

I.P.S.S.E.O.A. "Ranieri Antonelli Costaggini" di Rieti

PECUP

PROFILO EDUCATIVO, CULTURALE E PROFESSIONALE

PARTE PRIMA:
PARTE SECONDA:
PARTE TERZA:

Riepilogo
Area Generale
Area Professionale

Sedi scolastiche e convittuali

Sede Centrale Istituto: Via dei Salici, 62 - 02100 Rieti Tel: 0746.201113

Succursale: Via Salaria, 1 - 02100 - Rieti Tel: 0746.251635

Convitto Via Salaria per Roma - 02100 - Rieti Tel. 0746.296862

C.F. 80008130579 - C/C Postale 14024020

www.alberghierorietai.itrih010007@istruzione.itrih010007@pec.istruzione.itParte prima
Riepilogo**AREA GENERALE****Competenze di cui sono indicate anche conoscenze e abilità (12)**

*(riportare qui l'elenco delle 12 competenze dell'area generale (solo la competenza) –
Regol. 92/2018 pag. 16/32)*

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

12. Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi

Competenze trasversali (senza indicazione di conoscenze e abilità) (12)

(riportare qui l'elenco delle 12 competenze trasversali – Decreto 61/2017 Allegato A - pag. 17

Le competenze trasversali sono quelle non ricomprese tra quelle dell'elenco precedente)

COMPETENZE TRASVERSALI

1. Utilizzare gli strumenti culturali e metodologici acquisiti per porsi con atteggiamento razionale, critico, creativo e responsabile nei confronti della realtà, dei suoi fenomeni e dei suoi problemi, anche ai fini dell'apprendimento permanente;
2. Individuare i problemi attinenti al proprio ambito di competenza e impegnarsi nella loro soluzione collaborando efficacemente con gli altri;
3. Utilizzare strategie orientate al risultato, al lavoro per obiettivi e alla necessità di assumere responsabilità nel rispetto dell'etica e della deontologia professionale;
4. Compiere scelte autonome in relazione ai propri percorsi di studio e di lavoro lungo tutto l'arco della vita nella prospettiva dell'apprendimento permanente;
5. Partecipare attivamente alla vita sociale e culturale a livello locale, nazionale e comunitario;
6. Acquisire gli strumenti per la ricerca attiva del lavoro o di opportunità formative;
7. Valutare le proprie capacità, i propri interessi e le proprie aspirazioni (bilancio delle competenze) anche nei confronti del lavoro e di un ruolo professionale specifico;
8. Riconoscere i cambiamenti intervenuti nel sistema della formazione e del mercato del lavoro;
9. Sviluppare competenze metodologiche finalizzate alla presa di decisione e all'elaborazione di un piano d'azione per l'inserimento nel mondo del lavoro;
10. Individuare ed utilizzare le tecnologie dell'automazione industriale e della robotica 4.0;
11. Conoscere ed utilizzare tecnologie innovative applicabili alla manifattura e all'artigianato;
12. Padroneggiare l'uso di strumenti tecnologico-digitali.

Area di indirizzo (numero variabile)

(riportare qui l'elenco delle competenze di indirizzo (solo la competenza) – Regol. 92/2018 pag. 33-106)72-78

COMPETENZE DI INDIRIZZO
1. Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.
2. Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.
3. Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro
4. Predisporre prodotti, servizi e menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati
5. Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative
6. Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.
7. Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del <i>Made in Italy</i> .
8. Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.
9. Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di <i>Hospitality Management</i> , rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

- | |
|--|
| 10. 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> |
| 11. 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. |



COMPETENZE AREA GENERALE

Competenza n. 1

Agire in riferimento a un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali	
biennio	Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali in ambito familiare, scolastico e sociale.
3° anno	Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti in situazioni sociali e professionali strutturate che possono richiedere un adattamento del proprio operato nel rispetto di regole condivise.
4° anno	Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti in situazioni sociali e professionali soggette a cambiamenti che possono richiedere un adattamento del proprio operato nel rispetto di regole condivise e della normativa specifica di settore.
5° anno	Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali per costruire un progetto di vita orientato allo sviluppo culturale, sociale ed economico di sé e della propria comunità.

(L'indicazione del livello intermedio delle competenze è tratta dalle Linee guida, Allegato A)

Asse storico-sociale	
<p>Conoscenze</p> <p>Il quadro storico nel quale è nata la Costituzione.</p> <p>I Principi fondamentali e la Parte I della Costituzione.</p> <p>I principi basilari dell'ordinamento giuridico, con attenzione al lessico di riferimento e ai contenuti.</p> <p>La parte II della Costituzione: i principi dell'organizzazione dello Stato ed il ruolo del cittadino nell'esercizio consapevole delle sue prerogative.</p> <p>Lo Stato italiano nell'Unione Europea e nelle istituzioni internazionali.</p>	<p>Abilità</p> <p>Riconoscere le origini storiche delle principali istituzioni politiche, economiche e religiose nel mondo attuale e le loro interconnessioni.</p> <p>Comprendere i Principi Fondamentali della Costituzione e i suoi valori di riferimento.</p> <p>Comprendere che i diritti e i doveri in essa esplicitati rappresentano valori imm modificabili entro i quali porre il proprio agire.</p> <p>Adottare comportamenti responsabili, sia in riferimento alla sfera privata che quella sociale e lavorativa, nei confini delle norme, ed essere in grado di valutare i fatti alla luce dei principi giuridici.</p> <p>Essere in grado di partecipare costruttivamente alla vita sociale e lavorativa del proprio paese ed essere in grado di costruire un proprio progetto di vita.</p> <p>Interpretare i fatti e gli accadimenti attraverso una lettura critica delle principali fonti di informazione.</p>
Asse scientifico-tecnologico	
<p>Conoscenze</p> <p>Le basi fondamentali relative alla composizione della materia e alle sue trasformazioni.</p> <p>Le caratteristiche basilari relative alla struttura degli esseri viventi e alla loro interazione con l'ambiente.</p> <p>Gli aspetti fondamentali relativi al clima, all'ambiente naturale e i principali effetti dell'interazione con le attività umane.</p> <p>L'ambiente con particolare riferimento agli aspetti fondamentali relativi al clima e ai principali effetti della sua interazione con le attività umane.</p>	<p>Abilità</p> <p>Saper cogliere il ruolo della scienza e della tecnologia nella società attuale e dell'importanza del loro impatto sulla vita sociale e dei singoli, avendo come base imprescindibile delle conoscenze di base nell'area scientifica di settore.</p>

(L'indicazione delle conoscenze e abilità è tratta Regolamento 92/2018 – Allegato 1 – pagg. 16-32)

Competenza n. 2

Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali	
biennio	Gestire l'interazione comunicativa, orale e scritta, in relazione agli interlocutori e al contesto. Comprendere i punti principali di testi orali e scritti di varia tipologia, provenienti da fonti diverse, anche digitali
3° anno	Gestire l'interazione comunicativa, orale e scritta, con particolare attenzione al contesto professionale e al controllo dei lessici specialistici. Comprendere e interpretare testi letterari e non letterari di varia tipologia e genere con riferimenti ai periodi culturali. Produrre diverse forme di scrittura, anche di tipo argomentativo, e realizzare forme di riscrittura intertestuale (sintesi, parafrasi esplicativa e interpretativa), con un uso appropriato e pertinente del lessico anche specialistico, adeguato ai vari contesti
4° anno	Gestire l'interazione comunicativa, in modo pertinente e appropriato, cogliendo i diversi punti di vista. Gestire discorsi orali di tipo espositivo e argomentativo, in modo chiaro e ordinato e in forma adeguata ai contesti, utilizzando anche adeguati supporti multimediali. Comprendere e interpretare testi di varia tipologia e genere, letterari e non letterari, contestualizzandoli nei diversi periodi culturali. Elaborare forme testuali per scopi diversi, anche confrontando documenti di varia provenienza, con un uso controllato delle fonti. Utilizzare modalità di scrittura e riscrittura intertestuali, in particolare sintesi e argomentazione, con un uso pertinente del patrimonio lessicale e delle strutture della lingua italiana
5° anno	Gestire forme di interazione orale, monologica e dialogica, secondo specifici scopi comunicativi. Comprendere e interpretare tipi e generi testuali, letterari e non letterari, contestualizzandoli nei diversi periodi culturali. Utilizzare differenti tecniche compositive per scrivere testi con finalità e scopi professionali diversi utilizzando anche risorse multimodali. Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo e le strutture della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti (sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali).

