione alla fase post check-out (anche in lingua). Il ciclo cliente con l'utilizzo di software di gestione. Problematiche relative alla gestione del ciclo cliente. Le strategie di vendita. Gli intermediari tradizionali e via internet. Eseguire le operazioni relative all'intero ciclo cliente in hotel. Creazione di menu. Gestione della mailing list.
Scienze degli alimenti	Principali tecniche di conservazione e cottura. Certificazioni di qualità relative ai prodotti del territorio. Tendenze ristorative.



Diritto e tecniche amministrative	La gestione economica e patrimoniale dell'impresa.
Teoria e Tecnica di Comunicazione	Definizione di pubblicità e suoi obiettivi. Impostazione e diffusione del messaggio pubblicitario. Le nuove tipologie pubblicitarie: esempio guerrilla marketing.

LE NUOVE TENDENZE ALIMENTARI: SCELTE ETICHE, SALUTISTICHE E/O SALUTARI

Competenze generali	Abilità - Quarto Anno	Conoscenze – Quarto Anno
Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adottare comportamenti responsabili, sia in riferimento alla sfera privata che quella sociale e lavorativa, nei confini delle norme, ed essere in grado di valutare i fatti alla luce dei principi giuridici. ✓ Interpretare i fatti e gli accadimenti attraverso una lettura critica delle principali fonti di informazione 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Educazione alla legalità ✓ L'uso e l'abuso di alcol, fumo e droghe ✓ Educazione alla salute e al benessere ✓ Stili di vita responsabili secondo le indicazioni dell'OMS
Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cogliere in una conversazione o in una discussione le diverse argomentazioni e i diversi punti di vista, per poter intervenire e argomentare con pertinenza, coerenza e in maniera critica. ✓ Scrivere testi di tipo diverso anche in formato digitale, corretti sul piano morfosintattico e ortografico, con scelte lessicali appropriate, coerenti e coesi, adeguati allo scopo e al destinatario, curati nell'impaginazione, con lo sviluppo chiaro di un'idea di fondo e con riferimenti/citazioni funzionali al discorso ✓ Utilizzare e produrre testi multimediali ✓ Comprendere le potenzialità e dei limiti delle tecnologie nel contesto culturale e sociale in cui vengono applicate 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Repertori dei termini tecnici e scientifici in differenti lingue ✓ Strutture essenziali dei testi funzionali: descrittivi, espositivi, espressivi, valutativo-interpretativi, argomentativi, regolativi. ✓ Strumenti per l'analisi e l'interpretazione di testi letterari, per l'approfondimento di tematiche coerenti con l'indirizzo di studio; strumenti e metodi di documentazione per l'informazione tecnica. ✓ Elementi di cittadinanza digitale: affidabilità delle fonti forme di comunicazione digitale
Riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendere e produrre consapevolmente linguaggi non verbali. ✓ Riconoscere, riprodurre, elaborare e realizzare sequenze motorie con 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gli elementi tecnico-scientifici di base relativi alle principali tecniche espressive. ✓ Differenze tra movimento biomeccanico e gesto espressivo. Le



<p>corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo</p>	<p>carattere ritmico e finalità espressiva, rispettando strutture spaziali temporali del movimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Interpretare le diverse caratteristiche dei giochi e degli sport nelle varie culture ✓ Adottare stili di vita responsabili 	<p>caratteristiche ritmiche del movimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'evoluzione dei giochi e degli sport nella cultura e nella tradizione. ✓ Educazione alla salute e benessere: Stili di vita responsabili secondo le indicazioni dell'OMS
<p>Padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acquisire una visione complessiva dei rischi per la salute derivanti agenti patogeni e ambientali ✓ Comprendere il ruolo della ricerca scientifica e della tecnologia nella prevenzione dei rischi per la salute, per la conservazione dell'ambiente e per l'acquisizione di stili di vita responsabili ✓ Contribuire al controllo e alla riduzione dei rischi negli ambienti di lavoro ✓ Valutare l'impatto ambientale derivante dall'uso di apparecchiature tecnologiche 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ I principali inquinanti presenti nell'ambiente e la loro origine ✓ L'impatto delle attività umane sull'ambiente, il problema della CO2. ✓ Elementi basilari di tecniche di profilassi più diffuse: vaccini, stili alimentari, conoscenza dei danni da sostanze psicotrope ✓ Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro ✓ Art 4 Costituzione e sicurezza nei luoghi di lavoro ✓ Previdenza e assistenza

<p>Competenze professionali di indirizzo</p>	<p>Abilità - Quarto Anno</p>	<p>Conoscenze - Quarto Anno</p>
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Partecipare alla pianificazione di attività promozionali e pubblicitarie delle nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche utilizzando tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio. ✓ Partecipare alla gestione dell'intero processo del ciclo cliente applicando tecniche di fidelizzazione e di monitoraggio del grado di soddisfazione della clientela. ✓ Identificare il legame dei prodotti e servizi con il territorio, riconoscendone la qualità di filiera e, attraverso tecniche tradizionali di lavorazione/commercializzazione, promuoverne la valorizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Strumenti di pubblicità e comunicazione. ✓ Principi e criteri di storytelling in campo enogastronomico. ✓ Tecniche di rilevazione della customer satisfaction. ✓ Tecniche per la gestione dei reclami. ✓ Marchi di qualità e sistemi di tutela dei prodotti enogastronomici di eccellenza. ✓ Risorse enogastronomiche / culturali territoriali e nazionali.
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ Apportare innovazioni personali alla produzione enogastronomica fornendo spiegazioni tecniche e motivazioni culturali, promuovendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valore culturale del cibo e rapporto tra enogastronomia, società e cultura di un territorio. ✓ Concetti di sostenibilità e certificazione ✓ Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità. ✓ Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari ✓ Tecniche di analisi del budget e



<p>favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definire offerte gastronomiche qualitativamente e economicamente sostenibili, adeguando le scelte alle mutevoli tendenze del gusto, dei regimi dietetici, degli stili alimentari del target di clientela ✓ Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli stakeholder 	<p>politiche di sconti per la clientela.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita ✓ Azioni di controllo dell'attività di gestione aziendale e budgetaria
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestire, anche in collaborazione con gli altri, la comunicazione professionale con il cliente personalizzando il servizio in base ad esigenze speciali ✓ Applicare procedure e tecniche di comunicazione nei confronti del cliente anche straniero per rilevarne i bisogni e anticipare possibili soluzioni nel rispetto della sua cultura ✓ Adattare la propria interazione con il cliente nel rispetto dei differenti stili comunicativi e valori 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elementi di antropologia culturale. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive. ✓ Tecniche di interazione con la clientela con bisogni specifici. ✓ Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in lingua straniera. ✓ Elementi di marketing strategico dei servizi turistici e meccanismi di fidelizzazione del cliente.

