

Attività e insegnamenti dell'indirizzo Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera

Articolazione: Servizi di sala e vendita

Disciplina: **SECONDA LINGUA STRANIERA**

Il docente di "Seconda lingua straniera" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale: *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; utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro; utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare.*

Secondo biennio e quinto anno

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

- **padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER).**
- **integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.**
- **valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera**
- **individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento**
- **redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali**

Il docente della "Seconda lingua straniera" nella propria azione didattica ed educativa crea situazioni di apprendimento tali da consentire allo studente di raggiungere i livelli di autonomia e padronanza attesi per l'intero percorso, in continuità con il biennio e le competenze dell'obbligo, che vengono sviluppate e approfondite.

L'acquisizione progressiva dei linguaggi settoriali è guidata dal docente con opportuni raccordi con le altre discipline, linguistiche e d'indirizzo, con opportuni approfondimenti sul lessico specifico. A tale scopo, gli studenti utilizzano gli strumenti multimediali e digitali per realizzare attività comunicative riferite ai diversi contesti di studio e di lavoro, in particolare al settore enogastronomico.

L'articolazione dell'insegnamento di "Seconda lingua straniera" in conoscenze e abilità e di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione del Consiglio di classe.

Secondo biennio

Conoscenze	Abilità
<p>Aspetti comunicativi, socio-linguistici e paralinguistici della interazione e della produzione orale in relazione al contesto e agli interlocutori.</p> <p>Strategie compensative nell'interazione orale.</p> <p>Strutture morfosintattiche, ritmo e intonazione della frase adeguate al contesto comunicativo.</p> <p>Strategie per la comprensione globale e selettiva di testi relativamente complessi, scritti, orali e multimediali.</p> <p>Caratteristiche delle principali tipologie testuali, comprese quelle tecnico-professionali; fattori di coerenza e coesione del discorso.</p> <p>Lessico e fraseologia idiomatica frequenti relativi ad argomenti comuni di interesse generale, di studio, di lavoro; varietà espressive e di registro.</p> <p>Tecniche d'uso dei dizionari, anche settoriali, multimediali e in</p>	<p>Interagire in brevi conversazioni su argomenti familiari inerenti la sfera personale e sociale, lo studio o il lavoro, utilizzando anche strategie compensative.</p> <p>Identificare e utilizzare le strutture linguistiche ricorrenti nelle principali tipologie testuali, anche a carattere professionale, scritte, orali o multimediali</p> <p>Utilizzare appropriate strategie ai fini della comprensione di brevi testi relativamente complessi, riguardanti argomenti di interesse personale, d'attualità o il settore d'indirizzo.</p> <p>Produrre testi brevi, semplici e coerenti per esprimere impressioni, opinioni, intenzioni e descrivere esperienze ed eventi di interesse personale, d'attualità o di lavoro.</p> <p>Utilizzare lessico ed espressioni di base per esprimere bisogni concreti della vita quotidiana, , narrare esperienze e descrivere avvenimenti e progetti.</p>

<p>rete.</p> <p>Aspetti socio-culturali della lingua e dei Paesi in cui è parlata.</p>	<p>Utilizzare i dizionari mono e bilingui, compresi quelli multimediali, ai fini di una scelta lessicale adeguata al contesto.</p> <p>Riconoscere la dimensione culturale e interculturale della lingua.</p>
--	--

Quinto anno

Conoscenze	Abilità
<p>Aspetti socio-linguistici e paralinguistici della comunicazione, in relazione ai contesti di studio e di lavoro tipici del settore dei servizi enogastronomici.</p> <p>Strategie di esposizione orale e d'interazione in contesti di studio e di lavoro, anche formali.</p> <p>Strutture morfosintattiche adeguate alle tipologie testuali e ai contesti d'uso, in particolare professionali.</p> <p>Strategie di comprensione di testi relativamente complessi riguardanti argomenti socio-culturali, riferiti in particolare al settore di indirizzo.</p> <p>Modalità di produzione di testi comunicativi relativamente complessi, scritti e/o orali, continui e non continui, anche con l'ausilio di strumenti multimediali e per la fruizione in rete.</p> <p>Lessico e fraseologia convenzionale per affrontare situazioni sociali e di lavoro; varietà di registro e di contesto.</p> <p>Lessico e fraseologia di settore codificati da organismi internazionali.</p> <p>Aspetti socio-culturali della lingua e dei Paesi in cui è parlata, con particolare riferimento all'organizzazione del sistema dei servizi turistici, alberghieri ed enogastronomici.</p> <p>Modalità e problemi basilari della traduzione di testi tecnici.</p>	<p>Esprimere e argomentare le proprie opinioni con relativa spontaneità nell'interazione anche con madrelingua su argomenti generali, di studio o di lavoro.</p> <p>Utilizzare strategie nell'interazione e nell'esposizione orale in relazione agli elementi di contesto.</p> <p>Comprendere testi orali in lingua standard, anche estesi, riguardanti argomenti noti d'attualità, di studio e lavoro, cogliendone le idee principali ed elementi di dettaglio.</p> <p>Comprendere globalmente, utilizzando appropriate strategie, messaggi radio-televisivi e brevi filmati divulgativi tecnico-scientifici di settore.</p> <p>Comprendere idee principali, dettagli e punto di vista in testi scritti relativamente complessi riguardanti argomenti di attualità, di studio e di lavoro.</p> <p>Utilizzare le principali tipologie testuali, anche tecnico-professionali, rispettando le costanti che le caratterizzano.</p> <p>Produrre testi scritti e orali coerenti e coesi, anche tecnico professionali, riguardanti esperienze, situazioni e processi relativi al settore dei servizi per l'accoglienza turistico-alberghiera e la ristorazione.</p> <p>Utilizzare il lessico del settore dei servizi turistici, alberghieri, enogastronomici, compresa la nomenclatura internazionale codificata.</p> <p>Trasporre in lingua italiana brevi testi scritti nella lingua comunitaria relativi all'ambito di studio e di lavoro e viceversa.</p> <p>Riconoscere la dimensione culturale della lingua ai fini della mediazione linguistica e della comunicazione interculturale.</p>

Disciplina: **SCIENZA E CULTURA DELL'ALIMENTAZIONE**

Il docente di "Scienza e cultura dell'alimentazione" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale: *cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio; svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità; contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio; applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio; utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro.*

Secondo biennio e quinto anno

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

- agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse.
- valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera.
- applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.
- controllare e utilizzare gli alimenti e le bevande sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, nutrizionale e gastronomico.
- predisporre menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, anche in relazione a specifiche necessità dietologiche.
- 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 tempo.
- correlare la conoscenza storica generale agli sviluppi delle scienze, delle tecnologie e delle tecniche negli specifici campi professionali di riferimento.

La didattica laboratoriale favorisce lo sviluppo delle competenze nell'intero percorso formativo. Nel quinto anno, in particolare, la risoluzione di casi e l'organizzazione di progetti in collaborazione con il territorio e con le imprese del settore, contribuisce all'orientamento degli studenti nella prospettiva della transizione al mondo del lavoro o dell'acquisizione di ulteriori specializzazioni o titoli di studio a livello post secondario.

L'articolazione dell'insegnamento di "Scienza e cultura dell'alimentazione" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe.

Secondo biennio

Conoscenze	Abilità
<p>Concetto di alimentazione come espressione della cultura, delle tradizioni e della storia locale e nazionale.</p> <p>Funzione nutrizionale dei principi nutritivi.</p> <p>Caratteristiche merceologiche, chimico-fisiche e nutrizionali di alimenti e bevande.</p> <p>Risorse enogastronomiche del territorio.</p> <p>Principi di alimentazione equilibrata.</p> <p>Criteri di qualità degli alimenti, tracciabilità di un prodotto e sicurezza alimentare.</p> <p>Tecniche di conservazione degli alimenti</p> <p>Tecniche di cottura e modificazioni chimiche e fisiche degli alimenti.</p>	<p>Porre in relazione epoche e fenomeni storici con le tradizioni e le culture alimentari.</p> <p>Distinguere la funzione nutrizionale dei principi nutritivi.</p> <p>Individuare le caratteristiche merceologiche, chimico-fisiche e nutrizionali di bevande e alimenti.</p> <p>Individuare i prodotti tipici di un territorio.</p> <p>Utilizzare l'alimentazione come strumento per la cura e il benessere della persona.</p> <p>Riconoscere la qualità di una bevanda o un alimento dal punto di vista nutrizionale, merceologico e organolettico.</p> <p>Distinguere i criteri di certificazione di qualità delle bevande e degli alimenti.</p> <p>Applicare tecniche di conservazione e cottura degli alimenti idonee alla prevenzione di tossinfezioni alimentari.</p>

Quinto anno

Conoscenze	Abilità
<p>Nuove tendenze di filiera dei prodotti alimentari.</p> <p>Allergie, intolleranze alimentari e malattie correlate all'alimentazione.</p> <p>Dieta razionale ed equilibrata nelle varie condizioni fisiologiche e</p>	<p>Individuare le nuove tendenze della filiera alimentare.</p> <p>Individuare le caratteristiche organolettiche, merceologiche e nutrizionali dei nuovi prodotti alimentari.</p> <p>Formulare menu funzionali alle esigenze fisiologiche o patologiche</p>

nelle principali patologie. Certificazioni di qualità e-sistema HACCP. Consuetudini alimentari nelle grandi religioni.	della clientela. Scegliere <i>menu</i> adatti al contesto territoriale e culturale. Formulare <i>menu</i> funzionali alle esigenze fisiologiche o patologiche della clientela. Redigere un piano di HACCP. Distinguere gli alimenti in relazione alle consuetudini alimentari nelle grandi religioni.
--	---

Disciplina: DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

Il docente di "Diritto e Tecniche amministrative della struttura ricettiva" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale: *riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali; cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio; svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità; applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio; intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità.*

Secondo biennio e quinto anno

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

- utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera.
- integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.
- applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.
- adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda dei mercati, valorizzando i prodotti tipici.
- utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare.
- redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.