Asse dei linguaggi	
<p>Conoscenze</p> <p>Il sistema e le strutture fondamentali della lingua italiana ai diversi livelli: fonologia, ortografia, morfologia, sintassi del verbo e della frase semplice, frase complessa, lessico.</p> <p>Repertori dei termini tecnici e scientifici in differenti lingue.</p> <p>Strumenti e codici della comunicazione e loro connessioni in contesti formali, organizzativi e professionali.</p> <p>Strutture essenziali dei testi funzionali: descrittivi, espositivi, espressivi, valutativo-interpretativi, argomentativi, regolativi.</p> <p>Tecniche compositive per diverse tipologie di produzione scritta anche professionale</p> <p>Strumenti per l'analisi e l'interpretazione di testi letterari, per l'approfondimento di tematiche coerenti con l'indirizzo di studio; strumenti e metodi di documentazione per l'informazione tecnica.</p>	<p>Abilità</p> <p>Ascoltare, applicando tecniche di supporto alla comprensione, testi prodotti da una pluralità di canali comunicativi, cogliendone i diversi punti di vista e le diverse argomentazioni e riconoscendone la tipologia testuale, la fonte, lo scopo, l'argomento, le informazioni.</p> <p>Cogliere in una conversazione o in una discussione i diversi punti di vista e le diverse argomentazioni per poter intervenire con pertinenza e coerenza.</p> <p>Esporre dati, eventi, trame, dando al proprio discorso un ordine e uno scopo, selezionando le informazioni significative, servendosi in modo critico, utilizzando un registro adeguato all'argomento e alla situazione.</p> <p>Argomentare una propria idea e la propria tesi su una tematica specifica, con dati pertinenti e motivazioni valide, usando un lessico appropriato all'argomento e alla situazione.</p> <p>Confrontare documenti di vario tipo in formato cartaceo ed elettronico, continui e non continui (grafici, tabelle, mappe concettuali) e misti, inerenti anche uno stesso argomento, selezionando le informazioni ritenute più significative ed affidabili.</p> <p>Selezionare e ricavare informazioni, con uso attento delle fonti (manuale, enciclopedia, saggio, sito web, portale) per documentarsi su un argomento specifico.</p> <p>Interpretare testi della tradizione letteraria, di vario tipo e forma, individuando la struttura tematica e le caratteristiche del genere.</p>

	<p>Operare collegamenti e confronti tematici tra testi di epoche e di autori diversi afferenti alle lingue e letterature oggetto di studio.</p> <p>Scrivere testi di tipo diverso (narrativo, descrittivo, espositivo, regolativo, argomentativo) anche in formato digitale, corretti sul piano morfosintattico e ortografico, con scelte lessicali appropriate, coerenti e coesi, adeguati allo scopo e al destinatario, curati nell'impaginazione, con lo sviluppo chiaro di un'idea di fondo e con riferimenti/citazioni funzionali al discorso.</p> <p>Scrivere testi di forma diversa, ad es. istruzioni per l'uso, lettere private e pubbliche (lettera formale, CV europeo, webportfolio), diari personali e di bordo, articoli (di cronaca, recensioni, commenti, argomentazioni) sulla base di modelli, adeguandoli a situazione, argomento, scopo, destinatario, e selezionando il registro più adeguato.</p> <p>Realizzare forme diverse di riscrittura intertestuale: sintesi, parafrasi esplicativa e interpretativa di testi letti in vista di scopi specifici; realizzare forme di riscritture inter semiotiche: dal testo iconico-grafico al testo verbale, dal testo verbale alle sue diverse riformulazioni sotto forma di grafici, tabelle, schemi.</p> <p>Argomentare un'interpretazione e un commento di testi letterari e non letterari di vario genere, esplicitando in forma chiara e appropriata tesi e argomenti a supporto utilizzando in modo ragionato i dati ricavati dall'analisi del testo.</p> <p>Utilizzare i testi di studio, letterari e di ambito tecnico e scientifico, come occasioni adatte a riflettere ulteriormente sulla ricchezza e la flessibilità della lingua italiana.</p> <p>Mostrare consapevolezza delle questioni linguistico-culturali che scaturiscono dalla traduzione e dall'adattamento da altre lingue.</p>
Asse scientifico-tecnologico	
<p>Conoscenze Gli elementi lessicali necessari alla definizione di un fenomeno</p>	<p>Abilità Sintetizzare la descrizione di un fenomeno naturale mediante un linguaggio appropriato</p> <p>Distinguere un fenomeno naturale da un fenomeno virtuale.</p>

Competenza n. 3

Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali, dell'ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo	
biennio	Acquisire informazioni sulle caratteristiche geomorfologiche e antropiche del territorio e delle sue trasformazioni nel tempo, applicando strumenti e metodi adeguati.
3° anno	Identificare le relazioni tra le caratteristiche geomorfologiche e lo sviluppo del proprio territorio, anche in prospettiva storica, e utilizzare idonei strumenti di rappresentazione dei dati acquisiti.
4° anno	Utilizzare criteri di scelta di dati che riguardano il contesto sociale, culturale, economico di un territorio per rappresentare in modo efficace le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.
5° anno	Valutare soluzioni ecosostenibili nelle attività professionali di settore, dopo aver analizzato gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.

Asse storico-sociale	
<p>Conoscenze Significato di ecosistema e conoscenza dei suoi componenti</p> <p>Cicli biogeochimici fondamentali (ciclo dell'acqua, del carbonio)</p> <p>Aspetti basilari della dinamica endogena ed esogena della Terra.</p> <p>I fattori fondamentali che determinano il clima.</p> <p>Evoluzione dei sistemi politico-istituzionali ed economico- produttivi, con riferimenti agli aspetti demografici, sociali e culturali</p> <p>Il Territorio come fonte storica: tessuto sociale e produttivo, in relazione ai fabbisogni formativi e professionali; Formazione, evoluzione e percezione dei paesaggi naturali e antropici.</p> <p>Metodi e strumenti di rappresentazione degli aspetti spaziali: reticolato geografico, vari tipi di carte, sistemi informativi geografici.</p> <p>La diffusione della specie umana nel pianeta; le diverse tipologie di civiltà e le periodizzazioni fondamentali della storia mondiale.</p> <p>Le civiltà antiche e alto-medievali,, con riferimenti a coeve civiltà diverse da quelle occidentali.</p> <p>Principali persistenze e processi di trasformazione tra il secolo XI e il secolo XXI in Italia, in Europa e nel Mondo.</p> <p>Innovazioni scientifiche e tecnologiche e relativo impatto sui settori produttivi sui servizi e sulle condizioni economiche.</p>	<p>Abilità Essere in grado di cogliere le relazioni tra lo sviluppo economico del territorio e le sue caratteristiche geo-morfologiche e le trasformazioni nel tempo.</p> <p>Interpretare il linguaggio cartografico, rappresentare i modelli organizzativi dello spazio in carte tematiche, grafici, tabelle anche attraverso strumenti informatici.</p> <p>Descrivere e analizzare un territorio utilizzando metodi, strumenti e concetti della geografia.</p> <p>Discutere e confrontare diverse interpretazioni di fatti o fenomeni storici, sociali ed economici anche in riferimento alla realtà contemporanea.</p> <p>Collocare gli eventi storici nella giusta successione cronologica e nelle aree geografiche di riferimento.</p> <p>Le principali forme di energia e le leggi fondamentali alla base delle trasformazioni energetiche</p>
Asse scientifico-tecnologico	
<p>Conoscenze Le principali forme di energia e le leggi fondamentali alla base delle trasformazioni energetiche.</p>	<p>Abilità Acquisire una visione unitaria dei fenomeni geologici, fisici ed antropici che intervengono nella modellazione dell'ambiente naturale.</p>

<p>Significato di ecosistema e conoscenza dei suoi componenti.</p> <p>Cicli biogeochimici fondamentali (ciclo dell'acqua, del carbonio).</p> <p>Aspetti basilari della dinamica endogena ed esogena della Terra</p> <p>I fattori fondamentali che determinano il clima.</p>	<p>Comprendere gli elementi basilari del rapporto tra cambiamenti climatici ed azione antropica.</p> <p>Saper cogliere l'importanza di un uso razionale delle risorse naturali e del concetto di sviluppo responsabile.</p> <p>Saper cogliere il ruolo che la ricerca scientifica e le tecnologie possono assumere per uno sviluppo equilibrato e compatibile.</p>
---	--



Competenza n. 4

Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro	
biennio	Acquisire informazioni sulle tradizioni culturali locali utilizzando strumenti e metodi adeguati. Illustrare le caratteristiche della cultura locale e nazionale di appartenenza, anche a soggetti di altre culture
3° anno	Riconoscere somiglianze e differenze tra la cultura nazionale e altre culture in prospettiva interculturale. Rapportarsi attraverso linguaggi e sistemi di relazione adeguati anche con culture diverse.
4° anno	Interpretare e spiegare documenti ed eventi della propria cultura e metterli in relazione con quelli di altre culture utilizzando metodi e strumenti adeguati.
5° anno	Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali e internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro, individuando possibili traguardi di sviluppo personale e professionale.

Asse dei linguaggi	
Conoscenze Aspetti interculturali. Aspetti delle culture della lingua oggetto di studio.	Abilità Saper identificare e utilizzare una gamma di strategie per comunicare in maniera efficace con parlanti la lingua oggetto di studio di culture diverse.
Asse storico-sociale	
Conoscenze I contesti sociali, di studio e lavorativi delle realtà dei paesi europei ed internazionali. I sistemi di collegamento per lo scambio di esperienze lavorative nel proprio paese e nel mondo.	Abilità Analizzare ed interpretare i principali processi economici e lavorativi nel proprio paese e nel mondo ed assumere una positiva apertura ai contributi delle culture altre.
Asse scientifico-tecnologico	
Conoscenze I modelli culturali che hanno influenzato e determinato lo sviluppo e i cambiamenti della scienza e della tecnologia nei diversi contesti territoriali.	Abilità Individuare linguaggi e contenuti nella storia della scienza e della cultura che hanno differenziato gli apprendimenti nei diversi contesti storici e sociali.