ASSE DEI LINGUAGGI	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lingua e letteratura italiana	Potenziamento delle competenze: conoscere e comprendere testi di contenuto normativo, tecnico-scientifico descrittivo: leggere ed interpretare norme, istruzioni, descrizioni di procedure e di prodotti; adeguare il comportamento e la comunicazione alle regole previste nella pratica laboratoriale. Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali anche ai fini della mobilità di studio e di lavoro. Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo.
Inglese	Realizzare un pacchetto turistico.
Francese/Tedesco	Realizzare un pacchetto turistico. I mezzi di trasporto. Check-out
Scienze motorie	Linea del tempo sulle proprie abitudini motorie alimentari. Calcolo del fabbisogno energetico giornaliero. La piramide del movimento.
ASSE MATEMATICO - SCIENTIFICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Matematica	Piano cartesiano: la Parabola e problemi relativi.
ASSE STORICO SOCIALE	



Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Storia	Individuare l'evoluzione sociale, culturale ed ambientale del territorio con riferimento ai contesti nazionali ed internazionale. Interpretare gli aspetti della storia locale in relazione alla storia generale.
Religione	Conoscere altre culture e altre religioni: i cibi delle feste. Le regole alimentari nelle religioni monoteiste; cibi leciti e illeciti. La persona umana tra libertà e valori. Le etiche contemporanee.
ASSE TECNICO - TECNOLOGICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lab. Servizi di Ricettività Alberghiera	Progettazione di pacchetti turistici ed eventi del territorio: elaborazione di materiale informativo e pubblicitario. Tecniche di ricerche di eventi turistici e culturali. I vettori di mobilità sostenibili. I club di prodotti, le aziende di promozione turistiche, le associazioni di settore, sistemi turistici locali. Le strategie comunicative inter-personali. I capo settore e servizio: ruoli, mansioni e mantenimento della qualità. La gestione contabile del soggiorno cliente, anche con l'ausilio di software di gestione. La fase di check out. La gestione dei sospesi. Modalità di pagamento. Compilazione dei documenti fiscali (fattura e ricevuta). L'applicazione dell'IVA. Predisporre contratti di allotment. Organizzare il lavoro in funzione delle caratteristiche del servizio proposto alla clientela.
Scienze degli alimenti	Tendenze ristorative. Culture e tradizioni locali. Cultura enogastronomica territoriale. Abitudini e tradizioni alimentari collegate ad eventi enogastronomici di promozione e valorizzazione.
Diritto e tecniche amministrative	Il bilancio d'esercizio. L'analisi dei costi e della redditività.
Teoria e Tecnica di Comunicazione	Gli atteggiamenti: definizioni e componenti: cognitiva, affettiva, comportamentale. La motivazione e i bisogni: tipologie e definizioni. - La piramide di Maslow e la teoria della "Gerarchia dei bisogni". Parallelismo con la Piramide 2.0. Le Life Skills: definizione generale.

QUINTO ANNO

VALORIZZARE LE "NUOVE PROFESSIONALITÀ" DEL SETTORE TURISTICO ENOGASTRONOMICO

Competenze generali	Abilità – Quinto Anno	Conoscenze – Quinto Anno
Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confrontare e interpretare documenti di vario tipo, in formato cartaceo ed elettronico, continui e non continui (grafici, tabelle, mappe concettuali) e misti, inerenti anche uno stesso argomento, selezionando le informazioni ritenute più significative e affidabili, servendosi in modo critico, utilizzando un registro adeguato all'argomento e alla situazione. ✓ Scrivere testi di forma diversa, ad es. istruzioni per l'uso, lettere private e pubbliche (lettera formale, CV europeo, webportfolio), diari 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Repertori dei termini tecnici e scientifici in differenti lingue ✓ Tecniche compositive per diverse tipologie di produzione scritta anche professionale ✓ Strumenti per l'analisi e l'interpretazione di testi letterari, per l'approfondimento di tematiche coerenti con l'indirizzo di studio; strumenti e metodi di documentazione per l'informazione tecnica. ✓ Elementi di cittadinanza digitale: affidabilità delle fonti forme di comunicazione digitale. L'influenza di Internet



	<p>personali e di bordo, articoli (di cronaca, recensioni, commenti, argomentazioni) sulla base di modelli, adeguandoli a situazione, argomento, scopo, destinatario, e selezionando il registro più adeguato.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzare gli strumenti digitali per esprimersi in modo autentico e per informarsi in modo consapevole 	
<p>Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adottare comportamenti responsabili, sia in riferimento alla sfera privata che quella sociale e lavorativa, nei confini delle norme, ed essere in grado di valutare i fatti alla luce dei principi giuridici. ✓ Essere in grado di partecipare costruttivamente alla vita sociale e lavorativa del proprio paese ed essere in grado di costruire un proprio progetto di vita. ✓ Interpretare i fatti e gli accadimenti attraverso una lettura critica delle principali fonti di informazione. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ I principi dell'organizzazione dello Stato ed il ruolo del cittadino nell'esercizio consapevole delle sue prerogative. ✓ La persona quale soggetto di diritto; gli ambiti in cui essa si forma e con i quali interagisce: la famiglia, la scuola, la società, lo stato, le realtà sopranazionali. ✓ I fenomeni di disagio giovanile con particolare riguardo a quello del bullismo). ✓ La partecipazione sociale e il mondo del volontariato ✓ L'educazione stradale e il nuovo reato di omicidio stradale
<p>Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizzare ed interpretare i principali processi economici e lavorativi nel proprio paese e nel mondo ed assumere una positiva apertura ai contributi delle culture altre. ✓ Saper identificare e utilizzare una gamma di strategie per comunicare in maniera efficace con parlanti la lingua oggetto di studio di culture diverse. ✓ Saper valorizzare punti di vista diversi. ✓ Essere in grado di partecipare a un dialogo costruttivo dando attivamente il proprio contributo e sviluppandolo in collaborazione con gli altri. ✓ Comprendere la necessità della convivenza di diverse culture in un unico territorio. ✓ Identificare le condizioni per la pace in un dato spazio geografico. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aspetti interculturali ✓ Aspetti delle culture della lingua oggetto di studio ✓ I modelli culturali che hanno influenzato e determinato lo sviluppo e i cambiamenti della scienza e della tecnologia nei diversi contesti territoriali. ✓ I contesti sociali, di studio e lavorativi delle realtà dei paesi europei ed internazionali. ✓ Agenda 2030: partnership per obiettivi ✓ Le principali tradizioni culturali europee. ✓ Il sistema economico mondiale. ✓ I problemi dello sviluppo e del sottosviluppo, ✓ I sistemi di collegamento per lo scambio di esperienze lavorative nel proprio paese e nel mondo
<p>Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendere i punti principali di testi orali in lingua standard abbastanza complessi, ma chiari, attinenti alla microlingua dell'ambito professionale di appartenenza. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aspetti grammaticali, incluse le strutture più frequenti nella microlingua dell'ambito professionale di appartenenza ✓ Ortografia ✓ Lessico, incluso quello specifico della