La didattica laboratoriale favorisce lo sviluppo delle competenze nell'intero percorso formativo. Nel quinto anno, in particolare, la risoluzione di casi e l'organizzazione di progetti in collaborazione con il territorio e con le imprese del settore, contribuisce all'orientamento degli studenti nella prospettiva della transizione al mondo del lavoro o dell'acquisizione di ulteriori specializzazioni o titoli di studio a livello post secondario.

L'articolazione dell'insegnamento di "Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe.

Secondo biennio

Conoscenze

Caratteristiche del mercato turistico.
 Costituzione dell'impresa turistico/ristorativa.
 Organizzazione delle risorse umane dell'impresa turistico/ristorativa.
 Normativa di settore.
 Contratti di lavoro di settore.
 Forme di finanziamento dell'impresa turistico/ristorativa.
 Gestione amministrativa ed economica dell'impresa turistico/ristorativa.
 Bilancio d'esercizio dell'azienda turistico/ristorativa.

Abilità

Distinguere le caratteristiche del mercato turistico con particolare attenzione al settore ristorativo.
 Individuare gli elementi fondamentali e procedurali delle strutture turistico/ristorative.
 Riconoscere la struttura organizzativa dell'impresa ristorativa e individuare il ruolo del personale nei diversi settori.
 Comprendere il linguaggio giuridico e applicare la normativa vigente nei contesti di riferimento, con particolare attenzione alle norme di sicurezza, alle certificazioni obbligatorie e volontarie.
 Riconoscere diritti e doveri relativi al rapporto di lavoro e utilizzare i principali contratti di lavoro del settore turistico/ristorativo.
 Individuare le forme di finanziamento in funzione dell'attività di gestione.
 Interpretare i dati contabili e amministrativi dell'impresa turistico/ristorativa.
 Redigere la contabilità di settore.
 Classificare e configurare i costi di un'azienda, analizzare il loro rapporto con i ricavi, calcolare il costo del servizio e individuare il prezzo di vendita.
 Utilizzare tecniche di approvvigionamento per abbattere i costi (*Food and beverage cost*).
 Interpretare i dati del bilancio d'esercizio.
 Interpretare il risultato economico d'esercizio.

Quinto anno

Conoscenze	Abilità
<p>Caratteristiche dinamiche del mercato turistico nazionale e internazionale.</p> <p>Tecniche di marketing turistico e web-marketing.</p> <p>Fasi e procedure di redazione di un <i>Business plan</i>.</p> <p>Prodotti a chilometro zero.</p> <p>Abitudini alimentari ed economia del territorio.</p> <p>Normativa di settore.</p> <p>Norme e procedure per la tracciabilità dei prodotti.</p>	<p>Analizzare il mercato turistico e interpretarne le dinamiche.</p> <p>Individuare le risorse per promuovere e potenziare il turismo integrato.</p> <p>Utilizzare le tecniche di marketing con particolare attenzione agli strumenti digitali</p> <p>Individuare fasi e procedure per redigere un <i>Business plan</i>.</p> <p>Individuare i prodotti a chilometro zero come strumento di marketing.</p> <p>Analizzare i fattori economici territoriali che incidono sulle abitudini alimentari.</p> <p>Individuare norme e procedure relative a provenienza, produzione e conservazione del prodotto.</p> <p>Individuare norme e procedure per la tracciabilità dei prodotti.</p>

Disciplina: **LABORATORIO DI SERVIZI ENOGASTRONOMICI - SETTORE CUCINA**

Il docente di "Laboratorio di servizi enogastronomici- settore cucina" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale: *riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali; cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio; essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato; svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità; contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio; applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio; intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità; padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio.*

Secondo biennio e quinto anno

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

- valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera.
- applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.
- controllare e utilizzare gli alimenti e le bevande sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, nutrizionale e gastronomico.
- predisporre menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, anche in relazione a specifiche necessità dietologiche.
- adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda dei mercati, valorizzando i prodotti tipici.
- integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.
- correlare la conoscenza storica generale agli sviluppi delle scienze, delle tecnologie e delle tecniche negli specifici campi professionali di riferimento.

La didattica laboratoriale favorisce lo sviluppo delle competenze nell'intero percorso formativo. Nel quinto anno, in particolare, la risoluzione di casi e l'organizzazione di progetti in collaborazione con il territorio e con le imprese del settore, contribuisce all'orientamento degli studenti nella prospettiva della transizione al mondo del lavoro o dell'acquisizione di ulteriori specializzazioni o titoli di studio a livello post secondario.

L'articolazione dell'insegnamento di "Laboratorio di servizi enogastronomici - settore cucina" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe.

Secondo biennio

Conoscenze

Valore culturale del cibo e rapporto tra gastronomia e società
 Caratteristiche della cucina regionale, nazionale ed internazionale.
 Prodotti enogastronomici e tutela del marchio di qualità.
 Criteri di elaborazione di *menu* e *carte*.
 Stili alimentari e dieta equilibrata nella ristorazione commerciale e collettiva.
 Software di settore.