Competenza n. 5

Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro	
biennio	Utilizzare la lingua straniera, in ambiti inerenti alla sfera personale e sociale, per comprendere i punti principali di testi orali e scritti; per produrre semplici e brevi testi orali e scritti per descrivere e raccontare esperienze ed eventi; per interagire in situazioni semplici e di routine e partecipare a brevi conversazioni.
3° anno	Utilizzare la lingua straniera, in ambiti inerenti alla sfera personale e sociale, per comprendere in modo globale e selettivo testi orali e scritti; per produrre testi orali e scritti chiari e lineari, per descrivere e raccontare esperienze ed eventi; per interagire in situazioni semplici di routine e anche più generali e partecipare a conversazioni. Utilizzare i linguaggi settoriali degli ambiti professionali di appartenenza per comprendere in modo globale e selettivo testi orali e scritti; per produrre semplici e brevi testi orali e scritti utilizzando il lessico specifico, per descrivere situazioni e presentare esperienze; per interagire in situazioni semplici e di routine e partecipare a brevi conversazioni.
4° anno	Utilizzare la lingua straniera, nell'ambito di argomenti di interesse generale e di attualità, per comprendere in modo globale e analitico testi orali e scritti poco complessi di diversa tipologia e genere; per produrre testi orali e scritti, chiari e lineari, di diversa tipologia e genere, utilizzando un registro adeguato; per interagire in semplici conversazioni e partecipare a brevi discussioni, utilizzando un registro adeguato. Utilizzare i linguaggi settoriali degli ambiti professionali di appartenenza per comprendere in modo globale e analitico testi orali e scritti poco complessi di diversa tipologia e genere; per produrre testi orali e scritti chiari e lineari di diversa tipologia e genere, utilizzando un registro adeguato; per interagire in semplici conversazioni e partecipare a brevi discussioni, utilizzando un registro adeguato.
5° anno	Utilizzare la lingua straniera, nell'ambito di argomenti di interesse generale e di attualità, per comprendere in modo globale e analitico testi orali e scritti abbastanza complessi di diversa tipologia e genere; per produrre testi orali e scritti, chiari e dettagliati, di diversa tipologia e genere utilizzando un registro adeguato; per interagire in conversazioni e partecipare a discussioni, utilizzando un registro adeguato. Utilizzare i linguaggi settoriali degli ambiti professionali di appartenenza per comprendere in modo globale e analitico testi orali e scritti abbastanza complessi di diversa tipologia e genere; per produrre testi orali e scritti, chiari e dettagliati, di diversa tipologia e genere utilizzando il lessico specifico e un registro adeguato; per interagire in conversazioni e partecipare a discussioni utilizzando il lessico specifico e un registro adeguato.

Asse dei linguaggi	
Conoscenze	abilità
Tipi e generi testuali, inclusi quelli specifici della microlingua dell'ambito professionale di appartenenza.	Comprendere i punti principali di testi orali in lingua standard abbastanza complessi, ma chiari, relativi ad ambiti di interesse generale, ad argomenti di attualità e ad argomenti attinenti alla microlingua dell'ambito professionale di appartenenza.
Aspetti grammaticali, incluse le strutture più frequenti nella microlingua dell'ambito professionale di appartenenza.	Comprendere in maniera globale e analitica, con discreta autonomia, testi scritti relativamente complessi, di diversa tipologia e genere, relativi ad ambiti di interesse generale, ad argomenti di attualità e ad argomenti attinenti alla microlingua dell'ambito professionale di appartenenza.
Ortografia.	Partecipare a conversazioni o discussioni con sufficiente scioltezza e spontaneità utilizzando il lessico specifico e registri diversi in rapporto alle diverse situazioni sociali, su argomenti noti di interesse generale, di attualità e attinenti alla microlingua dell'ambito professionale di appartenenza, esprimendo il proprio punto di vista e dando spiegazioni.
Lessico, incluso quello specifico della microlingua dell'ambito professionale di appartenenza.	Fare descrizioni e presentazioni con sufficiente scioltezza, secondo un ordine prestabilito e coerente,
Fonologia.	
Pragmatica: struttura del discorso, funzioni comunicative, modelli di interazione sociale.	
Aspetti extralinguistici.	
Aspetti socio-linguistici.	

	<p>utilizzando il lessico specifico e registri diversi in rapporto alle diverse situazioni sociali, anche ricorrendo a materiali di supporto (presentazioni multimediali, cartine, tabelle, grafici, mappe, ecc.), su argomenti noti di interesse generale, di attualità e attinenti alla microlingua dell'ambito professionale di appartenenza.</p>
--	--

	<p>Scrivere testi chiari e sufficientemente dettagliati, coerenti e coesi, adeguati allo scopo e al destinatario utilizzando il lessico specifico, su argomenti noti di interesse generale, di attualità e attinenti alla microlingua dell'ambito professionale di appartenenza.</p>
--	--



Competenza n. 6

Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali	
biennio	Acquisire informazioni sulle testimonianze artistiche e sui beni ambientali del territorio di appartenenza utilizzando strumenti e metodi adeguati.
3° anno	Correlare le informazioni acquisite sui beni artistici e ambientali alle attività economiche presenti nel territorio, ai loro possibili sviluppi in termini di fruibilità, anche in relazione all'area professionale di riferimento.
4° anno	Stabilire collegamenti tra informazioni, dati, eventi e strumenti relativi ai beni artistici e ambientali e l'ambito professionale di appartenenza.
5° anno	Riconoscere e valutare, anche in una cornice storicoculturale, il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali, inserendoli in una prospettiva di sviluppo professionale.

Asse dei linguaggi	
Conoscenze I caratteri fondamentali delle più significative espressioni artistiche (arti figurative, architettura ecc.) italiane e di altri Paesi. Le caratteristiche più rilevanti e la struttura di base dei linguaggi artistici (arti figurative, cinema, ecc..).	Abilità Riconoscere e identificare i principali periodi e linee di sviluppo della cultura artistica italiana e straniera. Essere in grado di operare una lettura degli elementi essenziali dell'opera d'arte, come primo approccio interpretativo al suo significato.
Asse storico-sociale	
Conoscenze Gli aspetti caratteristici del patrimonio ambientale e urbanistico e i principali monumenti storico-artistici del proprio territorio.	Abilità Essere in grado di collocare le principali emergenze ambientali e storico-artistiche del proprio territorio d'arte nel loro contesto culturale.

Competenza n. 7

Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete	
biennio	Identificare le forme di comunicazione e utilizzare le informazioni per produrre semplici testi multimediali in contesti strutturati, sia in italiano sia nelle lingue straniere oggetto di studio, verificando l'attendibilità delle fonti.
3 anno	Utilizzare le forme di comunicazione visiva e multimediale in vari contesti anche professionali, valutando in modo critico l'attendibilità delle fonti per produrre in autonomia testi inerenti alla sfera personale e sociale e all'ambito professionale di appartenenza, sia in italiano sia in lingua straniera.
4 anno	Utilizzare strumenti di comunicazione visiva e multimediale per produrre documenti complessi, scegliendo le strategie comunicative più efficaci rispetto ai diversi contesti inerenti alla sfera sociale e all'ambito professionale di appartenenza, sia in italiano sia in lingua straniera.
5 anno	Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio e di lavoro e scegliere le forme di comunicazione visiva e multimediale maggiormente adatte all'area professionale di riferimento per produrre testi complessi, sia in italiano sia in lingua straniera.

Asse dei linguaggi	
<p>Conoscenze Fonti dell'informazione e della documentazione.</p> <p>Social <i>network</i> e new media come fenomeno comunicativo.</p> <p>Caratteri comunicativi di un testo multimediale.</p> <p>Tecniche, lessico, strumenti per la comunicazione professionale.</p>	<p>Abilità Reperire informazioni e documenti in italiano o in lingua straniera sul <i>web</i> valutando l'attendibilità delle fonti.</p> <p>Ideare e realizzare semplici testi multimediali in italiano o in lingua straniera su tematiche culturali, di studio e professionali.</p> <p>Utilizzare le tecnologie digitali per la presentazione di un progetto o di un prodotto in italiano o in lingua straniera.</p> <p>Scegliere la forma multimediale più adatta alla comunicazione in italiano o in lingua straniera nell'ambito professionale di riferimento in relazione agli interlocutori e agli scopi.</p>
Asse scientifico-tecnologico	
<p>Conoscenze Informazioni, dati e codifica.</p> <p>Sistemi di documentazione, archiviazione e trasmissione delle informazioni.</p> <p>Elementi fondamentali dei sistemi informativi .</p> <p>Tecniche di presentazione.</p> <p>Tecniche di comunicazione.</p> <p>Forme di comunicazione commerciale e pubblicità.</p> <p>La rete Internet.</p> <p>Funzioni e caratteristiche della rete Internet.</p> <p>I motori di ricerca.</p> <p>Principali strumenti di comunicazione: social <i>networks</i>, <i>forum</i>, <i>blog</i>, <i>e-mail</i>.</p> <p>Normativa sulla <i>privacy</i> e sul diritto d'autore.</p> <p>Utilizzo sicuro della rete: <i>firewall</i>, <i>antivirus</i>, <i>crittografia</i>, protezione dell'identità.</p>	<p>Abilità Raccogliere, organizzare, rappresentare e trasmettere informazioni.</p> <p>Utilizzare il linguaggio e gli strumenti adeguati alla situazione comunicativa.</p> <p>Utilizzare la rete Internet per ricercare fonti e dati.</p> <p>Utilizzare la rete Internet per attività di comunicazione interpersonale.</p> <p>Riconoscere i limiti e i rischi dell'uso della rete.</p> <p>Utilizzare applicazioni di scrittura, calcolo e grafica.</p>



Competenza n. 8

Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento	
biennio	Utilizzare i principali dispositivi individuali e servizi di rete nell'ambito della vita quotidiana e in contesti di studio circoscritti rispettando le norme in materia di sicurezza e privacy.
3° anno	Utilizzare le reti e gli strumenti informatici e anche in situazioni di lavoro relative all'area professionale di riferimento.
4° anno	Utilizzare le reti e gli strumenti informatici e anche in situazioni di lavoro relative all'area professionale di riferimento.
5° anno	Utilizzare le reti e gli strumenti informatici in modalità avanzata in situazioni di lavoro relative al settore di riferimento, adeguando i propri comportamenti al contesto organizzativo e professionale anche nella prospettiva dell'apprendimento permanente.