<p>dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fare descrizioni e presentazioni con sufficiente scioltezza, utilizzando il lessico specifico in rapporto alle diverse situazioni sociali, su argomenti attinenti alla microlingua dell'ambito professionale di appartenenza. ✓ Scrivere testi chiari e sufficientemente dettagliati, adeguati allo scopo e al destinatario utilizzando il lessico specifico, su argomenti attinenti alla microlingua dell'ambito professionale di appartenenza. 	<p>microlingua dell'ambito professionale di appartenenza</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fonologia
<p>Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Individuare le principali strutture e funzioni aziendali ✓ Individuare gli obiettivi e gli elementi distintivi di un progetto ✓ Applicare le normative sulla sicurezza personale e ambientale ✓ Utilizzare le tecniche dell'analisi statistica nel controllo della produzione dei beni e dei servizi. ✓ Raccogliere, archiviare, utilizzare dati nell'ambito del sistema informativo aziendale ✓ Saper costruire semplici modelli matematici in economia 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Modelli organizzativi aziendali e relativi processi funzionali ✓ Impresa e innovazione ✓ Il sistema economico mondiale ✓ Etica del marketing ✓ Strumenti e metodi di monitoraggio di un progetto ✓ Normative di settore nazionali e comunitarie della sicurezza personale e ambientale ✓ Certificazioni aziendali relative a qualità, ambiente e sicurezza ✓ Diritto del lavoro: Art 4 Costituzione e sicurezza nei luoghi di lavoro ✓ Strumenti e Metodi dell'analisi statistica. ✓ Elementi di matematica finanziaria
<p>Competenze professionali di indirizzo</p>	<p>Abilità - Quinto Anno</p>	<p>Conoscenze - Quinto Anno</p>
<p>CI 1</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali, agli sviluppi tecnologici e di mercato ✓ Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento. ✓ Progettare, attività promozionali e pubblicitarie 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. ✓ Utilizzare i software applicativi di settore al fine di progettare/ideare attività di promozione e 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ . Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico ✓ Strategie di comunicazione del prodotto ✓ Strumenti di pubblicità e comunicazione orientati alle varie tipologie di clientela. ✓ Strumenti e tecniche di costruzione e utilizzo dei veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici ecc.) ✓ Principi di fidelizzazione del cliente. ✓ Tecniche di rilevazione delle nuove tendenze in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiali e attrezzature. ✓ Il sistema di customer sati-



<p>enogastronomiche</p>	<p>valorizzazione di prodotti e servizi per la filiera dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzare lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera. ✓ Sostenere processi di fidelizzazione del cliente mediante la realizzazione di iniziative di customer care 	<p>sfaction.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche di problem solving e gestione reclami
<p>CI 2</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestire il processo di consegna, stoccaggio e monitoraggio delle merci/prodotti/servizi. Identificare qualitativamente le risorse necessarie per la realizzazione del prodotto/servizio programmato. ✓ Applicare criteri di pianificazione del proprio lavoro, operando in équipe, e interagendo con le altre figure professionali e i vari reparti. Applicare specifiche procedure e tecniche di gestione d'impresa. ✓ Controllare la corrispondenza del prodotto/servizio ai parametri predefiniti e formulare proposte di miglioramento degli standard di qualità di prodotti e servizi. ✓ Classificare e configurare i costi per verificare la sostenibilità economica del prodotto/servizio. ✓ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio. ✓ Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa. ✓ Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali e operativi. ✓ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità. ✓ Tecniche di programmazione e controllo dei costi. ✓ Tecniche di rilevazione della qualità dell'offerta preventiva.
<p>CI 5</p> <p>Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ Apportare alle ricette tradizionali di un prodotto dolciario o da forno delle variazioni personali in funzione dell'evoluzione del 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche di gestione dell'intero ciclo di produzione/conservazione/presentazione dei prodotti dolciari e di arte bianca. ✓ Tecnologie innovative per la produzione dolciaria e di arte bianca. ✓ Tecniche di presentazione e decorazione dei prodotti. ✓ Caratteristiche della pasticceria e della panificazione regionale,



<p>tradizionali e innovative</p>	<p>gusto o in base a particolari esigenze alimentari della clientela</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Configurare in modo creativo il prodotto finito scegliendo la decorazione in funzione dell'elaborato preparato ✓ Rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento in ambito dolciario. 	<p>nazionale e internazionale.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Strumenti per la rilevazione e la ricerca delle dinamiche del gusto e degli abbinamenti di sapori e ingredienti.
<p>CI 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Applicare tecniche di benchmarking. ✓ Individuare i target e gli indicatori di performance. ✓ Monitorare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi e dei risultati. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elementi di budgeting per la quantificazione dell'entità dell'investimento economico e valutazione della sua sostenibilità. ✓ Elementi di diritto commerciale, organizzazione e gestione aziendale, contabilità analitica. ✓ Tecniche di reportistica aziendale. ✓ Tecniche di analisi per indici.

<p align="center">ASSE DEI LINGUAGGI</p>	
<p>Insegnamenti coinvolti</p>	<p>Saperi essenziali</p>
<p>Lingua e letteratura italiana</p>	<p>Lettura e comprensione di testi specifici di settore. Produzione scritta ed orale di testi letterari e di testi con lessico specifico (modulistica di settore, ricette, appunti, note e discussioni di procedura). Comunicare messaggi orali e scritti relativamente al contesto, contenuti, destinatari, scopo. Uso del registro formale ed informale e frasario specifico di settore e di contesto. Uso di particolari espressioni di contatto, d'inizio e conclusione del discorso, di collegamento; uso di formule di cortesia.</p>
<p>Inglese</p>	<p>Ufficio prenotazioni e al pubblico. Comunicazioni scritte: lamentele. La carriera nel settore viaggi e turismo. Annunci di lavoro: come ricercare un lavoro. Europass C.V..</p>
<p>Francese/Tedesco</p>	<p>Ufficio prenotazione e al pubblico. Comunicazioni scritte: lettere di reclamo. La carriera nel settore viaggi e turismo. Annunci di lavoro: come ricercare un lavoro. Europass e CV saper sostenere un colloquio di lavoro.</p>
<p>Scienze motorie</p>	<p>Il proprio corpo e la sua funzionalità in grandi linee; ampliamento della capacità coordinative e condizionali attraverso la realizzazione di schemi motori di base utili ad affrontare competizioni sportive. Comprensione e produzione consapevole di messaggi non verbali. Lettura e decodificazione dei propri messaggi corporei e quelli altrui. Le connessioni tra le diverse discipline e l'ambito motorio nei diversi ambienti naturali.</p>
<p align="center">ASSE MATEMATICO - SCIENTIFICO</p>	
<p>Insegnamenti coinvolti</p>	<p>Saperi essenziali</p>
<p>Matematica</p>	<p>Funzioni: definizione, classificazione, dominio.</p>



ASSE STORICO SOCIALE	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Storia	Riflessioni sul contributo tecnologico apportato. Ricerche e analisi di fatti e documenti storici relativi alla produzione enogastronomica e agli strumenti di lavoro inteso nel periodo storico di riferimento ('900 A tutt'oggi). Confronto di sistemi produttivi, usi e costumi nei vari tempi storici e fra le varie aree geografiche.
Religione	Progettare il futuro. Conoscere altre culture e altre religioni. La persona umana tra libertà e valori.
ASSE TECNICO - TECNOLOGICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lab. Servizi di Ricettività Alberghiera	Testo unico della sicurezza. Sistema istituzionale, sistema di rappresentanza, obblighi delle parti, apparato sanzionatorio. Cenni sulla normativa H.A.C.C.P. Aree operative delle strutture ricettive. Concetto di qualità totale. Le certificazioni di qualità della struttura e del territorio (Patrimonio dell'UNESCO, Bandiera blu, altro). Il curriculum vitae e il colloquio di lavoro. Principali contratti di lavoro alla luce della legge n.81 del '15. Logistica della struttura turistico-ricettiva in sintonia con il territorio e la cultura locale. La gestione del booking: diretta e indiretta. Principali software per la gestione del booking centralizzato. Global Distribution System e le problematiche connesse. Le OLTA: vantaggi e svantaggi. Il ruolo dei social network nel circuito turistico-alberghiero. I contratti di collaborazione tra intermediari e strutture ricettive. Ruolo e funzioni delle collaborazioni fra istituzioni territoriali e strutture ricettive per la progettazione di eventi atti alla valorizzazione di elementi culturali ed enogastronomici del territorio. Le comunicazioni degli eventi: modalità (pagine web, altro) e modulistica propagandistica (brochure, dèpliant, altro). gestione della vendita delle diverse tipologie di pacchetto turistico. Stesura di pacchetti e preventivi di eventi che valorizzano gli elementi tipici del territorio (cultura, enogastronomia, risorse paesaggistiche, altro). I principali eventi turistici locali, nazionali ed internazionali (Borse, fiere, altro). La comunicazione istituzionale di eventi. Le ricerche di mercato: lettura dei dati statistici per individuare strategie operative efficaci. Gestione di un reclamo. Gestione delle risorse umane.
Scienze degli alimenti	Dieta razionale ed equilibrata nelle varie condizioni fisiologiche e nelle principali patologie da benessere. Allergie e intolleranze alimentari. L'alimentazione in relazione alle diverse età e le principali tipologie dietetiche. Tipologie di ristorazione. Dieta, salute e benessere.
Diritto e tecniche amministrative	Sviluppo e ruolo del Marketing. Le nuove professioni del settore ricettivo.
Teoria e Tecnica di Comunicazione	Definizioni tecniche di comunicazione sociale e mass-media, elementi costitutivi della comunicazione di massa e differenze con la comunicazione interpersonale. I mass media: quali sono le loro principali caratteristiche. Diversificazione del messaggio in base al mezzo con il quale è trasmesso: "the medium is the message". Il controllo sui mass media ed elementi base su alcune normative italiane.



SOSTENIBILITA' E TRACCIABILITA': FUTURO DEL NOSTRO PIANETA

Competenze generali	Abilità – Quinto Anno	Conoscenze – Quinto Anno
<p>Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Riconoscere il valore dell'Unione Europea come comunità di stati uniti da storia e cultura comuni e arricchiti dalle reciproche differenze ✓ Essere in grado di partecipare costruttivamente alla vita sociale e lavorativa del proprio paese ed essere in grado di costruire un proprio progetto di vita. ✓ Adottare comportamenti responsabili, sia in riferimento alla sfera privata che quella sociale e lavorativa, nei confini delle norme, ed essere in grado di valutare i fatti alla luce dei principi giuridici. ✓ Saper cogliere il ruolo della scienza e della tecnologia nella società attuale e dell'importanza del loro impatto sulla vita sociale e dei singoli, avendo come base imprescindibile delle conoscenze di base nell'area scientifica di settore. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La genesi dell'Unione Europea e delle istituzioni comunitarie. Le elezioni europee ✓ I principi dell'organizzazione dello Stato ed il ruolo del cittadino nell'esercizio consapevole delle sue prerogative. ✓ L'ambiente con particolare riferimento agli aspetti fondamentali relativi al clima e ai principali effetti della sua interazione con le attività umane.
<p>Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Argomentare un'interpretazione e un commento di testi letterari e di ambito tecnico e scientifico, esplicitando in forma chiara e appropriata tesi e argomenti a supporto utilizzando in modo ragionato i dati ricavati dall'analisi del testo. ✓ Scrivere testi di tipo diverso anche in formato digitale, corretti sul piano morfosintattico e ortografico, con scelte lessicali appropriate, coerenti e coesi, adeguati allo scopo e al destinatario, curati nell'impaginazione, con lo sviluppo chiaro di un'idea di fondo e con riferimenti/citazioni funzionali al discorso ✓ Saper utilizzare gli strumenti digitali per esprimersi in modo autentico, per informarsi in modo consapevole, per partecipare al dibattito pubblico dando il nostro contributo come cittadini allo sviluppo della democrazia ✓ Distinguere un fenomeno naturale da un fenomeno virtuale. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Repertori dei termini tecnici e scientifici in differenti lingue ✓ Strutture essenziali dei testi funzionali: descrittivi, espositivi, espressivi, valutativo-interpretativi, argomentativi, regolativi. ✓ Strumenti per l'analisi e l'interpretazione di testi letterari e non, per l'approfondimento di tematiche coerenti con l'indirizzo di studio; strumenti e metodi di documentazione per l'informazione tecnica. ✓ Temi di pubblico dibattito. Dibattiti in ambito bioetico (OGM, ingegneria genetica...) ✓ Gli elementi lessicali necessari alla definizione di un fenomeno.