Abilità

Individuare le componenti culturali della gastronomia.
 Individuare gli alimenti in base alle caratteristiche e alla provenienza territoriale.
 Individuare il contributo degli alimenti nelle diverse cucine territoriali.
 Classificare gli alimenti in base alle qualità organolettiche e alle relative certificazioni di qualità.
 Organizzare degustazioni di prodotti.
 Riconoscere il ruolo del *menu*.
 Rispettare le regole per l'elaborazione dei *menu*.
 Elaborare *menu* e *carte*, in funzione della tipicità, stagionalità e target dei clienti.
 Costruire *menu* in relazione alle necessità dietologiche e nutrizionali della clientela.

Quinto anno

Conoscenze	Abilità
<p>Tecniche di cottura e presentazione del piatto.</p> <p>Ristorazione tradizionale, commerciale e industriale.</p> <p>Programmazione e organizzazione della produzione.</p> <p>Sicurezza e tutela della salute e dell'ambiente nel luogo di lavoro.</p> <p>Software di settore.</p> <p>Lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera</p>	<p>Riconoscere, spiegare e "raccontare" un piatto, dalla materia prima alla realizzazione tecnica.</p> <p>Definire <i>menu</i> adeguati alle tipologie di ristorazione.</p> <p>Simulare nuove forme di ristorazione con l'offerta di prodotti <i>food and drink</i> e <i>fingerfood</i>.</p> <p>Progettare <i>menu</i> compatibili con le risorse a disposizione, elaborati nel rispetto delle regole enogastronomiche, in relazione a tipicità e stagionalità degli alimenti e tipologia di clienti.</p> <p>Applicare i criteri e gli strumenti per la sicurezza e la tutela della salute.</p> <p>Utilizzare il lessico e la fraseologia di settore anche in lingua straniera.</p>

Disciplina : **LABORATORIO DI SERVIZI ENOGASTRONOMICI – SETTORE SALA E VENDITA**

Il docente di "Laboratorio di servizi enogastronomici- settore sala e vendita" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale: *riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali; cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio; essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato; sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo; svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità; contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio; applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio; intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità; padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio.*

Secondo biennio e quinto anno

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

- utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera.
- integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.
- valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera.
- applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.
- attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto.
- controllare e utilizzare gli alimenti e le bevande sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, nutrizionale e gastronomico.
- predisporre menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, anche in relazione a specifiche necessità dietologiche.
- adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda dei mercati, valorizzando i prodotti tipici.
- utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici.
- utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare.

La didattica laboratoriale favorisce lo sviluppo delle competenze nell'intero percorso formativo. Nel quinto anno, in particolare, la risoluzione di casi e l'organizzazione di progetti in collaborazione con il territorio e con le imprese del settore, contribuisce all'orientamento degli studenti nella prospettiva della transizione al mondo del lavoro o dell'acquisizione di ulteriori specializzazioni o titoli di studio a livello post secondario.

L'articolazione dell'insegnamento di "Laboratorio di servizi enogastronomici – settore sala e vendita" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe.

Secondo biennio

Conoscenze	Abilità
Caratteristiche delle aziende enogastronomiche. Classificazione di alimenti e bevande analcoliche, alcoliche, distillati. Caratteristiche dell' enografia nazionale. Modalità di produzione e utilizzo di vini e birre. Metodi di analisi organolettica di cibi, vini ed altre bevande. Principi di enologia. Criteri di abbinamento cibo-vino e cibo-bevande	Riconoscere le aziende enogastronomiche in base alle caratteristiche specifiche e al mercato di riferimento. Classificare alimenti e bevande in base alle loro caratteristiche organolettiche, merceologiche, chimico-fisiche e nutrizionali. Individuare la produzione enoica italiana. Classificare vini e birre in base al loro utilizzo e alle modalità di produzione.

<p>Tecniche di miscelazione e preparazione di <i>cocktail</i>. Tecniche avanzate di bar. Tecniche avanzate di sala. Software di settore. Lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera. Normative nazionali e comunitarie di settore relative alla sicurezza e alla tutela ambientale.</p>	<p>Riconoscere le caratteristiche organolettiche e qualitative di cibi, vini e altre bevande attraverso l'esame gustativo e descriverle usando la terminologia corretta. Individuare i principi di abbinamento cibo-vino e cibo-bevande. Classificare, proporre e produrre <i>cocktail</i>, applicando le corrette tecniche di miscelazione. Utilizzare le attrezzature del bar per la produzione di caffetteria, di bevande a base di latte e/o di frutta e infusi. Simulare la realizzazione di buffet e banchetti. Realizzare porzionature in sala. Simulare l'uso di tecniche per la presa della comanda. Elaborare e realizzare proposte di cucina alla lampada. Utilizzare il lessico e la fraseologia di settore, anche in lingua straniera. Operare nel rispetto delle norme relative alla sicurezza ambientale e della tutela della salute</p>
---	--

Quinto anno

Conoscenze	Abilità
<p>Criteria di abbinamento cibo-vino e cibo-bevande in relazione al tipo di <i>menu</i> Caratteristiche dell' enografia estera. Preparazioni tipiche della cucina regionale italiana e della cucina internazionale. Tecniche di valorizzazione dei prodotti tipici e di nicchia . Organizzazione e programmazione della produzione Software di settore.</p>	<p>Proporre abbinamenti di vini e altre bevande ai cibi. Individuare la produzione enoica internazionale. Individuare e classificare le preparazioni tipiche delle regioni italiane ed estere. Individuare l'importanza delle produzioni locali come veicolo per la promozione e la valorizzazione del territorio. Valorizzare i prodotti tipici simulando proposte innovative. Simulare la definizione di <i>menu</i> e carte che soddisfino le esigenze di una specifica clientela e rispondano a criteri di economicità della gestione. Utilizzare tecniche di approvvigionamento per abbattere i costi (<i>Food and beverage cost</i>). Simulare la gestione degli approvvigionamenti, degli <i>stock</i> e della cantina. Elaborare nuove bevande e simularne la commercializzazione .</p>