Asse scientifico-tecnologico	
<p>Conoscenze Informazioni, dati e codifica.</p> <p>Sistemi di documentazione, archiviazione e trasmissione delle informazioni.</p> <p>Il foglio elettronico: caratteristiche e principali funzioni.</p> <p>Il database: struttura e utilizzo per l'accesso, la modifica e l'estrazione delle informazioni.</p> <p>Strumenti per la rappresentazione multimediale delle informazioni.</p> <p>La rete Internet.</p> <p>Funzioni, caratteristiche e principali servizi della rete Internet.</p> <p>I motori di ricerca.</p> <p>Utilizzo sicuro della rete: firewall, antivirus, crittografia, protezione dell'identità.</p> <p>Dispositivi e applicazioni di salvataggio e ripristino di dati.</p> <p>Strumenti per la compressione dei dati I sistemi di archiviazione "Cloud"</p>	<p>Abilità Raccogliere, organizzare, rappresentare e trasmettere efficacemente informazioni</p> <p>Utilizzare la rete Internet per ricercare fonti e dati</p> <p>Saper garantire una conservazione corretta e sicura delle informazioni</p>
Asse matematico	
<p>Conoscenze Algoritmi e loro risoluzione.</p>	<p>Abilità Esprimere procedimenti risolutivi attraverso algoritmi.</p>

Competenza n. 9

Riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo	
biennio	Praticare l'espressività corporea ed esercitare la pratica sportiva, in modo efficace, in situazioni note, in ambito familiare, scolastico e sociale.
3° anno	Agire l'espressività corporea ed esercitare la pratica sportiva, in modo responsabile, sulla base della valutazione delle varie situazioni sociali e professionali, nei diversi ambiti di esercizio.
4° anno	Agire l'espressività corporea ed esercitare la pratica sportiva, in modo autonomo e responsabile, sulla base della valutazione delle situazioni sociali e professionali soggette a cambiamenti e che possono richiedere un adattamento del proprio operato.
5° anno	Agire l'espressività corporea ed esercitare la pratica sportiva, in modo anche responsabilmente creativo, così che i relativi propri comportamenti personali, sociali e professionali siano parte di un progetto di vita orientato allo sviluppo culturale, sociale ed economico di sé e della propria comunità.

Asse storico-sociale	
Conoscenze L'evoluzione dei giochi e degli sport nella cultura e nella tradizione.	Abilità Interpretare le diverse caratteristiche dei giochi e degli sport nelle varie culture.
Asse scientifico-tecnologico	
Conoscenze Gli elementi tecnico-scientifici di base relativi alle principali tecniche espressive. Differenze tra movimento biomeccanico e gesto espressivo. Le caratteristiche ritmiche del movimento.	Abilità Comprendere e produrre consapevolmente i linguaggi non verbali. Riconoscere, riprodurre, elaborare e realizzare sequenze motorie con carattere ritmico a finalità espressiva, rispettando strutture spaziali e temporali del movimento.

Competenza n. 10

Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi	
biennio	Riconoscere le principali funzioni e processi di un'organizzazione e i principi di base dell'economia.
3° anno	Applicare i concetti fondamentali relativi all'organizzazione aziendale e alla produzione di beni e servizi, per l'analisi di semplici casi aziendali relativi al settore professionale di riferimento.
4° anno	Applicare i concetti fondamentali relativi all'organizzazione aziendale e alla produzione di beni e servizi per la soluzione di casi aziendali relativi al settore professionale di riferimento anche utilizzando documentazione tecnica e tecniche elementari di analisi statistica e matematica.
5° anno	Utilizzare concetti e modelli relativi all'organizzazione aziendale, e alla produzione di beni e servizi e all'evoluzione del mercato del lavoro per affrontare casi pratici relativi all'area professionale di riferimento.

Asse storico- sociale	
Conoscenze Le regole che governano l'economia ed i principali soggetti del sistema economico del proprio territorio. Il tessuto produttivo e dei servizi del proprio territorio. I caratteri fondamentali del mercato del lavoro in ambito nazionale ed internazionale.	Abilità Riconoscere le caratteristiche essenziali del mercato del lavoro e le opportunità lavorative in linea con la propria formazione
Asse matematico	
Conoscenze Variabili e funzioni Elementi di matematica finanziaria	Abilità Saper riconoscere il linguaggio matematico nei processi produttivi Saper costruire semplici modelli matematici in economia
Asse scientifico-tecnologico	
Conoscenze Modelli organizzativi aziendali relativi processi funzionali. Metodi per la scomposizione del progetto in attività e <i>task</i> . Strumenti e metodi di monitoraggio di un progetto. Normative di settore nazionali e comunitarie sulla sicurezza personale e ambientale. Certificazioni aziendali relative a qualità, ambiente e sicurezza. Strumenti e metodi dell'analisi statistica: frequenze, indicatori centrali e di dispersione, correlazione, regressione lineare, rappresentazioni tabellari e grafiche. Sistema informativo e sistema informatico. Servizi di rete a supporto della comunicazione aziendale. <i>Software</i> applicativi per la produzione di documenti multimediali (<i>word processor</i> , presentazione, grafica). Il foglio elettronico per la rappresentazione tabellare e/o grafica di dati di produzione, qualità, <i>marketing</i> , commerciali. Il database: struttura e utilizzo per l'accesso, la modifica e l'estrazione delle informazioni.	Abilità Individuare le principali strutture e funzioni aziendali. Individuare gli obiettivi e gli elementi distintivi di un progetto. Individuare gli eventi, le attività e descrivere il ciclo di vita di un Progetto. Utilizzare la documentazione tecnica di progetto. Applicare le normative sulla sicurezza personale e ambientale. Utilizzare le tecniche dell'analisi statistica nel controllo della produzione di beni e servizi. Raccogliere, archiviare, utilizzare dati nell'ambito del sistema informativo aziendale. Utilizzare <i>software</i> applicativi in relazione alle esigenze aziendali. Utilizzare le funzioni di accesso/interrogazione/modifica di un DBMS

Competenza n. 11

Padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio	
biennio	Utilizzare gli strumenti tecnologici affidati avendo cura della sicurezza, della tutela della salute nei luoghi di lavoro e della dignità della persona, nel rispetto della normativa di riferimento e sotto supervisione.
3° anno	Utilizzare in modo avanzato gli strumenti tecnologici avendo cura della sicurezza, della tutela della salute nei luoghi di lavoro e della dignità della persona, rispettando le normative in autonomia.
4° anno	Utilizzare in modo avanzato gli strumenti tecnologici avendo cura della sicurezza, della tutela della salute nei luoghi di lavoro, della dignità della persona, dell'ambiente e del territorio, rispettando le normative specifiche dell'area professionale ed adottando comportamenti adeguati al contesto.
5° anno	Padroneggiare, in autonomia, l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio.

Asse storico-sociale	
Conoscenze Problematiche economiche, sociali ed etiche connesse con il settore produttivo e i servizi in cui si opera. I principi e le norme che regolano la salute e la sicurezza nel mondo del lavoro, con particolare riferimento settore produttivo cui si riferisce ciascun indirizzo.	Abilità Comprendere il contesto lavorativo entro il quale ci si trova ad agire rispettando procedure e relative standardizzazioni.
Asse scientifico-tecnologico	
Conoscenze Caratteristiche dei principali agenti patogeni (batteri-virus). I principali inquinanti presenti nell'ambiente e la loro origine. L'impatto delle attività umane sull'ambiente, il problema della CO ² . Caratteristiche delle energie rinnovabili. Elementi basilari di tecniche di profilassi più diffuse: vaccini, stili alimentari, conoscenza dei danni da sostanze psicotrope. Informazioni, dati e codifica. Il foglio elettronico: caratteristiche e principali funzioni. Il database: struttura e utilizzo per l'accesso, la modifica e l'estrazione delle informazioni. Strumenti per la rappresentazione multimediale delle informazioni. Strumenti per la comunicazione: <i>e-mail, forum, social networks, blog, wiki</i> . Certificazione dei prodotti e dei processi. Enti e soggetti preposti alla prevenzione. Obblighi dei datori di lavoro e doveri dei lavoratori. Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro. Documento di valutazione del rischio.	Abilità Acquisire una visione complessiva dei rischi per la salute derivanti da agenti patogeni e ambientali. Comprendere il ruolo della ricerca scientifica e della tecnologia nella prevenzione dei rischi per la salute, per la conservazione dell'ambiente e per l'acquisizione di stili di vita responsabili. Utilizzare programmi e <i>app</i> , su computer, <i>tablet</i> e <i>smartphones</i> , per effettuare le più comuni operazioni di organizzazione, elaborazione, rappresentazione e trasmissione di informazioni. Applicare le disposizioni legislative e normative, nazionali e comunitarie, nel campo della sicurezza e salute, prevenzione di infortuni e incendi. Applicare le disposizioni legislative e normative, nazionali e comunitarie, nel campo della salvaguardia dell'ambiente. Contribuire al controllo e alla riduzione dei rischi negli ambienti di lavoro. Valutare l'impatto ambientale derivante dall'uso di apparecchiature tecnologiche. Individuare i pericoli e le misure preventive e protettive connessi all'uso di dispositivi tecnologici.