<p>Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali, dell'ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saper cogliere il ruolo che la ricerca scientifica e le tecnologie possono assumere per uno sviluppo equilibrato e compatibile. ✓ Essere in grado di cogliere le relazioni tra lo sviluppo economico del territorio e le sue caratteristiche geo-morfologiche e le trasformazioni nel tempo. ✓ Discutere e confrontare diverse interpretazioni di fatti o fenomeni storici, sociali ed economici anche in riferimento alla realtà contemporanea ✓ Saper contribuire responsabilmente e consapevolmente alle attività sociali o economiche. ✓ Collocare gli eventi storici nella giusta successione cronologica e nelle aree geografiche di riferimento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evoluzione dei sistemi politico-istituzionali ed economico- produttivi, con riferimenti agli aspetti demografici, sociali e culturali ✓ Il Territorio come fonte storica: tessuto sociale e produttivo, in relazione ai fabbisogni formativi e professionali. ✓ Impresa e innovazione ✓ Il sistema economico mondiale ✓ Principali persistenze e processi di trasformazione tra il secolo XI e il secolo XXI in Italia, in Europa e nel Mondo ✓ I problemi dello sviluppo e del sottosviluppo ✓ Innovazioni scientifiche e tecnologiche e relativo impatto sui settori produttivi sui servizi e sulle condizioni economiche
<p>Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Essere in grado di collocare le principali emergenze ambientali e storico artistiche del proprio territorio d'arte nel loro contesto culturale. ✓ Comprendere la ricchezza e il valore del nostro patrimonio artistico e culturale ✓ Comprendere il ruolo dei vari soggetti nella tutela e valorizzazione del patrimonio artistico e culturale 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gli aspetti caratteristici del patrimonio ambientale e urbanistico e i principali monumenti storico-artistici del proprio territorio. ✓ Rispetto e valorizzazione del patrimonio culturale. Art. 9 Costituzione ✓ I testimoni della memoria e della legalità
<p>Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzare diverse forme di rappresentazione (verbale, simbolica e grafica) per descrivere oggetti matematici, fenomeni naturali e sociali. ✓ Determinare, anche con l'utilizzo di strumenti informatici, il numero di permutazioni, disposizioni, combinazioni, in un insieme, distinguendo le relative situazioni applicative ✓ Analizzare, descrivere e interpretare il comportamento di una funzione al variare di uno dei parametri, anche con l'uso di strumenti informatici. ✓ Discutere e confrontare diverse interpretazioni di fatti o fenomeni storici, sociali ed economici anche in riferimento alla realtà contemporanea 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Funzioni reali, razionali, paraboliche, parametriche: caratteristiche e parametri significativi. ✓ Statistica descrittiva: distribuzione delle frequenze a seconda del tipo di carattere e principali rappresentazioni grafiche ✓ Concetto e calcolo di permutazione, disposizione e combinazione. ✓ Innovazioni scientifiche e tecnologiche e relativo impatto sui settori produttivi sui servizi e sulle condizioni economiche



Competenze professionali di indirizzo	Abilità - Quinto anno	Conoscenze – Quinto anno
<p align="center">CI 3</p> <p align="center">Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 la sicurezza del cliente ✓ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Normativa igienicosanitaria e procedura di autocontrollo HACCP ✓ Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali ✓ Normativa volta alla tutela e sicurezza del cliente
<p align="center">CI 4</p> <p align="center">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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ Apportare innovazioni personali alla produzione enogastronomica fornendo spiegazioni tecniche e motivazioni culturali, promuovendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati ✓ Definire offerte gastronomiche qualitativamente e economicamente sostenibili, adeguando le scelte alle mutevoli tendenze del gusto, dei regimi dietetici, degli stili alimentari del target di clientela ✓ Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli stakeholder 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valore culturale del cibo e rapporto tra enogastronomia, società e cultura di un territorio. ✓ Concetti di sostenibilità e certificazione ✓ Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità. ✓ Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari ✓ Tecniche di analisi del budget e politiche di sconti per la clientela. ✓ Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita ✓ Azioni di controllo dell'attività di gestione aziendale e budgetaria
<p align="center">CI 8</p> <p align="center">Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale,</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Posizionare l'offerta turistica identificando servizi primari e complementari per una proposta integrata coerente con il contesto e le esigenze della clientela. ✓ Valutare la compatibilità dell'offerta turistica integrata con i principi dell'eco 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Metodologie, e strumenti di marketing turistico e web marketing. ✓ Normativa sulla tutela ambientale, applicata al settore di riferimento. ✓ Norme ISO e fattori di scelta, criteri per il riconoscimento della certificazione ecolabel.



<p>promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.</p>	<p>sostenibilità</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizzare azioni di promozione di Tourism Certification. ✓ Determinare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico. ✓ Organizzare e pianificare offerte turistiche integrate, in italiano e in lingua straniera, utilizzando anche strumenti di marketing e webmarketing. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Strumenti e metodi per la gestione dell'offerta turistica integrata secondo i principi di sostenibilità ambientale. ✓ Modalità di calcolo dei margini di guadagno.
--	---	---

ASSE DEI LINGUAGGI	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lingua e letteratura italiana	Lettura e comprensione di testi specifici di settore. Produzione scritta ed orale di testi letterari e di testi con lessico specifico (modulistica di settore, ricette, appunti, note e discussioni di procedura). Conoscere e comprendere testi di contenuto normativo, tecnico-scientifico descrittivo. Comprendere ed applicare regole ed istruzioni nella pratica laboratoriale. Comunicare messaggi orali e scritti relativamente al contesto, contenuti, destinatari, scopo. Uso del linguaggio iconico a supporto dell'informazione. Simulazione e presentazione in pubblico di prodotti e di servizi enogastronomici sostenibili e sicuri indicandone la tracciabilità.
Inglese	Turismo sostenibile. Marketing turistico nella forma mista, di ricerca e di segmento.
Francese/Tedesco	Turismo sostenibile. Marketing turistico nella forma mista.
Scienze motorie	Il proprio corpo e la sua funzionalità in grandi linee. Lettura e decodificazione dei propri messaggi corporei e quelli altrui. Ideazione e organizzazione di giochi; i principali giochi di squadra ed individuali. Stili di vita corretti. Le connessioni tra le diverse discipline e l'ambito motorio nei diversi ambienti naturali.
ASSE MATEMATICO - SCIENTIFICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Matematica	Funzioni: intersezioni con gli assi, segno e semplici grafici.
ASSE STORICO SOCIALE	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Storia	Confronto tra aree e periodi diversi: itinerari tra cibi e cultura nel Medioevo e nell'età moderna. Confronto di periodi storici diversi sotto gli aspetti inerenti: igiene personale, della preparazione, della cottura e conservazione dei prodotti dell'igiene dei prodotti dei processi di lavoro e della tutela dell'ambiente.
Religione	La mondialità: uomo-ambiente-legalità-territorio. Persone e cittadini "responsabili".
ASSE TECNICO - TECNOLOGICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali



Lab. Servizi di Ricettività Alberghiera	Destination management. Caratteristiche della destinazione turistica ai fini della valorizzazione di aspetti della cultura locale. Marketing 4.0 Tecniche di realizzazione e di vendita di un pacchetto turistico internazionale. Stesura di menu anche in lingua. Legge sull'igiene e la sicurezza nelle aree produttive. Letture di etichette e simbologia nei packaging (alimenti, materiale di pulizia, altro).
Scienze degli alimenti	Turismo enogastronomico in Campania e in Italia. Cultura enogastronomica territoriale e servizi alla clientela. Cenni alla gastronomia internazionale. Principali frodi alimentari: sicurezza e controllo.
Diritto e tecniche amministrative	Il mercato turistico. Turismo responsabile. Il ruolo del consumatore. Marketing strategico.
Teoria e Tecnica di Comunicazione	Definizione di pubblicità e suoi obiettivi. Nascita ed evoluzione. Impostazione e diffusione del messaggio pubblicitario. Le nuove tipologie pubblicitarie: esempio guerrilla marketing.

PROMUOVERE IL “MADE IN ITALY”: TRASFORMAZIONE, CONSERVAZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE

Competenze generali	Abilità – Quinto Anno	Conoscenze – Quinto Anno
Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cogliere in una conversazione o in una discussione i diversi punti di vista e le diverse argomentazioni per poter intervenire con pertinenza, coerenza e in maniera critica. ✓ Operare collegamenti e confronti tematici tra testi di epoche e di autori diversi afferenti alle lingue e letterature oggetto di studio. ✓ Scrivere testi di forma diversa sulla base di modelli, adeguandoli a situazione, argomento, scopo, destinatario, e selezionando il registro più adeguato. ✓ Utilizzare i testi di studio, letterari e di ambito tecnico e scientifico, come occasioni adatte a riflettere ulteriormente sulla ricchezza e la flessibilità della lingua italiana. ✓ Utilizzare gli strumenti digitali per esprimersi in modo autentico, per informarsi in modo consapevole, per partecipare al dibattito pubblico dando il nostro contributo come cittadini allo sviluppo della democrazia 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Repertori dei termini tecnici e scientifici in differenti lingue ✓ Strutture essenziali dei testi funzionali: descrittivi, espositivi, espressivi, valutativo- interpretativi, argomentativi, regolativi. ✓ Strumenti per l'analisi e l'interpretazione di testi letterari, per l'approfondimento di tematiche coerenti con l'indirizzo di studio; strumenti e metodi di documentazione per l'informazione tecnica. ✓ Temi di pubblico dibattito
Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Riconoscere e identificare i principali periodi e linee di sviluppo della cultura artistica italiana ✓ Essere in grado di collocare le principali emergenze ambientali e storico artistiche del proprio 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gli aspetti caratteristici del patrimonio ambientale e urbanistico e i principali monumenti storico-artistici del proprio territorio. ✓ Tutela delle identità delle produzioni e delle eccellenze territoriali e



	<p>territorio d'arte nel loro contesto culturale.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prendere coscienza dell'incidenza delle proprie azioni sul mondo ✓ Riflettere criticamente sulle azioni proprie e altrui alla luce degli ideali di solidarietà e giustizia. ✓ Riconoscersi come parte di una comunità in cui ognuno collabora per il bene comune 	<p>agroalimentari agricoltura sostenibile, agricoltura familiare in Europa e nel mondo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Educazione al volontariato e cittadinanza attiva ✓ Educazione alla legalità
<p>Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzare le tecnologie digitali per la presentazione di un progetto o di un prodotto in italiano o in lingua straniera. ✓ Scegliere la forma multimediale più adatta alla comunicazione in italiano o in lingua straniera nell'ambito professionale di riferimento in relazione agli interlocutori e agli scopi. ✓ Utilizzare la rete Internet per attività di comunicazione interpersonale ✓ Riconoscere i limiti e i rischi dell'uso della rete 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Social network e new media come fenomeno comunicativo. ✓ La rete Internet ✓ Funzioni e caratteristiche della rete Internet ✓ I motori di ricerca ✓ Principali strumenti di comunicazione: social networks, e-mail, blog. ✓ Utilizzo sicuro della rete ✓ Applicazioni di scrittura, calcolo, grafica. ✓ Elementi di cittadinanza digitale: affidabilità delle fonti forme di comunicazione digitale

Competenze professionali di indirizzo	Abilità - Quinto anno	Conoscenze - Quinto anno
<p>CI 7</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Attuare l'informazione e la promozione di un evento enogastronomico, turistico-culturale in funzione del target di riferimento e nell'ottica della valorizzazione del Made in Italy. ✓ Definire le specifiche per l'allestimento degli spazi e per le operazioni di banqueting/catering. ✓ Applicare tecniche di allestimento di strumentazioni, accessori e decorazioni in base al servizio da erogare e rispondente a principi estetici. ✓ Determinare le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione dell'evento ✓ 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. ✓ Applicare metodi e procedure 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di catering/eventi. ✓ Tecniche di allestimento della sala per servizi banqueting e catering ✓ . Principi di estetica e tecniche di presentazione di piatti e bevande. ✓ Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico. ✓ Strumenti digitali per la gestione organizzativa e promozione di eventi. ✓ Procedure per la gestione delle situazioni conflittuali o eventi imprevisti.



	standard per il monitoraggio delle attività post evento.	
<p>CI 1</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali, agli sviluppi tecnologici e di mercato ✓ Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento. ✓ Progettare, attività promozionali e pubblicitarie 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. ✓ Utilizzare i software applicativi di settore al fine di progettare/ideare attività di promozione e valorizzazione di prodotti e servizi per la filiera dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera. ✓ Utilizzare lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera. ✓ Sostenere processi di fidelizzazione del cliente mediante la realizzazione di iniziative di customer care 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ . Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico ✓ Strategie di comunicazione del prodotto ✓ Strumenti di pubblicità e comunicazione orientati alle varie tipologie di clientela. ✓ Strumenti e tecniche di costruzione e utilizzo dei veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici ecc.) ✓ Principi di fidelizzazione del cliente. ✓ Tecniche di rilevazione delle nuove tendenze in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiali e attrezzature. ✓ Il sistema di customer satisfaction. ✓ Tecniche di problem solving e gestione reclami
<p>CI 5</p> <p>Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento in ambito dolciario. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche di gestione dell'intero ciclo di produzione/conservazione/ presentazione dei prodotti dolciari e di arte bianca. ✓ Tecnologie innovative per la produzione dolciaria e di arte bianca. ✓ Caratteristiche della pasticceria e della panificazione regionale, nazionale e internazionale. ✓ Strumenti per la rilevazione e la ricerca delle dinamiche del gusto e degli abbinamenti di sapori e ingredienti.
<p>CI 11</p> <p>Contribuire alle strategie di Destination Marketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Progettare attività/iniziative di varia tipologia atte a valorizzare le tipicità del territorio. ✓ Attuare l'informazione e la promozione di itinerari enogastronomici, artistici, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'informazione turistica: dall'on site all'on line. ✓ Menù a filiera locale con prodotti iscritti nel registro delle denominazioni di origini protette e delle indicazioni geografiche



<p>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.</p>	<p>naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Predisporre azioni a supporto della domanda potenziale di prodotti e servizi turistici ✓ Collaborare alla realizzazione di attività innovative di pubblicizzazione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici per promuovere l'immagine e la valorizzazione del territorio 	<p>protette (DOP, IGP, STG).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche, ricreative in relazione alla tipologia di clientela. ✓ Metodi di selezione dell'offerta turistica di un territorio in relazione a tempi, costi, qualità.
---	--	--

