



E.FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Ufficio Scolastico Regionale per la Campania

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “**E.FERRARI**”

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

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

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

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

Programmazioni delle Attività Didattiche per Assi Culturali

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

CLASSE E SEZIONE	1° B
ANNO SCOLASTICO	2024/2025
MATERIA D'INSEGNAMENTO	Laboratorio dei “Servizi di sala-bar e di vendita”
DOCENTE	Carmen D'Ambrosio
Quadro Orario	n. 4 ore settimanali
TESTO	Maitre e barman 4.0 Pearson

SITUAZIONE DI PARTENZA

La classe è composta da 21 alunni da una prima analisi sembrano sufficientemente interessati alla disciplina. Durante le spiegazioni si mostrano attivi nel prendere appunti e propensi nel lavoro che gli viene assegnato.

A livello disciplinare non ci sono situazioni da segnalare, in quanto risultano rispettosi delle regole.



E.FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO - DIDATTICA

Livello della classe	Comportamento	N.° ALLIEVI tot.26
<input type="radio"/> Medio-alto <input checked="" type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Medio-basso <input type="radio"/> Basso	<input type="radio"/> Vivace <input checked="" type="radio"/> Tranquillo <input type="radio"/> Passivo <input type="radio"/> Problematico	11 maschi 15femmine
Strumenti utilizzati per l'analisi		
<input checked="" type="radio"/> test d'ingresso	<input checked="" type="radio"/> osservazione	<input type="radio"/> verifiche alla lavagna
<input type="radio"/> questionari	<input checked="" type="radio"/> dialogo	<input type="radio"/> Altro _____

DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA

Il Diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo “**Enogastronomia e ospitalità alberghiera**” possiede specifiche competenze tecnico pratiche, organizzative e gestionali nell'intero ciclo di produzione, erogazione e commercializzazione della filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera. