

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera**RISULTATI DI APPRENDIMENTO INTERMEDI DEL PROFILO DI INDIRIZZO***(le NOTE e la Legenda delle Competenze di riferimento dell'Area generale sono riportate in fondo al documento)*

Competenza in uscita n° 1 (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.

TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

Periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Applicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione.	<p>Riconoscere le caratteristiche principali delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera</p> <p>Eseguire le tecniche di base nella produzione e nel servizio dei prodotti enogastronomici</p> <p>Utilizzare in maniera appropriata gli strumenti e le attrezzature professionali, curandone l'efficienza</p> <p>Utilizzare i principali software applicativi</p> <p>Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento</p> <p>Applicare tecniche di base per la promozione di prodotti e servizi</p>	<p>Le principali strutture ricettive, i pubblici esercizi e le figure professionali di riferimento</p> <p>L'organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie dei diversi settori professionali</p> <p>Terminologia tecnica di base di settore</p> <p>Tecniche di base per la realizzazione di prodotti e servizi dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera.</p> <p>Software applicativi di base.</p> <p>Utilizzo e cura degli strumenti e delle attrezzature proprie del settore.</p> <p>Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.</p> <p>Linee guida per una sana alimentazione: i principi nutritivi; nutrizione e alimentazione.</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse storico sociale</p> <p>Asse matematico</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

TERZO ANNO	3	Utilizzare tecniche tradizionali di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, secondo modalità di realizzazione adeguate ai diversi contesti produttivi.	<p>Riconoscere le caratteristiche specifiche delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera e coglierne le differenze</p> <p>Utilizzare in maniera appropriata le tecniche tradizionali per la produzione e realizzazione di prodotti e/o servizi adeguati ai diversi contesti.</p> <p>Applicare tecniche di promozione e pubblicizzazione di prodotti e servizi nei diversi contesti professionali</p>	<p>Terminologia tecnica specifica di settore.</p> <p>Software applicativi di settore.</p> <p>Tecniche specifiche per la realizzazione di prodotti e servizi dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera.</p> <p>Tecniche di comunicazione verbale e digitale finalizzata al marketing dei prodotti e servizi.</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse matematico</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12
QUARTO ANNO	3/4	Collaborare attraverso l'utilizzo di tecniche tradizionali ed innovative, alla lavorazione, organizzazione e commercializzazione di prodotti e servizi all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, rispondendo adeguatamente alle mutevoli esigenze del contesto produttivo di riferimento.	<p>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.</p> <p>Partecipare alla gestione dell'intero processo del ciclo cliente applicando tecniche di fidelizzazione e di monitoraggio del grado di soddisfazione della clientela.</p> <p>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.</p>	<p>Strumenti di pubblicità e comunicazione.</p> <p>Principi e criteri di storytelling in campo enogastronomico.</p> <p>Tecniche di rilevazione della <i>customer satisfaction</i>.</p> <p>Tecniche per la gestione dei reclami.</p> <p>Marchi di qualità e sistemi di tutela dei prodotti enogastronomici di eccellenza.</p> <p>Risorse enogastronomiche / culturali territoriali e nazionali.</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse storico sociale</p> <p>Asse matematico</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

QUINTO ANNO	4	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>Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali, agli sviluppi tecnologici e di mercato.</p> <p>Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento.</p> <p>Progettare, attività promozionali e pubblicitarie secondo il tipo di clientela e la tipologia di struttura.</p> <p>Monitorare il grado di soddisfazione della clientela, applicando tecniche di fidelizzazione post vendita del cliente.</p> <p>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.</p> <p>Utilizzare lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera.</p> <p>Sostenere processi di fidelizzazione del cliente mediante la realizzazione di iniziative di <i>customer care</i>.</p>	<p>Tecniche di promozione e vendita: <i>marketing</i> operativo e strategico</p> <p>Strategie di comunicazione del prodotto.</p> <p>Strumenti di pubblicità e comunicazione orientati alle varie tipologie di clientela.</p> <p>Strumenti e tecniche di costruzione e utilizzo dei veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici ecc.)</p> <p>Principi di fidelizzazione del cliente.</p> <p>Tecniche di rilevazione delle nuove tendenze in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiali e attrezzature.</p> <p>Il sistema di <i>customer satisfaction</i>.</p> <p>Tecniche di <i>problem solving</i> e gestione reclami</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse matematico</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12
-------------	---	---	---	--	--	-----------------------------

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

Competenza in uscita n° 2 (1): 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.

TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

Periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Applicare procedure standard di gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi di filiera in contesti strutturati e noti.	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	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. Filieri 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 Asse storico sociale Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	2, 3, 5, 7, 8, 10, 12
TERZO ANNO	3	Utilizzare tecniche di gestione a supporto dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi rispettando parametri di qualità.	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'eno-gastronomia e dell'ospitalità alberghiera Applicare modalità di trattamento e trasformazione delle materie prime tenendo conto delle principali tendenze e delle esigenze del mercato	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.	Asse dei linguaggi Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	2, 7, 8, 10, 11, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

QUARTO ANNO	3/4	Collaborare alla pianificazione e alla gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi rispettando parametri di qualità e in un'ottica di sviluppo della cultura dell'innovazione.	<p>Identificare le risorse necessarie per la realizzazione del prodotto/servizio programmato.</p> <p>Utilizzare tecniche per verificare la sostenibilità economica del prodotto/servizio.</p> <p>Individuare eventuali criticità nei principali processi di pianificazione, approvvigionamento, produzione e vendita di prodotti e servizi</p> <p>Applicare tecniche di controllo della qualità dell'offerta preventiva</p> <p>Riconoscere le principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera</p>	<p>Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci.</p> <p>Tecniche di programmazione, controllo dei costi e organizzazione della produzione di settore: definizione di compiti, tempi e modalità operative.</p> <p>Tecniche e strumenti per il controllo della qualità dei processi organizzativi e gestionali.</p> <p>Principali comportamenti, abitudini, stili di acquisto e consumo: i fattori economici, sociali e culturali.</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse storico sociale</p> <p>Asse matematico</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	2, 4, 7, 8, 10, 12
QUINTO ANNO	4	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>Gestire il processo di consegna, stoccaggio e monitoraggio delle merci/prodotti/ servizi.</p> <p>Identificare quali- quantitativamente le risorse necessarie per la realizzazione del prodotto/servizio programmato.</p> <p>Applicare criteri di pianificazione del proprio lavoro, operando in équipe, e interagendo con le altre figure professionali e i vari reparti.</p> <p>Applicare specifiche procedure e tecniche di gestione d'impresa.</p> <p>Controllare la corrispondenza del prodotto/servizio ai parametri predefiniti e formulare proposte di miglioramento degli standard di qualità di prodotti e servizi.</p> <p>Classificare e configurare i costi per verificare la sostenibilità economica del prodotto/servizio.</p> <p>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.</p>	<p>Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio.</p> <p>Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa.</p> <p>Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali e operativi.</p> <p>Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità.</p> <p>Tecniche di programmazione e controllo dei costi.</p> <p>Tecniche di rilevazione della qualità dell'offerta preventiva.</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse matematico</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	2, 7, 8, 10, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

Competenza in uscita n° 3 (1): Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.

TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

Periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Applicare procedure di base relative all'igiene e alla sicurezza, in contesti strutturati e sotto supervisione.	<p>Applicare pratiche inerenti l'igiene personale, la preparazione, la cottura e la conservazione dei prodotti, la cura degli ambienti e delle attrezzature</p> <p>Applicare procedure di base di autocontrollo relative all'igiene alimentare</p> <p>Adottare stili e comportamenti atti alla prevenzione del rischio professionale e ambientale</p> <p>Utilizzare in modo corretto i dispositivi di prevenzione</p>	<p>Principi di legislazione specifica di settore.</p> <p>Igiene personale, dei prodotti, dei processi di lavoro e la pulizia dell'ambiente.</p> <p>Tecniche di base di conservazione degli alimenti.</p> <p>Influenza dei fenomeni fisici e chimici negli alimenti e nella produzione enogastronomica.</p> <p>Norme di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008).</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse storico sociale</p> <p>Asse matematico</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	1, 2, 5, 8, 10, 11, 12
TERZO ANNO	3	Utilizzare tecniche, strumenti e attrezzature idonee a svolgere compiti specifici in conformità con le norme HACCP e rispettando la normativa sulla sicurezza e la salute nei contesti professionali.	<p>Prefigurare forme comportamentali di prevenzione del rischio</p> <p>Applicare i protocolli di autocontrollo relativi all'igiene e alla sicurezza</p> <p>Leggere e interpretare le etichette alimentari.</p>	<p>Le confezioni alimentari e le etichette dei prodotti.</p> <p>Norme di sicurezza igienico sanitarie (HACCP).</p> <p>Dispositivi di protezione e misure di sicurezza per i lavoratori nei contesti professionali di riferimento: norme specifiche (D. Lgs. 81/2008).</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	1, 2, 5, 8, 10, 11, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

QUARTO ANNO	3/4	Intervenire nella realizzazione di attività in contesti noti adeguando i propri comportamenti nel rispetto della normativa HACCP, della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro.	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	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.	Asse dei linguaggi Asse scientifico tecnologico e professionale	1, 2, 5, 8, 10, 11, 12
QUINTO ANNO	4	Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.	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	Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali Normativa volta alla tutela e sicurezza del cliente.	Asse dei linguaggi Asse scientifico tecnologico e professionale	1, 2, 5, 8, 10, 11, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

Competenza in uscita n° 4 (1): 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.

TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

Periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Applicare procedure di base per la predisposizione di prodotti e servizi in contesti strutturati e sotto supervisione.	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	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.	Asse dei linguaggi Asse storico sociale Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	2, 3, 4, 5, 7, 8, 12
TERZO ANNO	3	Utilizzare, all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, procedure di base per la predisposizione di prodotti/servizi/menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, in contesti strutturati.	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	Elementi di dietetica e nutrizione. Criteri di scelta delle materie prime/prodotti/servizi (certificazioni, stagionalità, prossimità, eco sostenibilità). Principi di eco sostenibilità applicati ai settori di riferimento. Tecniche per ridurre lo spreco. Tecniche di base di organizzazione, gestione aziendale e budgetaria.	Asse dei linguaggi Asse storico sociale Asse scientifico tecnologico e professionale	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

QUARTO ANNO	3/4	Collaborare in contesti noti alla predisposizione di prodotti, servizi e menù all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, adeguando il proprio operato al processo decisionale e attuativo.	Elaborare, coordinando il proprio lavoro con quello degli altri, un'offerta di prodotti/servizi sia innovativi che tradizionali, verificando la qualità, il rispetto degli standard di offerta in relazione al target dei clienti e alle loro necessità e/o interessi culturali e perseguendo obiettivi di redditività. 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.	Principali sviluppi contemporanei in termini di: materie prime e loro derivati, tecniche professionali, materiali e attrezzature. Principi di eco-turismo ed elementi di eco-gastronomia. Gli stili alimentari e le diete moderne. Tecniche di analisi delle componenti di un prezzo di vendita e degli indicatori di gestione.	Asse dei linguaggi Asse storico sociale Asse scientifico tecnologico e professionale	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12
QUINTO ANNO	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.	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. Predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o disturbi e limitazioni alimentari. 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	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.	Asse dei linguaggi Asse storico sociale Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

Competenza in uscita n° 5 (1): Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative.

TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

Periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Applicare procedure di base di elaborazione di prodotti dolciari e di panificazione in contesti strutturati e noti.	Applicare 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	Caratteristiche merceologiche e nutrizionali dei prodotti e delle materie prime in riferimento all'arte bianca. Elementi di chimica organica, correlati alle preparazioni connesse all'arte bianca. Principi di base di scienze e tecnologie alimentari	Asse dei linguaggi Asse storico sociale Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	2, 3, 4, 8, 12
TERZO ANNO	3	Utilizzare procedure tradizionali per l'elaborazione di prodotti dolciari e di panificazione in contesti strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono una modifica del proprio operato.	Applicare tecniche e tecnologie idonee alla preparazione, conservazione e presentazione di prodotti dolciari e di panificazione Predisporre la linea di lavoro per le diverse procedure previste dal piano di produzione/conservazione/presentazione Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo delle materie prime e degli alimenti Applicare procedure di ordinaria manutenzione di attrezzi e macchinari di settore e rilevazione di eventuali malfunzionamenti	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, chimico-fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico Merceologia, standard di qualità e sicurezza delle materie prime alimentari. Processi di stoccaggio degli alimenti e di lavorazione dei prodotti da forno. Cenni di programmazione e organizzazione della produzione.	Asse dei linguaggi Asse storico sociale Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	2, 3, 4, 6, 8, 11, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

QUARTO ANNO	3/4	Collaborare alla realizzazione e presentazione di prodotti dolciari e di panificazione sulla base delle tradizioni locali, nazionali ed internazionali.	<p>Eseguire preparazioni complesse integrando le diverse tecniche di base.</p> <p>Predisporre preparazioni dolciarie e di arte bianca scegliendo le materie prime in base alla qualità, alla tipicità, al loro valore nutrizionale, bilanciandole in funzione del prodotto finito.</p> <p>Curare l'aspetto estetico al fine di valorizzare le preparazioni gastronomiche, di arte bianca artigianali e di alta qualità</p>	<p>Preparazioni di base di pasticceria, panificazione e pizzeria riferite alle tradizioni regionali, nazionali e internazionali.</p> <p>Le normative vigenti, nazionali e internazionali, in 48,878 di sicurezza alimentare, trasparenza e tracciabilità delle materie prime.</p> <p>Principi di scienze e tecnologie alimentari applicate ai prodotti dolciari e di panificazione.</p> <p>Nozioni fondamentali sulle dinamiche del gusto e sugli abbinamenti di sapori e ingredienti.</p> <p>Tecniche complesse di produzione dolciaria e di panificazione.</p> <p>Tecniche di presentazione e decorazione dei prodotti dolciari e di panificazione</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse storico sociale</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12
QUINTO ANNO	4	Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative.	<p>Applicare correttamente tecniche di lavorazione di prodotti dolciari e da forno scegliendo le materie prime in base alla qualità, alla tipicità, al loro valore nutrizionale e bilanciandole in funzione del prodotto finito.</p> <p>Apportare alle ricette tradizionali di un prodotto dolciario o da forno delle variazioni personali in funzione dell'evoluzione del gusto o in base a particolari esigenze alimentari della clientela</p> <p>Configurare in modo creativo il prodotto finito scegliendo la decorazione in funzione dell'elaborato preparato</p> <p>Rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento in ambito dolciario</p>	<p>Tecniche di gestione dell'intero ciclo di produzione/ conservazione/ presentazione dei prodotti dolciari e di arte bianca.</p> <p>Tecnologie innovative per la produzione dolciaria e di arte bianca.</p> <p>Tecniche di presentazione e decorazione dei prodotti</p> <p>Caratteristiche della pasticceria e della panificazione regionale, nazionale e internazionale</p> <p>Strumenti per la rilevazione e la ricerca delle dinamiche del gusto e degli abbinamenti di sapori e ingredienti.</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse storico sociale</p> <p>Asse matematico</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

Competenza in uscita n° 6 (1): 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.

TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

Periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.	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	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 Asse storico sociale Asse scientifico tecnologico e professionale	2, 3, 4, 6, 7, 8, 11, 12
TERZO ANNO	3	Curare le fasi del ciclo cliente utilizzando modalità comunicative adeguate al raggiungimento dei risultati previsti, in contesti strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono un adeguamento del proprio operato.	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	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 Asse storico sociale Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

QUARTO ANNO	3/4	<p>Orientare i propri comportamenti alla realizzazione delle fasi del ciclo cliente in contesti professionali noti nel rispetto delle diverse culture ed esigenze della clientela.</p>	<p>Gestire, anche in collaborazione con gli altri, la comunicazione professionale con il cliente personalizzando il servizio in base alle esigenze speciali</p> <p>Applicare procedure e tecniche di comunicazione nei confronti del cliente anche straniero per rilevare i bisogni e anticipare possibili soluzioni nel rispetto della sua cultura.</p> <p>Adattare la propria interazione con il cliente nel rispetto dei differenti stili comunicativi e valori</p>	<p>Elementi di antropologia culturale.</p> <p>Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.</p> <p>Tecniche di interazione con la clientela con bisogni specifici.</p> <p>Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in lingua straniera.</p> <p>Elementi di marketing strategico dei servizi turistici e meccanismi di fidelizzazione del cliente.</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse storico sociale</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12
QUINTO ANNO	4	<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>	<p>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.</p> <p>Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto e interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura.</p> <p>Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione.</p> <p>Gestire la fidelizzazione del cliente mediante tecniche di <i>customer care</i>.</p> <p>Identificare e comprendere le differenze gestuali, prossemiche e di valori culturali.</p>	<p>Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali, anche in lingua straniera.</p> <p>Tecniche di rilevamento della <i>customer satisfaction</i></p> <p>Meccanismi di fidelizzazione del cliente.</p>	<p>linguaggi</p> <p>Asse storico sociale</p> <p>Asse matematico</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

Competenza in uscita n° 7 (1): 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*.

TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

Periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Eseguire compiti semplici per la realizzazione di eventi enogastronomici e culturali in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti.	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.	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. Classificazione merceologica di base delle principali categorie dei prodotti agroalimentari del territorio in funzione della loro origine.	Asse dei linguaggi Asse storico sociale Asse scientifico tecnologico e professionale	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12
TERZO ANNO	3	Collaborare alla realizzazione di eventi enogastronomici, culturali e di promozione del <i>Made in Italy</i> in contesti professionali noti.	Partecipare alla realizzazione di eventi e/o progetti per la valorizzazione del <i>Made in Italy</i> 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.	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.	Asse dei linguaggi Asse storico sociale Asse scientifico tecnologico e professionale	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

QUARTO ANNO	3/4	Collaborare alla realizzazione di eventi enogastronomici, culturali e di promozione del <i>Made in Italy</i> in contesti professionali noti affrontando situazioni mutevoli che richiedono adeguamenti del proprio operato.	<p>Identificare le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla tipologia di evento da realizzare e al budget disponibile.</p> <p>Effettuare attività di controllo, di gestione, <i>budgeting</i> e <i>reporting</i> segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati.</p> <p>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 <i>Made in Italy</i>.</p>	<p>Strumenti per la gestione organizzativa e la promozione di eventi.</p> <p>Tecniche di analisi commerciale.</p> <p>Strategie di comunicazione e strumenti di pubblicità dei prodotti e dei servizi.</p> <p>Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro.</p> <p>Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione.</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse storico sociale</p> <p>Asse matematico</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12
QUINTO ANNO	4	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 <i>Made in Italy</i> .	<p>Attuare l'informazione e la promozione di un evento eno-gastronomico, turistico-culturale in funzione del target di riferimento e nell'ottica della valorizzazione del <i>Made in Italy</i>.</p> <p>Definire le specifiche per l'allestimento degli spazi e per le operazioni di <i>banqueting/catering</i>.</p> <p>Applicare tecniche di allestimento di strumentazioni, accessori e decorazioni in base al servizio da erogare e rispondente a principi estetici.</p> <p>Determinare le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione dell'evento</p> <p>Valutare lo stato di avanzamento dell'evento in funzione del programma stabilito e, in presenza di anomalie, attuare azioni finalizzate a correggere e migliorare il piano di lavorazione.</p> <p>Applicare metodi e procedure standard per il monitoraggio delle attività post evento.</p>	<p>Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di <i>catering</i>/eventi.</p> <p>Tecniche di allestimento della sala per servizi <i>banqueting</i> e <i>catering</i>.</p> <p>Principi di estetica e tecniche di presentazione di piatti e bevande.</p> <p>Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico.</p> <p>Strumenti digitali per la gestione organizzativa e promozione di eventi.</p> <p>Procedure per la gestione delle situazioni conflittuali o eventi imprevisti.</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse storico sociale</p> <p>Asse matematico</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