Attività e insegnamenti dell'indirizzo Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera
Articolazione: Accoglienza turistica

Disciplina: SECONDA LINGUA STRANIERA

Il docente di "Seconda lingua straniera" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale: *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; utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro; utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare.*

Secondo biennio e quinto anno

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

- padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)
- Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi
- Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera
- Individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento
- realigare relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali

Il docente della "Seconda lingua straniera" nella propria azione didattica ed educativa crea situazioni di apprendimento tali da consentire allo studente di raggiungere i livelli di autonomia e padronanza attesi per l'intero percorso; in continuità con il biennio e le competenze dell'obbligo, che vengono sviluppate e approfondite.

L'acquisizione progressiva dei linguaggi settoriali è guidata dal docente con opportuni raccordi con le altre discipline linguistiche e d'indirizzo, con opportuni approfondimenti sul lessico specifico. A tale scopo, gli studenti utilizzano gli strumenti multimediali e digitali per realizzare attività comunicative riferite ai diversi contesti di studio e di lavoro, in particolare al settore enogastronomico.

L'articolazione dell'insegnamento di "Seconda lingua straniera" in conoscenze e abilità e di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione del Consiglio di classe.

Secondo biennio

Conoscenze

Aspetti comunicativi, socio-linguistici e paralinguistici della interazione e della produzione orale in relazione al contesto e agli interlocutori.

Strategie compensative nell'interazione orale.

Strutture morfosintattiche, ritmo e intonazione della frase adeguate al contesto comunicativo.

Strategie per la comprensione globale e selettiva di testi relativamente complessi, scritti, orali e multimediali.

Caratteristiche delle principali tipologie testuali, comprese quelle tecnico-professionali; fattori di coerenza e coesione del discorso.

Lessico e fraseologia idiomatica frequenti relativi ad argomenti comuni di interesse generale, di studio, di lavoro; varietà espressive e di registro.

Tecniche d'uso dei dizionari, anche settoriali, multimediali e in rete.

Abilità

Interagire in brevi conversazioni su argomenti familiari inerenti la sfera personale e sociale, lo studio o il lavoro, utilizzando anche strategie compensative.

Identificare e utilizzare le strutture linguistiche ricorrenti nelle principali tipologie testuali, anche a carattere professionale, scritte, orali o multimediali

Utilizzare appropriate strategie ai fini della comprensione di brevi testi relativamente complessi, riguardanti argomenti di interesse personale, d'attualità o il settore d'indirizzo.

Produrre testi brevi, semplici e coerenti per esprimere impressioni, opinioni, intenzioni e descrivere esperienze ed eventi di interesse personale, d'attualità o di lavoro.

Utilizzare lessico ed espressioni di base per esprimere bisogni concreti della vita quotidiana, , narrare esperienze e descrivere avvenimenti e progetti.

Utilizzare i dizionari mono e bilingui, compresi quelli multimediali, ai fini di una scelta lessicale adeguata al

Aspetti socio-culturali della lingua e dei Paesi in cui è parlata.	contesto. Riconoscere la dimensione culturale e interculturale della lingua.
Quinto anno	
<p style="text-align: center;">Conoscenze</p> <p>Aspetti socio-linguistici e paralinguistici della comunicazione, in relazione ai contesti di studio e di lavoro tipici del settore dei servizi enogastronomici.</p> <p>Strategie di esposizione orale e d'interazione in contesti di studio e di lavoro, anche formali.</p> <p>Strutture morfosintattiche adeguate alle tipologie testuali e ai contesti d'uso, in particolare professionali.</p> <p>Strategie di comprensione di testi relativamente complessi riguardanti argomenti socio-culturali, riferiti in particolare al settore di indirizzo.</p> <p>Modalità di produzione di testi comunicativi relativamente complessi, scritti e/o orali, continui e non continui, anche con l'ausilio di strumenti multimediali e per la fruizione in rete.</p> <p>Lessico e fraseologia convenzionale per affrontare situazioni sociali e di lavoro; varietà di registro e di contesto.</p> <p>Lessico e fraseologia di settore codificati da organismi internazionali.</p> <p>Aspetti socio-culturali della lingua e dei Paesi in cui è parlata, con particolare riferimento all'organizzazione del sistema dei servizi turistici, alberghieri ed enogastronomici.</p> <p>Modalità e problemi basilari della traduzione di testi tecnici.</p>	<p style="text-align: center;">Abilità</p> <p>Esprimere e argomentare le proprie opinioni con relativa spontaneità nell'interazione anche con madrelingua su argomenti generali, di studio o di lavoro.</p> <p>Utilizzare strategie nell'interazione e nell'esposizione orale in relazione agli elementi di contesto.</p> <p>Comprendere testi orali in lingua standard, anche estesi, riguardanti argomenti noti d'attualità, di studio e lavoro, cogliendone le idee principali ed elementi di dettaglio.</p> <p>Comprendere globalmente, utilizzando appropriate strategie, messaggi radio-televisivi e brevi filmati divulgativi tecnico-scientifici di settore.</p> <p>Comprendere idee principali, dettagli e punto di vista in testi scritti relativamente complessi riguardanti argomenti di attualità, di studio e di lavoro</p> <p>Utilizzare le principali tipologie testuali, anche tecnico-professionali, rispettando le costanti che le caratterizzano.</p> <p>Produrre testi scritti e orali coerenti e coesi, anche tecnico professionali, riguardanti esperienze, situazioni e processi relativi al settore dei servizi per l'accoglienza turistico-alberghiera e la ristorazione.</p> <p>Utilizzare il lessico del settore dei servizi turistici, alberghieri, enogastronomici, compresa la nomenclatura internazionale codificata.</p> <p>Trasporre in lingua italiana brevi testi scritti nella lingua straniera relativi all'ambito di studio e di lavoro e viceversa.</p> <p>Riconoscere la dimensione culturale della lingua ai fini della mediazione linguistica e della comunicazione interculturale.</p>