Competenza n. 12

Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi	
biennio	Utilizzare i concetti e gli strumenti fondamentali dell'asse culturale matematico per affrontare e risolvere problemi strutturati anche utilizzando strumenti e applicazioni informatiche.
3° anno	Utilizzare i concetti e gli strumenti fondamentali dell'asse culturale matematico per affrontare e risolvere problemi strutturati, riferiti a situazioni applicative relative alla filiera di riferimento, anche utilizzando strumenti e applicazioni informatiche.
4° anno	Utilizzare in modo flessibile i concetti e gli strumenti fondamentali dell'asse culturale matematico per affrontare e risolvere problemi non completamente strutturati, riferiti a situazioni applicative relative al settore di riferimento, anche utilizzando strumenti e applicazioni informatiche.
5° anno	Utilizzare in modo flessibile i concetti e gli strumenti fondamentali dell'asse culturale matematico per affrontare e risolvere problemi complessi, anche utilizzando strumenti e applicazioni informatiche avanzate.

Asse storico-sociale	
<p>Conoscenze La diffusione della specie umana nel pianeta; le diverse tipologie di civiltà e le periodizzazioni fondamentali della storia mondiale.</p> <p>Le civiltà antiche e alto-medievali,, con riferimenti a coeve civiltà diverse da quelle occidentali.</p> <p>Principali persistenze e processi di trasformazione tra il secolo XI e il secolo XXI in Italia, in Europa e nel Mondo.</p> <p>Innovazioni scientifiche e tecnologiche e relativo impatto sui settori produttivi sui servizi e sulle condizioni economiche.</p>	<p>Abilità Discutere e confrontare diverse interpretazioni di fatti o fenomeni storici, sociali ed economici anche in riferimento alla realtà contemporanea.</p> <p>Collocare gli eventi storici nella giusta successione cronologica e nelle aree geografiche di riferimento.</p>
Asse matematico	
<p>Conoscenze Gli insiemi numerici N, Z, Q, R: rappresentazioni, operazioni, ordinamento. Calcolo percentuale.</p> <p>Espressioni algebriche: polinomi, operazioni.</p> <p>Equazioni e disequazioni di primo e secondo grado.</p> <p>Le funzioni e la loro rappresentazione (numerica, funzionale, grafica).</p> <p>Sistemi di equazioni e disequazioni.</p> <p>Nozioni fondamentali di geometria del piano e dello spazio.</p> <p>Il piano euclideo: relazioni tra rette, congruenza di figure, poligoni e loro proprietà. Circonferenza e cerchio.</p> <p>Le isometrie nel piano.</p> <p>Misure di grandezza: grandezze incommensurabili; perimetro e area dei poligoni regolari.</p> <p>Teoremi di Euclide e di Pitagora.</p> <p>Il metodo delle coordinate: il piano cartesiano.</p>	<p>Abilità Riconoscere e usare correttamente diverse rappresentazioni dei Numeri.</p> <p>Utilizzare in modo consapevole strumenti di calcolo automatico.</p> <p>Operare con i numeri interi e razionali e valutare l'ordine di grandezza dei risultati.</p> <p>Utilizzare in modo consapevole le procedure di calcolo e il concetto di approssimazione.</p> <p>Conoscere e usare misure di grandezze geometriche perimetro, area e volume delle principali figure geometriche del piano e dello spazio.</p> <p>Risolvere equazioni, disequazioni e sistemi anche graficamente.</p> <p>Rappresentare (anche utilizzando strumenti informatici) in un piano cartesiano funzioni lineari, paraboliche, razionali, periodiche.</p> <p>Porre, analizzare e risolvere problemi con l'uso di funzioni, di equazioni e sistemi di equazioni anche per via grafica.</p>

<p>Interpretazione geometrica dei sistemi di equazioni e disequazioni lineari in due incognite.</p> <p>Funzioni reali, razionali, paraboliche, parametriche e trigonometriche: caratteristiche e parametri significativi.</p> <p>Linguaggio naturale e linguaggio simbolico (linguaggio degli insiemi, dell'algebra elementare, delle funzioni, della logica matematica).</p> <p>Probabilità e frequenza.</p> <p>Statistica descrittiva: distribuzione delle frequenze a seconda del tipo di carattere e principali rappresentazioni grafiche.</p> <p>Indicatori di tendenza centrale: media, mediana, moda.</p> <p>Indicatori di dispersione: deviazione standard, varianza.</p> <p>Distribuzioni di probabilità e concetto di variabile aleatoria discreta.</p> <p>Concetto di permutazione, disposizione e combinazione. Calcolo di permutazioni, disposizioni e combinazioni.</p>	<p>Utilizzare diverse forme di rappresentazione (verbale, simbolica e grafica) per descrivere oggetti matematici, fenomeni naturali e sociali.</p> <p>Riconoscere caratteri qualitativi, quantitativi, discreti e continui.</p> <p>Rappresentazioni grafiche delle distribuzioni di frequenze (anche utilizzando adeguatamente opportuni strumenti informatici).</p> <p>Calcolare, utilizzare e interpretare valori medi e misure di variabilità per caratteri quantitativi.</p> <p>Determinare, anche con l'utilizzo di strumenti informatici, il numero di permutazioni, disposizioni, combinazioni in un insieme, distinguendo le relative situazioni applicative.</p> <p>Riconoscere e descrivere semplici relazioni tra grandezze in situazioni reali utilizzando un modello lineare, quadratico, periodico.</p> <p>Analizzare, descrivere e interpretare il comportamento di una funzione al variare di uno o più parametri, anche con l'uso di strumenti informatici.</p>
---	--

COMPETENZE AREA PROFESSIONALE
(con risultati intermedi)

Competenza n. 1

<p>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.</p> <p><i>(indicazione delle conoscenze e abilità del profilo in uscita – Regolamento 92/2018 Allegato 1 – pagg. 33-106)</i></p>	
<p>Conoscenze essenziali Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico.</p> <p>Strategie di comunicazione del prodotto.</p> <p>Strumenti di pubblicità e comunicazione.</p> <p>Strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc.).</p> <p>Principi di fidelizzazione del cliente.</p> <p>Tecniche di rilevazione di nuove in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiali e attrezzature Tecniche di <i>problem solving</i> e gestione reclami.</p>	<p>Abilità minime Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato.</p> <p>Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento.</p> <p>Progettare attività promozionali e pubblicitarie 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>BIENNIO</p> <p><i>(descrizione della competenza a livello intermedio – Linee guida – Allegati C)</i> 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>	
<p>Conoscenze essenziali 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>Abilità minime 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 <i>software</i> 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>TERZO ANNO</p> <p>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>	
<p>Conoscenze essenziali Terminologia tecnica specifica di settore.</p>	<p>Abilità minime</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>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>
QUARTO ANNO	
<p>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>	
<p>Conoscenze essenziali</p> <p>Strumenti di pubblicità e comunicazione.</p> <p>Principi e criteri di <i>storytelling</i> 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>abilità</p> <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>
QUINTO ANNO	
<p>Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.</p>	
<p>Conoscenze essenziali</p> <p>Tecniche di promozione e vendita: marketing 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>Abilità minime</p> <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>

Competenza n. 2

2. Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.

<p>Conoscenze essenziali Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci.</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 ed operativi.</p> <p>Tecniche di programmazione e controllo dei costi.</p> <p>Tecniche di rilevazione della qualità dell'offerta preventiva.</p>	<p>Abilità minime 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>Controllare la corrispondenza del prodotto/servizio ai parametri predefiniti.</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>
--	---

BIENNIO

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.

<p>Conoscenze essenziali Conoscenze di base dei principali processi organizzativi, produttivi e gestionali dei diversi settori della filiera.</p> <p>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.</p> <p>Filiere produttive: dall'origine del prodotto alla trasformazione e commercializzazione degli alimenti.</p> <p>Organizzazione del lavoro in équipe: ruoli, funzioni e gerarchia.</p> <p>Tecniche di base di comunicazione e relazione interpersonale.</p>	<p>Abilità minime Applicare semplici procedure di gestione aziendale.</p> <p>Applicare modalità di trattamento e trasformazione delle materie prime di base.</p> <p>Identificare i possibili ambiti di consumo dei prodotti e servizi enogastronomici e di ospitalità alberghiera.</p> <p>Applicare metodologie di base di lavoro in équipe.</p>
--	--

TERZO ANNO

Utilizzare tecniche di gestione a supporto dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi rispettando parametri di qualità.

<p>Conoscenze essenziali Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro: attrezzature e strumenti, risorse umane e tecnologiche.</p> <p>Controllo della produzione/lavorazione/commercializzazione di prodotti/servizi della filiera di riferimento.</p> <p>Caratteristiche e standard di qualità dei prodotti e servizi della filiera di riferimento.</p>	<p>Abilità minime Definire le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e collaborando alla gestione del processo di approvvigionamento.</p> <p>Individuare all'interno di un determinato contesto gli aspetti caratteristici che riguardano la produzione e la vendita dei prodotti/servizi della filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera.</p> <p>Applicare modalità di trattamento e trasformazione delle materie prime tenendo conto delle principali tendenze e delle esigenze del mercato.</p>
---	--

QUARTO ANNO

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.