ASSE DEI LINGUAGGI	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lingua e letteratura italiana	Potenziamento delle competenze di base. Questionario di autoanalisi. Ascolto-lettura-comprensione di istruzioni ed ordini. Produzione di appunti, ricette, note, schemi per fissare istruzioni e procedure apprese per programmare o migliorare il lavoro assegnato. Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative dei vari contesti.
Inglese	Materiale di promozione: tecnica di stesura di Brochure turistico-alberghiera. Promozione di un soggiorno in una località isolana italiana
Francese/Tedesco	Materiale di promozione: tecnica di stesura di Brochure turistico-alberghiera. Promozione di un soggiorno in una località isolana italiana
Scienze motorie	Comprensione e produzione consapevole di semplici messaggi non verbali. Lettura e decodifica dei propri messaggi corporei e quelli altrui. Ideazione e organizzazione di semplici giochi; i principali giochi di squadra ed individuali. Stili di vita corretti. Le connessioni tra le diverse discipline e l'ambito motorio nei diversi ambienti naturali.
ASSE MATEMATICO - SCIENTIFICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Matematica	Statistica: fasi di una indagine. Rappresentazione e interpretazione dati.
ASSE STORICO SOCIALE	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Storia	Confronto tra le diversità dei sistemi produttivi, abitudini di vita, credenze, tradizioni nelle diverse fasi dell'età moderna. -Riconoscere la varietà e lo sviluppo storico dei sistemi economici e politici ed individuarne i nessi con i contesti internazionali e gli intrecci con alcune variabili ambientali, demografiche, sociali e culturali.
Religione	Progettare il futuro. Conoscere altre culture e altre religioni. Persone e cittadini "responsabili".



ASSE TECNICO - TECNOLOGICO

Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lab. Servizi di Ricettività Alberghiera	L'organizzazione alberghiera e l'organizzazione del lavoro. le ricerche di mercato come fonte di informazione strategica per il miglioramento qualitativo aziendale. La programmazione a breve, medio e lungo termine. Il budget. L'outsourcing. Sapere organizzare e gestire eventi. Il fabbisogno finanziario in azienda. Il menu nelle strutture particolari (Vegani, altro: elaborazione grafica). Progettazione di eventi gastronomici monotematici. Tecniche di stesure di una brochure turistica alberghiera. Customer Relationship Management: tecniche di comunicazione e fidelizzazione del cliente.
Scienze degli alimenti	Stili di vita e malattie del benessere. Allergie e intolleranze nella ristorazione. Valore simbolico del cibo, nell'arte in letteratura, al cinema. La gastronomia internazionale.
Diritto e tecniche amministrative	Programmazione aziendale: budget e controllo budgetario. Pianificazione aziendale: business plan.
Teoria e Tecnica di Comunicazione	Il cliente questo sconosciuto: varie tipologie. Le motivazioni che inducono all'acquisto: razionale vs emozionale. Le motivazioni psicologiche del cliente nella scelta della vacanza. Le fasi della vendita. La gestione delle obiezioni.

LE NUOVE TENDENZE ALIMENTARI: SCELTE ETICHE, SALUTISTICHE E/O SALUTARI

Competenze generali	Abilità – Quinto Anno	Conoscenze – Quinto Anno
Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adottare comportamenti responsabili, sia in riferimento alla sfera privata che quella sociale e lavorativa, nei confini delle norme, ed essere in grado di valutare i fatti alla luce dei principi giuridici. ✓ Essere in grado di partecipare costruttivamente alla vita sociale e lavorativa del proprio paese ed essere in grado di costruire un proprio progetto di vita. ✓ Interpretare i fatti e gli accadimenti attraverso una lettura critica delle principali fonti di informazione 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'uso e l'abuso di alcol, fumo e droghe. ✓ Le nuove tendenze alimentari ✓ Stili di vita responsabili secondo le indicazioni dell'OMS ✓ Educazione alla salute e al benessere



<p>Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interpretare e confrontare documenti di vario tipo in formato cartaceo ed elettronico, continui e non continui (grafici, tabelle, mappe concettuali) e misti, inerenti anche uno stesso argomento, selezionando le informazioni ritenute più significative ed affidabili; operare collegamenti. ✓ Argomentare una propria idea e la propria tesi su una tematica specifica, con dati pertinenti e motivazioni valide, usando un lessico appropriato all'argomento e alla situazione ✓ Scrivere testi di forma diversa sulla base di modelli, adeguandoli a situazione, argomento, scopo, destinatario, e selezionando il registro più adeguato. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Repertori dei termini tecnici e scientifici in differenti lingue ✓ Strutture essenziali dei testi funzionali: descrittivi, espositivi, espressivi, valutativo-interpretativi, argomentativi, regolativi. ✓ Strumenti per l'analisi e l'interpretazione di testi letterari, per l'approfondimento di tematiche coerenti con l'indirizzo di studio; strumenti e metodi di documentazione per l'informazione tecnica.
<p>Riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendere e produrre consapevolmente linguaggi non verbali. ✓ Riconoscere, riprodurre, elaborare e realizzare sequenze motorie con carattere ritmico e finalità espressiva, rispettando strutture spaziali temporali del movimento. ✓ Interpretare le diverse caratteristiche dei giochi e degli sport nelle varie culture ✓ Adottare stili di vita responsabili 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gli elementi tecnico-scientifici di base relativi alle principali tecniche espressive. ✓ Differenze tra movimento biomeccanico e gesto espressivo. Le caratteristiche ritmiche del movimento. ✓ L'evoluzione dei giochi e degli sport nella cultura e nella tradizione. ✓ Educazione alla salute e al benessere
<p>Padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acquisire una visione complessiva dei rischi per la salute derivanti agenti patogeni e ambientali ✓ Comprendere l'influsso dell'uomo sull'ambiente e saper cogliere le connessioni e le interdipendenze tra natura e uomo ✓ Comprendere il ruolo della ricerca scientifica e della tecnologia nella prevenzione dei rischi per la salute, per la conservazione dell'ambiente e per l'acquisizione di stili di vita responsabili ✓ Contribuire al controllo e alla riduzione dei rischi negli ambienti di lavoro ✓ Valutare l'impatto ambientale derivante dall'uso di apparecchiature tecnologiche ✓ Applicare le disposizioni legislative e normative, nazionali e 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ I principali inquinanti presenti nell'ambiente e la loro origine ✓ L'impatto delle attività umane sull'ambiente, il problema della CO2. ✓ Caratteristiche delle energie rinnovabili ✓ Elementi basilari di tecniche di profilassi più diffuse: vaccini, stili alimentari, conoscenza dei danni da sostanze psicotrope ✓ Stili di vita responsabili secondo le indicazioni dell'OMS ✓ Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro (art 9) ✓ Documento di valutazione del rischio ✓ Strumenti per la comunicazione: e-mail, forum, social network, blog, wiki.



	comunitarie, nel campo della sicurezza e salute, prevenzione di infortuni e incendi	
--	---	--