Disciplina: **SCIENZA E CULTURA DELL'ALIMENTAZIONE**

Il docente di "Scienza e Cultura dell'Alimentazione" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale: *cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio; svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità; contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio; applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio; utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro.*

Secondo biennio e quinto anno	
<p>I risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale costituiscono il riferimento delle attività didattiche della disciplina nel secondo biennio e quinto anno. La disciplina, nell'ambito della programmazione del Consiglio di classe, concorre in particolare al raggiungimento dei seguenti risultati di apprendimento, relativi all'indirizzo, espressi in termini di competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse. • valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera. • applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti. • adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela. • promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio. • 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 tempo. • applicare le metodologie e le tecniche della gestione dei progetti. <p>La didattica laboratoriale favorisce lo sviluppo delle competenze nell'intero percorso formativo. Nel quinto anno, in particolare, la risoluzione di casi e l'organizzazione di progetti in collaborazione con il territorio e con le imprese del settore, contribuisce all'orientamento degli studenti nella prospettiva della transizione al mondo del lavoro o dell'acquisizione di ulteriori specializzazioni o titoli di studio a livello post secondario.</p> <p>L'articolazione dell'insegnamento di "Scienza e cultura dell'alimentazione" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe.</p>	
Secondo biennio	
Conoscenze	Abilità
<p>Storia dell'alimentazione, della gastronomia, dell'industria dell'ospitalità.</p> <p>Caratteristiche alimentari e culturali del cibo.</p> <p>Marchi di qualità e sistemi di tutela dei prodotti enogastronomici di eccellenza.</p> <p>Risorse enogastronomiche territoriali e nazionali.</p> <p>Qualità ed etichettatura dei prodotti enogastronomici.</p> <p>Stili alimentari, tutela della salute del consumatore, tracciabilità e sicurezza degli alimenti.</p>	<p>Collegare l'evoluzione dell'alimentazione e la cultura del territorio.</p> <p>Identificare i prodotti tipici e il loro legame con il territorio, riconoscendone la qualità di filiera.</p> <p>Riconoscere le nuove tendenze dell'enogastronomia e della domanda turistica.</p> <p>Contribuire all'elaborazione di pacchetti turistici, in base alle risorse culturali ed enogastronomiche del territorio.</p> <p>Identificare gli elementi di tracciabilità e sicurezza del prodotto.</p> <p>Individuare i pericoli di contaminazione nelle procedure enogastronomiche.</p>
Quinto anno	
Conoscenze	Abilità
<p>Caratteristiche del territorio e risorse artistiche, culturali ed enogastronomiche.</p> <p>Principi di dietologia e dietoterapia, intolleranze alimentari e malattie connesse all'alimentazione.</p> <p>Salute, sicurezza e benessere nei luoghi di lavoro.</p>	<p>Individuare e promuovere i prodotti locali, nazionali e internazionali e le risorse artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio.</p> <p>Riconoscere le nuove tendenze del settore dell'ospitalità e del turismo a livello internazionale.</p> <p>Predisporre <i>menu</i> unzionali alle esigenze dietologiche della clientela.</p> <p>Gestire i rischi connessi al lavoro e applicare misure di prevenzione.</p>

Disciplina: DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

Il docente di "Diritto e Tecniche amministrative della struttura ricettiva" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale: *riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali; cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio; svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità; applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio; intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità.*

Secondo biennio e quinto anno

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

- utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera;
- applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti;
- utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera;
- adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela;
- promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio;
- sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere;
- utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare;
- redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.

La didattica laboratoriale favorisce lo sviluppo delle competenze nell'intero percorso formativo. Nel quinto anno, in particolare, la risoluzione di casi e l'organizzazione di progetti in collaborazione con il territorio e con le imprese del settore, contribuisce all'orientamento degli studenti nella prospettiva della transizione al mondo del lavoro o dell'acquisizione di ulteriori specializzazioni o titoli di studio a livello post secondario.