Conoscenze essenziali	Abilità minime
------------------------------	-----------------------

<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</p>	<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>
--	--

QUINTO ANNO

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>Conoscenze essenziali</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>Abilità minime</p> <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. 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>
---	--

Competenza n. 3

1 Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.	
<i>(indicazione delle conoscenze e abilità del profilo in uscita – Regolamento 92/2018 Allegato 1 – pagg. 33-106)</i>	
<p>Conoscenze essenziali</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP .</p> <p>Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e anti-infortunistica.</p> <p>Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali.</p> <p>Fattori di rischio professionale ed-ambientale.</p> <p>Normativa volta alla tutela ed alla sicurezza del cliente.</p>	<p>Abilità minime</p> <p>Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, dell'ambiente e del territorio.</p> <p>Applicare efficacemente il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari in conformità alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.</p> <p>Garantire la tutela e sicurezza del cliente (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).</p>

BIENNIO	
<i>(descrizione della competenza a livello intermedio – Linee guida – Allegati C)</i>	
Applicare procedure di base relative all'igiene e alla sicurezza, in contesti strutturati e sotto supervisione.	
<p>Conoscenze essenziali</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>Abilità minime</p> <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>
TERZO ANNO	
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>Conoscenze essenziali</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>Abilità minime</p> <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>
QUARTO ANNO	
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.	
<p>Conoscenze essenziali</p> <p>Qualità ed etichettatura dei prodotti enogastronomici.</p> <p>Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica.</p> <p>Fattori di rischio professionale e ambientale.</p> <p>Normativa sulla tutela e sicurezza del cliente.</p>	<p>Abilità minime</p> <p>Utilizzare metodi, attrezzature, mezzi, per la gestione delle produzioni ed assicurare standard di qualità appropriati.</p> <p>Applicare procedure per la segnalazione delle non conformità.</p>

	Applicare le norme per la tutela e sicurezza del cliente con particolare riferimento a bambini, anziani, diversamente abili.
QUINTO ANNO	
Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.	
<p>Conoscenze essenziali</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP.</p> <p>Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali.</p> <p>Normativa volta alla tutela e sicurezza del cliente.</p>	<p>Abilità minime</p> <p>Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, dell'ambiente e del territorio.</p> <p>Applicare efficacemente il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari in conformità alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.</p> <p>Garantire la tutela e la sicurezza del cliente.</p> <p>Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative//<i>layout</i> dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio.</p>

Competenza n. 4

<p>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.</p>	
<p><i>(indicazione delle conoscenze e abilità del profilo in uscita – Regolamento 92/2018 Allegato 1 – pagg. 33-106)</i></p>	
<p>Conoscenze essenziali</p> <p>Elementi di eco-gastronomia.</p> <p>Principi di ecoturismo.</p> <p>Concetti di sostenibilità e certificazione.</p> <p>Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità.</p> <p>Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari.</p> <p>Tecniche di analisi delle componenti di un prezzo di vendita e degli indicatori di gestione.</p> <p>Politica di sconti per la clientela.</p> <p>Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.</p>	<p>Abilità minime</p> <p>Elaborare un'offerta di prodotti e servizi enogastronomici atti a promuovere uno stile di vita equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sostenibile dal punto di vista ambientale</p> <p>Predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o disturbi e limitazioni alimentari.</p> <p>Definire offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili.</p> <p>Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli <i>stakeholder</i>.</p>

<p>BIENNIO</p>	
<p><i>(descrizione della competenza a livello intermedio – Linee guida – Allegati C)</i></p> <p>Applicare procedure di base per la predisposizione di prodotti e servizi in contesti strutturati e sotto supervisione.</p>	
<p>Conoscenze essenziali</p> <p>Tecniche e procedure di settore in relazione al compito da svolgere.</p> <p>Elementi di organizzazione, gestione aziendale e budgetaria.</p> <p>Elementi di enogastronomia regionale e nazionale.</p> <p>Linee guida per una sana alimentazione: i principi nutritivi; nutrizione e alimentazione.</p>	<p>Abilità minime</p> <p>Adottare tecniche di base per la manipolazione, la trasformazione e l'utilizzo delle materie e dei semilavorati.</p> <p>Identificare gli aspetti di base che riguardano la tutela dell'ambiente in relazione alla pratica professionale.</p> <p>Eseguire le principali fasi di lavorazione e allestimento di prodotti, servizi e menù nella corretta sequenza.</p>
<p>TERZO ANNO</p>	

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.	
<p>Conoscenze essenziali Elementi di dietetica e nutrizione.</p> <p>Criteri di scelta delle materie prime/prodotti/servizi (certificazioni, stagionalità, prossimità, eco sostenibilità).</p> <p>Principi di eco sostenibilità applicati ai settori di riferimento.</p> <p>Tecniche per ridurre lo spreco.</p> <p>Tecniche di base di organizzazione, gestione aziendale e budgetaria.</p>	<p>Abilità minime 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.</p>
QUARTO ANNO	
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.	
<p>Conoscenze essenziali Principali sviluppi contemporanei in termini di: materie prime e loro derivati, tecniche professionali, materiali e attrezzature.</p> <p>Principi di eco-turismo ed elementi di eco-gastronomia. .Gli stili alimentari e le diete moderne.</p> <p>Tecniche di analisi delle componenti di un prezzo di vendita e degli indicatori di gestione.</p>	<p>Abilità minime 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.</p> <p>Favorire la diffusione di abitudini e stili di vita equilibrati attraverso l'offerta di prodotti e servizi tradizionali, innovativi e sostenibili.</p> <p>Partecipare alla predisposizione di prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze e/o disturbi e limitazioni alimentari.</p>
QUINTO ANNO	
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. 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.	
<p>Conoscenze essenziali Valore culturale del cibo e rapporto tra enogastronomia, società e cultura di un territorio.</p> <p>Concetti di sostenibilità e certificazione.</p> <p>Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità.</p> <p>Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari.</p> <p>Tecniche di analisi del <i>budget</i> e politiche di sconti per la clientela.</p> <p>Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.</p> <p>Azioni di controllo dell'attività di gestione aziendale e <i>budgetaria</i>.</p>	<p>Abilità minime Elaborare un'offerta di prodotti e servizi enogastronomici atti a promuovere uno stile di vita equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sostenibile dal punto di vista ambientale.</p> <p>Predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o disturbi e limitazioni alimentari.</p> <p>Apportare innovazioni personali alla produzione enogastronomica fornendo spiegazioni tecniche e motivazioni culturali, promuovendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati.</p> <p>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.</p> <p>Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli <i>stakeholder</i>.</p>

Competenza n. 5

1 Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative	
<i>(indicazione delle conoscenze e abilità del profilo in uscita – Regolamento 92/2018 Allegato 1 – pagg. 33-106)</i>	
<p>Conoscenze essenziali</p> <p>Principi di scienze e tecnologie alimentari.</p> <p>Fasi, tempi, strumenti e modalità di lavorazione, cottura e conservazione dei prodotti.</p> <p>Le materie prime sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico.</p> <p>Caratteristiche della pasticceria e della panificazione regionale, nazionale e internazionale.</p> <p>Le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza alimentare, trasparenza e tracciabilità delle materie prime.</p> <p>Nozioni fondamentali sulle dinamiche del gusto e sugli abbinamenti di sapori e ingredienti.</p> <p>Tecniche di presentazione e decorazione di prodotti.</p> <p>Tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti dolciari.</p>	<p>Abilità minime</p> <p>Applicare correttamente tecniche di lavorazione di prodotti dolciari e da forno scegliendo le materie prime in base alla qualità, alla tipicità, alloro valore nutrizionale e bilanciandole in funzione del prodotto finito.</p> <p>Apportare alle ricette originali di un prodotto dolciario o da forno delle variazioni personali, in funzione dell'evoluzione del gusto, o delle esigenze della clientela con particolari esigenze alimentari.</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>

BIENNIO	
<i>(descrizione della competenza a livello intermedio – Linee guida – Allegati C)</i>	
Applicare procedure di base di elaborazione di prodotti dolciari e di panificazione in contesti strutturati e noti.	
Conoscenze essenziali	Abilità minime

<p>Caratteristiche merceologiche e nutrizionali dei prodotti e delle materie prime in riferimento all'arte bianca.</p> <p>Elementi di chimica organica, correlati alle preparazioni connesse all'arte bianca.</p> <p>Principi di base di scienze e tecnologie alimentari.</p>	<p>Applicare criteri di selezione di ingredienti alimentari e tecniche di base della panificazione e produzione dolciaria.</p> <p>Riconoscere le componenti culturali dell'arte bianca anche in relazione al proprio territorio.</p>
TERZO ANNO	
<p>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.</p>	
<p>Conoscenze essenziali Tecniche di base e tecnologie per la preparazione di prodotti dolciari e di panificazione.</p> <p>Fasi, tempi, strumenti e modalità di lavorazione, cottura e conservazione dei prodotti.</p> <p>Le materie prime sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico- fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico.</p> <p>Merceologia, standard di qualità e sicurezza delle materie prime alimentari.</p> <p>Processi di stoccaggio degli alimenti e di lavorazione dei prodotti da forno. Cenni di programmazione e organizzazione della produzione. Preparazioni di base di pasticceria, panificazione e pizzeria riferite alle tradizioni regionali, nazionali e internazionali.</p> <p>Le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza alimentare, trasparenza e tracciabilità delle materie prime.</p>	<p>Abilità minime Applicare tecniche e tecnologie idonee alla preparazione, conservazione e presentazione di prodotti dolciari e di panificazione.</p> <p>Predisporre la linea di lavoro per le diverse procedure previste dal piano di produzione/conservazione/presentazione.</p> <p>Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo delle materie prime e degli alimenti.</p> <p>Applicare procedure di ordinaria manutenzione di attrezzi e macchinari di settore e rilevazione di eventuali malfunzionamenti.</p>
QUARTO ANNO	
<p>Collaborare alla realizzazione e presentazione di prodotti dolciari e di panificazione sulla base delle tradizioni locali, nazionali ed internazionali.</p>	
<p>Conoscenze essenziali 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>Abilità minime 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>
QUINTO ANNO	
<p>Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative.</p>	
<p>Conoscenze essenziali 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>Abilità minime 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>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>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>
--	--