Competenza in uscita n° 8 (1): 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.

TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

Periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Applicare i principi essenziali dell'eco sostenibilità ambientale per eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti per la realizzazione di offerte turistiche.	Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta turistica integrata Riconoscere nel territorio gli aspetti relativi all'eco sostenibilità ambientale Riconoscere le principali tipologie di materiali promozionali e pubblicitari dell'offerta turistica Attuare modalità atte a ridurre gli sprechi nell'ottica della tutela e salvaguardia dell'ambiente	Il concetto di sostenibilità ambientale. Le principali tipologie di offerte turistiche integrate. Elementi di legislazione ambientale: parchi, aree protette, riserve naturali. Atteggiamenti e metodi per ottimizzare l'impatto ambientale dei prodotti e dei servizi caratteristici della filiera di riferimento.	Asse dei linguaggi Asse storico sociale Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12
TERZO ANNO	3	Utilizzare procedure di base per la predisposizione e la vendita di pacchetti di offerte turistiche coerenti con i principi dell'eco sostenibilità e con le opportunità offerte dal territorio.	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.	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.	Asse dei linguaggi Asse storico sociale Asse scientifico tecnologico e professionale	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

QUARTO ANNO	3/4	Partecipare alla progettazione, in collaborazione con il territorio, di pacchetti di offerta turistica integrata, promuovendo la vendita di servizi e prodotti coerenti con i principi dell'eco sostenibilità ambientale.	<p>Individuare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dell'offerta turistica integrata con i principi dell'ecosostenibilità.</p> <p>Predisporre azioni di promozione dell'offerta turistica rispetto al target di utenza anche in lingua straniera.</p> <p>Predisporre la realizzazione di un evento turistico-culturale.</p> <p>Individuare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico coerente con i principi dell'eco sostenibilità.</p>	<p>Mercato turistico e sue tendenze.</p> <p>Software applicativi e internet per la gestione della comunicazione, promozione e commercializzazione dei prodotti e dei servizi.</p> <p>Tecniche di redazione del budget del prodotto/ servizio/ offerta turistica da 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>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse storico sociale</p> <p>Asse matematico</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12
QUINTO ANNO	4	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>Posizionare l'offerta turistica identificando servizi primari e complementari per una proposta integrata coerente con il contesto e le esigenze della clientela.</p> <p>Valutare la compatibilità dell'offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità</p> <p>Realizzare azioni di promozione di Tourism Certification.</p> <p>Determinare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico.</p> <p>Organizzare e pianificare offerte turistiche integrate, in italiano e in lingua straniera, utilizzando anche strumenti di marketing e web marketing.</p>	<p>Metodologie, e strumenti di marketing turistico e web marketing.</p> <p>Normativa sulla tutela ambientale, applicata al settore di riferimento.</p> <p>Norme ISO e fattori di scelta, criteri per il riconoscimento della certificazione ecolabel.</p> <p>Strumenti e metodi per la gestione dell'offerta turistica integrata secondo i principi di sostenibilità ambientale.</p> <p>Modalità di calcolo dei margini di guadagno.</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse storico sociale</p> <p>Asse matematico</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

Competenza in uscita n° 9 (1): 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.

TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

Periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Eseguire compiti semplici di comunicazione professionale con il cliente, sotto supervisione, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti di <i>hospitality management</i> , assicurando la conformità delle attività svolte.	Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti. Applicare tecniche di base e formule standard per la comunicazione professionale con il cliente.	Tecniche di base di comunicazione professionale in italiano e nella microlingua di settore. La comunicazione in fase di <i>check-in</i> e <i>check-out</i> . Caratteristiche e funzionamento delle principali strumentazioni a supporto dell'attività di gestione del cliente.	Asse dei linguaggi Asse storico sociale Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 12
TERZO ANNO	3	Utilizzare idonee modalità di collaborazione per la gestione delle fasi del ciclo cliente all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento, secondo procedure standard, in contesti strutturati e con situazioni mutevoli che richiedono modifiche del proprio operato.	Utilizzare correttamente tecniche di base di Hospitality Management Utilizzare metodologie di gestione e comunicazione aziendale secondo principi di legalità e trasparenza e in conformità con la contrattualistica di settore Utilizzare <i>software</i> gestionali	Tecniche di base di <i>hospitality management</i> . Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e principali flussi informativi. Metodologie e tecniche di gestione e comunicazione aziendale. Elementi di contabilità generale e bilancio. Normativa di settore. <i>Software</i> applicativi.	Asse dei linguaggi Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12.

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

QUARTO ANNO	3/4	<p>Applicare tecniche di <i>hospitality management</i> all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento adottando le modalità più adeguate di comunicazione in relazione ai principi di efficienza aziendale.</p>	<p>Garantire il corretto flusso informativo tra i reparti di una stessa struttura ricettiva in un'ottica di cooperazione ed efficienza aziendale.</p> <p>Individuare le principali tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela.</p> <p>Individuare le inefficienze e le carenze dei servizi erogati in rapporto alle aspettative dei clienti</p> <p>Tradurre i dati della <i>customer satisfaction</i> in proposte di miglioramento del prodotto/servizio erogato</p>	<p>Metodologie e tecniche di gestione dell'accoglienza in relazione alla tipologia dei servizi e al target di clientela.</p> <p>Metodologie e tecniche di promozione territoriale.</p> <p>Terminologia di settore, anche in lingua straniera.</p> <p>Livelli e standard di qualità del servizio/offerta erogato.</p> <p>Tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita (ANALISI SWOT)</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12
QUINTO ANNO	4	<p>Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di <i>hospitality management</i>, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.</p>	<p>Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste.</p> <p>Gestire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di <i>customer care</i> e di <i>customer satisfaction</i>.</p> <p>Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva.</p> <p>Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto.</p> <p>Rilevare il grado di soddisfazione della clientela e tradurre i risultati dei rilevamenti in proposte migliorative del prodotto/servizio.</p>	<p>Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento.</p> <p>Procedure e tecniche di organizzazione e di redazione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione dei clienti.</p> <p>Terminologia di settore e registri linguistici, anche in lingua straniera.</p> <p>Metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività.</p>	<p>Asse dei linguaggi</p> <p>Asse matematico</p> <p>Asse scientifico tecnologico e professionale</p>	2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

Competenza in uscita n° 10 (1): 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*.

TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

Periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti, di <i>budgeting-reporting</i> aziendale sotto supervisione.	Effettuare semplici operazioni di calcolo e rendicontazione in riferimento al costo dei prodotti e servizi Preparare strumenti di vendita, tenendo presente il concetto di redditività	Le grammature. Gli strumenti di vendita. Tipologia dei documenti contabili: loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione. I fattori della produzione: costi fissi e costi variabili. Il fattore lavoro: la retribuzione.	Asse dei linguaggi Asse storico sociale Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	1, 2, 5, 8, 10, 11, 12
TERZO ANNO	3	Utilizzare idonee modalità di supporto alle attività di <i>budgeting-reporting</i> aziendale secondo procedure standard, in contesti professionali strutturati.	Riconoscere le diverse tipologie di servizio e la correlazione con le caratteristiche dell'utenza Identificare le peculiarità dell'offerta di servizi in rapporto al <i>budget</i> previsionale	Tecniche di base della gestione budgetaria. Tecniche di promozione e vendita. Tecniche di segmentazione e <i>clusterizzazione</i> della clientela. Tecniche e strumenti per il posizionamento dell'offerta turistica.	Asse dei linguaggi Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	2, 5, 8, 10, 11, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

QUARTO ANNO	3/4	Applicare, anche collaborando con altri, tecniche standard di <i>revenue management</i> e di <i>budgeting-reporting</i> aziendale attraverso opportune azioni di <i>marketing</i> in contesti professionali strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono una modifica del proprio operato.	Trasporre i costi di erogazione dei servizi in dati economici di fatturazione Applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno Effettuare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati	Tecniche di analisi gestionale budgetaria. Elementi di <i>marketing</i> operativo e di <i>marketing</i> strategico. Tecniche di <i>benchmarking</i> .	Asse dei linguaggi Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	1, 2, 5, 8, 10, 11, 12
QUINTO ANNO	4	Supportare le attività di <i>budgeting-reporting</i> aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di <i>revenue management</i> , perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune azioni di <i>marketing</i> .	Applicare tecniche di <i>benchmarking</i> . Individuare i target e gli indicatori di performance. Monitorare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi e dei risultati.	Elementi di <i>budgeting</i> 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.	Asse dei linguaggi Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	1, 2, 5, 8, 10, 11, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

Competenza in uscita n° 11 (1): 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.

TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

Periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti, di promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni del territorio di appartenenza.	Individuare i prodotti enogastronomici regionali e valorizzare i piatti della tradizione. Adottare tecniche di base per la presentazione di prodotti enogastronomici, servizi di accoglienza e beni culturali tipici del territorio di appartenenza Utilizzare i principali strumenti di ricerca per reperire informazioni su prodotti e servizi rispondenti alle richieste della clientela, analizzandone le caratteristiche e costi.	La pubblicità alimentare nei mezzi di comunicazione. Il concetto di bene culturale e ambientale. Legislazione riguardante il patrimonio culturale e ambientale e i marchi di tutela dei prodotti tipici. Marchio Biologico. Tecniche di <i>marketing</i> dei servizi turistici	Asse dei linguaggi Asse storico sociale Asse scientifico tecnologico e professionale	1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 12
TERZO ANNO	3	Utilizzare all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento, idonee modalità di supporto alle attività di <i>destination marketing</i> secondo procedure standard, in contesti professionali strutturati.	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.	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.	Asse dei linguaggi Asse storico sociale Asse scientifico tecnologico e professionale	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12

Indirizzo: g) Enogastronomia e ospitalità alberghiera

QUARTO ANNO	3/4	Applicare tecniche standard di <i>destination marketing</i> attraverso opportune azioni di promozione di prodotti e servizi atti a fornire un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.	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	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 scenario	Asse dei linguaggi Asse storico sociale Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12
QUINTO ANNO	4	Contribuire alle strategie di <i>destination marketing</i> 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.	Progettare attività/iniziative di varia tipologia atte a valorizzare le tipicità del territorio. Attuare l'informazione e la promozione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza. 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.	L'informazione turistica: dall' <i>on site</i> all' <i>on line</i> . Menù a filiera locale con prodotti iscritti nel registro delle denominazioni di origini protette e delle indicazioni geografiche protette (DOP, IGP, STG). 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 Asse storico sociale Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12