L'articolazione dell'insegnamento di "Diritto e Tecniche Amministrative della Struttura Ricettiva" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe.

Secondo biennio

Conoscenze	Abilità
Caratteristiche del mercato turistico. Costituzione dell'impresa turistica. Organizzazione delle risorse umane nell'impresa turistica. Normativa di settore anche relativa alla sicurezza e alla tutela ambientale. Contratti di lavoro del settore turistico-alberghiero. Forme di finanziamento dell'impresa turistica. Gestione amministrativa ed economica dell'impresa turistica. Bilancio d'esercizio dell'impresa turistica.	Individuare le caratteristiche del mercato turistico con particolare attenzione al settore dell'accoglienza e ospitalità alberghiera. Individuare gli elementi fondamentali e procedurali delle strutture turistiche. Riconoscere la struttura organizzativa dell'impresa turistica e individuare il ruolo del personale nel settore di appartenenza. Comprendere il linguaggio giuridico ed applicare la normativa vigente nei contesti di riferimento con particolare attenzione alle norme di sicurezza, alle certificazioni obbligatorie e volontarie. Riconoscere diritti e doveri relativi al rapporto di lavoro ed utilizzare i principali contratti di lavoro del settore turistico. Individuare le diverse forme di finanziamento in funzione delle finalità. Utilizzare i dati contabili ed amministrativi dell'impresa turistica. Redigere la contabilità di settore. Classificare e configurare i costi di un'impresa, analizzare il loro

	<p>rapporto con i ricavi, calcolare il costo del servizio e individuare il prezzo di vendita.</p> <p>Interpretare i dati del bilancio di esercizio.</p> <p>Analizzare il risultato economico d'esercizio.</p>
Quinto anno	
<p style="text-align: center;">Conoscenze</p> <p>Caratteristiche dinamiche del mercato turistico nazionale e internazionale</p> <p>Tecniche di marketing turistico e web-marketing .</p> <p>Fasi e procedure di redazione di un <i>Business plan</i>.</p> <p>Norme internazionali e comunitarie di settore.</p> <p>Contratti di viaggio e di trasporto.</p>	<p style="text-align: center;">Abilità</p> <p>Analizzare il mercato turistico e interpretarne le dinamiche.</p> <p>Individuare le risorse per promuovere e potenziare il turismo integrato.</p> <p>Individuare le tecniche di marketing con particolare attenzione agli strumenti digitali.</p> <p>Redigere un <i>business plan</i>.</p> <p>Individuare la normativa internazionale/comunitaria di riferimento per il funzionamento dell'impresa turistica.</p> <p>Predisporre contratti di viaggio e di trasporto.</p>

Disciplina: **TECNICHE DI COMUNICAZIONE**

Il docente di "Tecniche di Comunicazione" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale: *riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali; cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio; essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato; sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo; svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità; contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio.*

Secondo biennio e quinto anno

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

- integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.
- valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera.
- utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera.
- promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio.
- individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di *team working* più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento.
- redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.

La didattica laboratoriale favorisce lo sviluppo delle competenze nell'intero percorso formativo. Nel quinto anno, in particolare, la risoluzione di casi e l'organizzazione di progetti in collaborazione con il territorio e con le imprese del settore, contribuisce all'orientamento degli studenti nella prospettiva della transizione al mondo del lavoro o dell'acquisizione di ulteriori specializzazioni o titoli di studio a livello post secondario.

L'articolazione dell'insegnamento di "Tecniche di comunicazione" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente, in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe.

Secondo biennio

Conoscenze	Abilità
<p>Tecniche di comunicazione per la promozione e pubblicizzazione del prodotto turistico.</p> <p>Strumenti e stili comunicativi.</p> <p>Principi e tecniche di marketing.</p> <p>Procedure e modalità di vendita di pacchetti turistici personalizzati in relazione alle caratteristiche della clientela.</p> <p>Software di settore.</p>	<p>Riconoscere procedure di comunicazione efficaci per la promozione di prodotti turistici in relazione al contesto e ai destinatari.</p> <p>Utilizzare tecniche di comunicazione, con particolare attenzione agli strumenti digitali.</p> <p>Promuovere la vendita di pacchetti turistici per valorizzare il territorio e i suoi prodotti enogastronomici.</p> <p>Promuovere la vendita di pacchetti turistici in relazione alle caratteristiche della clientela.</p> <p>Utilizzare le tecniche di marketing nella comunicazione dei servizi/prodotti turistici.</p>

Quinto anno

Conoscenze	Abilità
<p>Tecniche di marketing turistico-alberghiero.</p> <p>Strategie di comunicazione e pubblicizzazione orientate al cliente.</p> <p>Lessico e fraseologia specifica di settore, anche in lingua straniera.</p>	<p>Utilizzare tecniche di comunicazione verbale e non verbale per promuovere servizi e prodotti turistici.</p> <p>Individuare strategie per la vendita di servizi e prodotti turistico/alberghieri funzionali alla tipologia di clienti.</p> <p>Elaborare strategie di comunicazione funzionali alle tipologie di eventi turistici da valorizzare.</p> <p>Utilizzare lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera.</p>

Disciplina: **LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA**

Il docente di "Laboratorio di servizi di Accoglienza Turistica" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale: *riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali; cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio; essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato; sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo; svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità; contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio; applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio; intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità; padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio*

Secondo biennio e quinto anno

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

- utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera;
- integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi;
- attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto;
- utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera;
- adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela;
- promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio;
- sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere;
- utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete;
- redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.