Competenza n. 6

<p>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.</p>	
<p><i>(indicazione delle conoscenze e abilità del profilo in uscita – Regolamento 92/2018 Allegato 1 – pagg. 33-106)</i></p>	
<p>Conoscenze essenziali</p> <p>Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali.</p> <p>Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale.</p> <p>Elementi di <i>marketing</i> dei servizi turistici.</p> <p>Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in Lingua straniera.</p> <p>Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.</p> <p>Tecniche di rilevamento della <i>customer satisfaction</i>.</p> <p>Meccanismi di fidelizzazione cliente.</p>	<p>Abilità minime</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 L2.</p> <p>Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto ed 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>

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

BIENNIO

(descrizione della competenza a livello intermedio – Linee guida – Allegati C)

Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.

Conoscenze essenziali

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.

Abilità minime

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.

TERZO ANNO

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.

Conoscenze essenziali

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.

Abilità minime

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.

QUARTO ANNO

Orientare i propri comportamenti alla realizzazione delle fasi del ciclo cliente in contesti professionali noti nel rispetto delle diverse culture ed esigenze della clientela.

Conoscenze essenziali

Elementi di antropologia culturale.

Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.

Tecniche di interazione con la clientela con bisogni specifici.

Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in lingua straniera.

Elementi di *marketing* strategico dei servizi turistici e meccanismi di fidelizzazione del cliente.

Abilità minime

Gestire, anche in collaborazione con gli altri, la comunicazione professionale con il cliente personalizzando il servizio in base alle esigenze speciali.

Applicare procedure e tecniche di comunicazione nei confronti del cliente anche straniero per rilevarne i bisogni e anticipare possibili soluzioni nel rispetto della sua cultura.

Adattare la propria interazione con il cliente nel rispetto dei differenti stili comunicativi e valori.

QUINTO ANNO

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

Conoscenze essenziali

Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali, anche in lingua straniera.

Tecniche di rilevamento della *Customer satisfaction*.

Meccanismi di fidelizzazione del cliente.

Abilità minime

Usare modalità di interazione e codici diversi a seconda della tipologia di clientela per descrivere e valorizzare i servizi sia in forma orale che scritta anche in lingua straniera.

	<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>
--	--



Competenza n. 7

<p>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.</p>	
<p><i>(indicazione delle conoscenze e abilità del profilo in uscita – Regolamento 92/2018 Allegato 1 – pagg. 33-106)</i></p>	
<p>Conoscenze essenziali Classificazione merceologica dei prodotti agroalimentari in funzione della loro origine.</p> <p>Le tradizioni culturali ed enogastronomiche in riferimento all'assetto agroalimentare di un territorio e all'assetto turistico.</p>	<p>Abilità minime Attuare l'informazione e la promozione di un evento enogastronomico, turistico-culturale in funzione del target di riferimento e nell'ottica della valorizzazione del <i>Made in Italy</i>.</p>

<p>Tecniche di allestimento della sala per servizi <i>banqueting</i> e <i>catering</i>.</p> <p>Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di <i>catering</i>/eventi.</p>	<p>Definire le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla tipologia di evento.</p> <p>Definire le specifiche per l'allestimento degli spazi e per le operazioni di <i>banqueting</i> / <i>catering</i>.</p>
---	--

BIENNIO

(descrizione della competenza a livello intermedio – Linee guida – Allegati C)
 Eseguire compiti semplici per la realizzazione di eventi enogastronomici e culturali in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti.

<p>Conoscenze essenziali Elementi di enogastronomia locale, regionale e nazionale.</p> <p>Elementi di geografia turistica con particolare riferimento al territorio.</p> <p>L'evoluzione degli usi e dei costumi enogastronomici del territorio di appartenenza.</p> <p>Servizi internet per la promozione enogastronomica e culturale del territorio.</p> <p>Classificazione merceologica di base delle principali categorie dei prodotti agroalimentari del territorio in funzione della loro origine.</p>	<p>abilità Individuare i prodotti di qualità del territorio conoscendone le caratteristiche peculiari, le tradizioni storiche e i criteri di classificazione della qualità.</p> <p>Fornire informazioni al cliente in relazione alle opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche del territorio.</p>
--	--

TERZO ANNO

Collaborare alla realizzazione di eventi enogastronomici, culturali e di promozione del *Made in Italy* in contesti professionali noti.

<p>Conoscenze essenziali Tecniche di base di organizzazione e programmazione di eventi.</p> <p>Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro.</p> <p>Le tradizioni culturali ed enogastronomiche in riferimento all'assetto agroalimentare di un territorio e all'assetto turistico.</p>	<p>Abilità minime Partecipare alla realizzazione di eventi e/o progetti per la valorizzazione del <i>Made in Italy</i> con istituzioni, enti, soggetti economici e imprenditoriali.</p> <p>Riconoscere le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla specifica tipologia di evento.</p> <p>Determinare le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione ottimale dell'evento.</p>
---	---

QUARTO ANNO

Collaborare alla realizzazione di eventi enogastronomici, culturali e di promozione del *Made in Italy* in contesti professionali noti affrontando situazioni mutevoli che richiedono adeguamenti del proprio operato.

<p>Conoscenze essenziali Strumenti per la gestione organizzativa e la promozione di eventi. Tecniche di analisi commerciale.</p> <p>Strategie di comunicazione e strumenti di pubblicità dei prodotti e dei servizi. Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro.</p> <p>Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione.</p>	<p>Abilità minime 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>
--	--

QUINTO ANNO

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*.

Conoscenze essenziali	Abilità minime
------------------------------	-----------------------

<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>Attuare l'informazione e la promozione di un evento enogastronomico, 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>
---	---

Competenza 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.
(indicazione delle conoscenze e abilità del profilo in uscita – Regolamento 92/2018 Allegato 1 – pagg. 33-106)

<p>Conoscenze essenziali Mercato turistico e sue tendenze.</p> <p>Metodologie e strumenti di <i>marketing</i> turistico</p> <p>Menù con alimenti biologici e biologici plus; alimenti equi e solidali, alimenti locali, prodotti da lotta alle mafie.</p> <p>Assetto agroalimentare di un territorio: tecniche per l'abbinamento cibi-prodotti locali.</p> <p>Normativa riguardante la tutela ambientale.</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>Abilità minime 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 <i>Tourism Certification</i>.</p> <p>Determinare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico.</p>
--	--

BIENNIO	
<p><i>(descrizione della competenza a livello intermedio – Linee guida – Allegati C)</i> 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.</p>	
<p>Conoscenze essenziali Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta turistica integrata.</p> <p>Riconoscere nel territorio gli aspetti relativi all'eco sostenibilità ambientale.</p> <p>Riconoscere le principali tipologie di materiali promozionali e pubblicitari dell'offerta turistica.</p> <p>Attuare modalità atte a ridurre gli sprechi nell'ottica della tutela e salvaguardia dell'ambiente.</p>	<p>Abilità minime Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta turistica integrata.</p> <p>Riconoscere nel territorio gli aspetti relativi all'eco sostenibilità ambientale.</p> <p>Riconoscere le principali tipologie di materiali promozionali e pubblicitari dell'offerta turistica.</p> <p>Attuare modalità atte a ridurre gli sprechi nell'ottica della tutela e salvaguardia dell'ambiente.</p>
TERZO ANNO	
<p>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.</p>	
<p>Conoscenze essenziali Assetto agroalimentare del territorio: tecniche per l'abbinamento cibi- prodotti locali.</p> <p>L'offerta turistica integrata ed ecosostenibile nel territorio di riferimento.</p> <p>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.</p>	<p>Abilità minime Identificare i principi dell'eco sostenibilità ambientale in relazione all'offerta turistica.</p> <p>Effettuare l'analisi del territorio di riferimento (opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche) attraverso l'utilizzo di diversi strumenti di ricerca e del web.</p> <p>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.</p>
QUARTO ANNO	
<p>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>	
<p>Conoscenze essenziali 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>Abilità minime Individuare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dell'offerta turistica integrata con i principi dell'ecosostenibilità.</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>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>.</p>
QUINTO ANNO	
<p>Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.</p>	
<p>Conoscenze essenziali</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>Abilità minime</p> <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 <i>Tourism Certification</i>.</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>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.</p>	
<p><i>(indicazione delle conoscenze e abilità del profilo in uscita – Regolamento 92/2018 Allegato 1 – pagg. 33-106)</i></p>	
<p>Conoscenze essenziali Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi. Metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività. Metodologie e tecniche di promozione territoriale. Terminologia di settore in lingua straniera. Tecniche di analisi SWOT. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento. Procedure e tecniche di organizzazione e di redazione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione del cliente.</p>	<p>Abilità minime Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste. Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva. Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto. Rilevare il grado di soddisfazione della clientela e tradurre i risultati dei rilevamenti in proposte migliorative del prodotto/servizio. Gestire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di <i>customer care</i> e di <i>customer satisfaction</i>.</p>