Competenze professionali di indirizzo	Abilità - Quinto anno	Conoscenze – Quinto anno
<p>CI 1</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali, agli sviluppi tecnologici e di mercato ✓ Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento. ✓ Progettare, attività promozionali e pubblicitarie 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. ✓ Utilizzare i software applicativi di settore al fine di progettare/ideare attività di promozione e valorizzazione di prodotti e servizi per la filiera dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera. ✓ Utilizzare lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera. ✓ Sostenere processi di fidelizzazione del cliente mediante la realizzazione di iniziative di customer care 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico ✓ Strategie di comunicazione del prodotto ✓ Strumenti di pubblicità e comunicazione orientati alle varie tipologie di clientela. ✓ Strumenti e tecniche di costruzione e utilizzo dei veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici ecc.) ✓ Principi di fidelizzazione del cliente. ✓ Tecniche di rilevazione delle nuove tendenze in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiali e attrezzature. ✓ Il sistema di customer satisfaction. ✓ Tecniche di problem solving e gestione reclami
<p>CI 4</p> <p>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,</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ Apportare innovazioni personali alla produzione enogastronomica fornendo spiegazioni tecniche e motivazioni culturali, promuovendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati ✓ Definire offerte gastronomiche qualitativamente e economicamente sostenibili, adeguando le scelte alle 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valore culturale del cibo e rapporto tra enogastronomia, società e cultura di un territorio. ✓ Concetti di sostenibilità e certificazione ✓ Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità. ✓ Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari ✓ Tecniche di analisi del budget e politiche di sconti per la clientela. ✓ Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita



<p>redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati.</p>	<p>mutevoli tendenze del gusto, dei regimi dietetici, degli stili alimentari del target di clientela</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli stakeholder 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Azioni di controllo dell'attività di gestione aziendale e budgetaria
<p>CI 6</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 lingua straniera. ✓ Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto e 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali, anche in lingua straniera. ✓ Tecniche di rilevamento della Customer satisfaction ✓ Meccanismi di fidelizzazione del cliente.
<p>CI 9</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste. ✓ Gestire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di customer care e di customer satisfaction ✓ Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva. ✓ 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. ✓ Rilevare il grado di soddisfazione della clientela e tradurre i risultati dei rilevamenti in proposte migliorative del prodotto/servizio 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento. ✓ Procedure e tecniche di organizzazione e di redazione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione del clienti. ✓ Terminologia di settore e registri linguistici, anche in lingua straniera. ✓ Metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività.



ASSE DEI LINGUAGGI	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lingua e letteratura italiana	Potenziamento delle competenze: conoscere e comprendere testi di contenuto normativo, tecnico-scientifico descrittivo: leggere ed interpretare norme, istruzioni, descrizioni di procedure e di prodotti; adeguare il comportamento e la comunicazione alle regole previste nella pratica laboratoriale. Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali anche ai fini della mobilità di studio e di lavoro. Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo.
Inglese	Ordine scritto e comunicativo: lettera commerciale, di richiesta, di risposta, di prenotazione e di conferma. Visitare Londra e gli U.S.A. Europass C.V..
Francese/Tedesco	Ordine scritto e comunicativo: lettera commerciale, di richiesta, di risposta, di prenotazione, di modifica e di conferma. Visitare Parigi, la Champagne, la Bretagne e le principali capitali tedesche.
Scienze motorie	Lettura e decodifica dei propri messaggi corporei e quelli altrui. Ideazione e organizzazione di semplici giochi; i principali giochi di squadra ed individuali. Stili di vita corretti. Le connessioni tra le diverse discipline e l'ambito motorio nei diversi ambienti naturali.
ASSE MATEMATICO – SCIENTIFICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Matematica	Statistica: tabelle e grafici. Lettura e interpretazione di grafici.
ASSE STORICO SOCIALE	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Storia	L'evoluzione sociale, culturale ed ambientale del territorio con riferimento ai contesti nazionali ed internazionale. Interpretazione degli aspetti della storia locale in relazione alla storia generale.
Religione	Conoscere altre culture e altre religioni: i cibi delle feste. Le regole alimentari nelle religioni monoteiste; cibi leciti e illeciti. La persona umana tra libertà e valori. Le etiche contemporanee. Persone e cittadini "responsabili".
ASSE TECNICO – TECNOLOGICO	
Insegnamenti coinvolti	Saperi essenziali
Lab. Servizi di Ricettività Alberghiera	Le nuove tendenze del settore dell'ospitalità e del turismo. Analisi di dati relativi al flusso turistico locale, nazionale ed internazionale. L'evoluzione del mercato globale e le nuove figure professionali emergenti. Tecniche per promuovere e potenziare il turismo integrato. I siti di richiesta ed offerta di lavoro. Il sito come strumento di vendita dei servizi turistico alberghiero. Elementi per la progettazione del sito. Tecniche di marketing e posizionamento di mercato. Strategia per il posizionamento nel web. Le strategie comunicative via web. Strumenti di e-commerce. Organizzare e realizzare eventi a tema. La gestione contabile dell'IVA. Contratti alberghieri per efficienza produttiva. Monitoraggio della qualità in azienda: i circoli di qualità, guest satisfaction, customer satisfaction, altro. Bilancio di esercizio ed



	elaborare analisi, indici e flussi. I principali contratti/convenzione che un'impresa turistica può stringere con enti/associazioni/istituzioni/altre imprese.
Scienze degli alimenti	Turismo enogastronomico di qualità nel Veneto e in Italia. Turismo enogastronomico in Italia e in Europa. La dieta mediterranea. Diete e stili alimentari (Tipologie dietetiche). Dieta e benessere, stili alimentari, dieta mediterranea, dieta vegetariana, dieta nello sport. Valorizzazione dei prodotti del territorio nell'elaborazione di menu.
Diritto e tecniche amministrative	Marketing mix. Web marketing. Turismo 4.0. I principali contratti del settore ricettivo.
Teoria e Tecnica di Comunicazione	L'Assertività e il comportamento assertivo: definizione tecnica e caratteristiche distintive. I modelli irrazionali e miti dell'assertività. I diritti dell'assertività. Stili di relazione assertivo, aggressivo, passivo: componenti verbali e non verbali e convinzioni sottostanti. Tecniche della comunicazione assertiva: fare richieste, dire no senza ferire, esprimere le critiche in modo costruttivo, affrontare le critiche, reagire opportunamente all'aggressività. Le emozioni: cosa sono, quali sono, che funzione ricoprono. Approfondimento: H. Gardner e la Teoria delle Intelligenze Multiple. Approfondimento: D. Goleman e la Teoria dell'Intelligenza Emotiva. Il curriculum vitae: come è strutturato e le caratteristiche essenziali. La lettera di presentazione/autocandidatura: cos'è e quali elementi deve contenere. I canali di ricerca del personale più diffusi ed usati oggi. - Cosa non fare durante un colloquio di lavoro/selezione. - Consigli pratici per affrontare efficacemente un colloquio di lavoro individuale.