La didattica laboratoriale favorisce lo sviluppo delle competenze nell'intero percorso formativo. Nel quinto anno, in particolare, la risoluzione di casi e l'organizzazione di progetti in collaborazione con il territorio e con le imprese del settore, contribuisce all'orientamento degli studenti nella prospettiva della transizione al mondo del lavoro o dell'acquisizione di ulteriori specializzazioni o titoli di studio a livello post secondario.

L'articolazione dell'insegnamento di "Laboratorio di servizi di accoglienza turistica" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe.

Secondo biennio

Conoscenze	Abilità
<p>Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi.</p> <p>Organizzazione dell'impresa individuale e delle catene alberghiere.</p> <p>Canali di distribuzione del prodotto turistico e iniziative promozionali delle strutture turistico-alberghiere.</p> <p>Sistema di gestione del servizio alberghiero.</p> <p>Ecoturismo.</p> <p>Software di settore.</p> <p>Normative nazionali e comunitarie di settore relative alla sicurezza e alla tutela ambientale.</p>	<p>Simulare le procedure connesse alle fasi del ciclo clienti, utilizzando strumenti digitali e applicativi specifici.</p> <p>Simulare la costituzione e l'organizzazione di imprese individuali e societarie.</p> <p>Simulare il funzionamento in rete di imprese turistico-alberghiere.</p> <p>Elaborare progetti per la distribuzione del prodotto turistico attraverso canali diversi.</p> <p>Simulare la gestione dei servizi al cliente e i ruoli in relazione ai livelli di responsabilità operativa.</p> <p>Realizzare un pacchetto turistico valorizzando l'ambiente e le risorse culturali del territorio.</p> <p>Gestire i rischi connessi al lavoro e applicare misure di prevenzione</p>

Quinto anno

Conoscenze	Abilità
<p>Piano di marketing.</p> <p>Vendita del prodotto turistico.</p> <p>Fasi operative dell'impresa turistico-ricettiva..</p> <p>Software di settore.</p> <p>Lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera.</p>	<p>Progettare piani di marketing ipotizzando casi significativi riferiti ad imprese turistico-ricettive.</p> <p>Progettare pacchetti turistici utilizzando coerenti strategie di vendita.</p> <p>Progettare laboratori d'impresa con riferimento alle fasi di costituzione, organizzazione e funzionamento di significative realtà aziendali.</p> <p>Utilizzare il lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera.</p>

ISTITUTI PROFESSIONALI

Settore Industria e Artigianato

Indirizzo "Manutenzione e assistenza tecnica"

Nell'indirizzo Manutenzione e assistenza tecnica sono confluiti gli indirizzi del previgente ordinamento professionale che maggiormente attecchivano alla meccanica, all'elettrotecnica, all'elettronica. Onde evitare possibili interpretazioni che costituiscano sovrapposizione con altri indirizzi dell'istruzione tecnica, si ribadisce per il secondo biennio e per il quinto anno il carattere politecnico del profilo di competenza del manutentore, che agisce su sistemi e apparati complessi, che non sono di tipo esclusivamente meccanico, elettrico od elettronico.

La struttura politecnica dell'indirizzo viene esaltata proprio nella determinazione del contesto tecnologico nel quale si applicano le competenze del manutentore, rispetto alla grande varietà di casi, poiché l'organizzazione del lavoro, l'applicazione delle normative, la gestione dei servizi e delle relative funzioni, pur seguendo procedure analoghe, mobilitano saperi tecnici enormemente differenziati, anche sul piano della responsabilità professionale.

La formazione ad operare su sistemi complessi (sia essi impianti o mezzi) richiede pertanto una formazione sul campo affidata a metodologie attive che è opportuno riferire precocemente a contesti e processi reali o convenientemente simulati nel laboratorio degli apprendimenti, per di più in condizioni di conoscenza anche parziale degli oggetti sui quali si interviene (diagnostica, analisi del guasto e delle sue cause, modalità di manifestazione, riparazione).

Questa osservazione metodologica implica, sul piano didattico, percorsi di apprendimento che vanno dal particolare al generale, e approfondiscono sul piano culturale l'iniziale specializzazione delle attività.

Gli istituti scolastici, in armonia con la pianificazione dell'offerta formativa regionale, programmeranno le attività didattiche autonomamente o ricorrendo alla flessibilità, e istituiranno i percorsi di apprendimento dell'indirizzo tenendo conto delle risorse a disposizione e delle opportunità offerte dal territorio.

Nelle classi quinte, a conclusione dei percorsi, potranno essere inoltre organizzate fasi certificate di approfondimento tecnologico, congruenti con la specializzazione effettiva dell'indirizzo, tali da costituire crediti riconosciuti.