<p>BIENNIO</p>	
<p><i>(descrizione della competenza a livello intermedio – Linee guida – Allegati C)</i> 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.</p>	
<p>Conoscenze essenziali Tecniche di base di comunicazione professionale in italiano e nella microlingua di settore. La comunicazione in fasi di <i>check in</i> e <i>check out</i>. Caratteristiche e funzionamento delle principali strumentazioni a supporto dell'attività di gestione del cliente.</p>	<p>Abilità minime 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.</p>
<p>TERZO ANNO</p>	
<p>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.</p>	
<p>Conoscenze essenziali Tecniche di base di <i>Hospitality Management</i>. Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e principali flussi informativi. Utilizzare <i>software</i> gestionali.</p>	<p>Abilità minime Utilizzare correttamente tecniche di base di <i>Hospitality Management</i>. Utilizzare metodologie di gestione e comunicazione aziendale secondo principi di legalità e trasparenza e in conformità con la contrattualistica di settore. Metodologie e tecniche di gestione e comunicazione aziendale. Elementi di contabilità generale e bilancio. Normativa di settore. <i>Software</i> applicativi.</p>
<p>QUARTO ANNO</p>	
<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>Conoscenze essenziali</p>	<p>Abilità minime</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>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>
--	--

QUINTO ANNO

Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di *Hospitality Management*, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

<p>Conoscenze essenziali</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>Abilità minime</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>
---	--

Competenza 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.	
<i>(indicazione delle conoscenze e abilità del profilo in uscita – Regolamento 92/2018 Allegato 1 – pagg. 33-106)</i>	
<p>Conoscenze essenziali Elementi di <i>budgeting</i> per la quantificazione dell'entità dell'investimento economico e valutazione della sua sostenibilità.</p> <p>Elementi di diritto commerciale, organizzazione e gestione aziendale, contabilità analitica.</p> <p>Tecniche di reportistica aziendale.</p> <p>Tecniche di analisi per indici.</p>	<p>Abilità minime Applicare tecniche di <i>benchmarking</i>.</p> <p>Individuare i <i>target</i> e gli indicatori di <i>performance</i>.</p> <p>Monitorare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati.</p>
BIENNIO	
<i>(descrizione della competenza a livello intermedio – Linee guida – Allegati C)</i>	
Eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti, di <i>budgeting-reporting</i> aziendale sotto supervisione.	
<p>Conoscenze essenziali Le grammature.</p> <p>Gli strumenti di vendita.</p> <p>Tipologia dei documenti contabili: loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione.</p> <p>I fattori della produzione: costi fissi e costi variabili.</p> <p>Il fattore lavoro: la retribuzione.</p>	<p>Abilità minime Effettuare semplici operazioni di calcolo e rendicontazione in riferimento al costo dei prodotti e servizi.</p> <p>Preparare strumenti di vendita, tenendo presente il concetto di redditività.</p>
TERZO ANNO	
Utilizzare idonee modalità di supporto alle attività di <i>budgeting-reporting</i> aziendale secondo procedure standard, in contesti professionali strutturati.	
<p>Conoscenze essenziali Tecniche di base della gestione budgetaria.</p> <p>Tecniche di promozione e vendita.</p> <p>Tecniche di segmentazione e <i>clusterizzazione</i> della clientela.</p> <p>Tecniche e strumenti per il posizionamento dell'offerta turistica.</p>	<p>Abilità minime Riconoscere le diverse tipologie di servizio e la correlazione con le caratteristiche dell'utenza.</p> <p>Identificare le peculiarità dell'offerta di servizi in rapporto al budget previsionale.</p>
QUARTO ANNO	
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.	
<p>Conoscenze essenziali Tecniche di analisi gestionale budgetaria.</p> <p>Elementi di <i>marketing</i> operativo e di <i>marketing</i> strategico.</p> <p>Tecniche di <i>benchmarking</i>.</p>	<p>Abilità minime Trasporre i costi di erogazione dei servizi in dati economici di fatturazione.</p> <p>Applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno.</p> <p>Effettuare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati.</p>

QUINTO ANNO	
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> .	
<p>Conoscenze essenziali Elementi di <i>budgeting</i> per la quantificazione dell'entità dell'investimento economico e valutazione della sua sostenibilità.</p> <p>Elementi di diritto commerciale, organizzazione e gestione aziendale, contabilità analitica.</p> <p>Tecniche di reportistica aziendale.</p> <p>Tecniche di analisi per indici.</p>	<p>Abilità minime Applicare tecniche di <i>benchmarking</i>.</p> <p>Individuare i <i>target</i> e gli indicatori di <i>performance</i>.</p> <p>Monitorare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, e dei risultati.</p>



Competenza n. 11

<p>I Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.</p>	
<p><i>(indicazione delle conoscenze e abilità del profilo in uscita – Regolamento 92/2018 Allegato 1 – pagg. 33-106)</i></p>	
<p>Conoscenze essenziali Menù a filiera locale con prodotti iscritti nel registro delle denominazioni di origini protette e delle indicazioni geografiche protette (DOP, IGP, STG).</p> <p>Tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche, ricreative in relazione alla tipologia di clientela.</p> <p>Metodi di selezione dell'offerta turistica di un territorio in relazione ai tempi, costi, qualità.</p>	<p>Abilità minime Progettare attività /iniziative di varia tipologia atte a valorizzare le tipicità del territorio.</p> <p>Attuare l'informazione e la promozione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza.</p>

<p>BIENNIO</p>	
<p><i>(descrizione della competenza a livello intermedio – Linee guida – Allegati C)</i></p> <p>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.</p>	
<p>Conoscenze essenziali La pubblicità alimentare nei mezzi di comunicazione.</p> <p>Il concetto di bene culturale e ambientale.</p> <p>Legislazione riguardante il patrimonio culturale e ambientale e i marchi di tutela dei prodotti tipici.</p> <p>Marchio Biologico.</p> <p>Tecniche di <i>marketing</i> dei servizi turistici.</p>	<p>Abilità minime Individuare i prodotti enogastronomici regionali e valorizzare i piatti della tradizione.</p> <p>Adottare tecniche di base per la presentazione di prodotti enogastronomici, servizi di accoglienza e beni culturali tipici del territorio di appartenenza.</p> <p>Utilizzare i principali strumenti di ricerca per reperire informazioni su prodotti e servizi rispondenti alle richieste della clientela, analizzandone le caratteristiche e costi.</p>
<p>TERZO ANNO</p>	
<p>Utilizzare all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento, idonee modalità di supporto alle attività di Destination marketing secondo procedure standard, in contesti professionali strutturati.</p>	
<p>Conoscenze essenziali Prodotti e servizi tipici del territorio; prodotti DOP, IGP, STG.</p> <p>Normativa vigente in materia di denominazione di origine (d.o.).</p> <p>Assetto agroalimentare e patrimonio culturale e ambientale di un territorio.</p> <p>Software applicativi e internet per la gestione degli aspetti della comunicazione e promozione.</p>	<p>Abilità minime Individuare e riconoscere beni culturali, tipicità enogastronomiche e eventi che caratterizzano l'offerta turistica del territorio di appartenenza.</p> <p>Utilizzare tecniche di comunicazione e promozione di eventi e manifestazioni in relazione ai settori Individuare e riconoscere beni culturali, tipicità enogastronomiche e eventi che caratterizzano l'offerta turistica del territorio di appartenenza.</p> <p>Utilizzare tecniche di comunicazione e promozione di eventi e</p>

	<p>manifestazioni in relazione ai settori di riferimento.</p> <p>Partecipare con compiti esecutivi ad attività/iniziativa di varia tipologia, atte a valorizzare le tipicità del territorio.</p>
QUARTO ANNO	
<p>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.</p>	
<p>Conoscenze essenziali</p> <p>Tecniche di promozione e vendita.</p> <p>Elementi di marketing operativo e strategico.</p> <p>Fattori che caratterizzano la vocazione turistica del territorio.</p> <p>Principali tecniche di ricerca di mercato per sviluppare indagini di scenario.</p>	<p>Abilità minime</p> <p>Partecipare a eventi significativi del territorio curando gli aspetti che riguardano la comunicazione, la promozione e la commercializzazione.</p> <p>Raccogliere e analizzare informazioni turistiche e condividerle anche attraverso i social media.</p> <p>Collaborare alla realizzazione di campagne pubblicitarie cooperando con tutti gli attori del territorio.</p>
QUINTO ANNO	
<p>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.</p>	
<p>Conoscenze essenziali</p> <p>L'informazione turistica: dall'on <i>site</i> all'on <i>line</i>.</p> <p>Menù a filiera locale con prodotti iscritti nel registro delle denominazioni di origini protette e delle indicazioni geografiche protette (DOP, IGP, STG).</p> <p>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.</p>	<p>Abilità minime</p> <p>Progettare attività/iniziativa di varia tipologia atte a valorizzare le tipicità del territorio.</p> <p>Attuare l'informazione e la promozione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza.</p> <p>Predisporre azioni a supporto della domanda potenziale di prodotti e servizi turistici.</p> <p>Collaborare alla realizzazione di attività innovative di pubblicizzazione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici per promuovere l'immagine e la valorizzazione del territorio .</p>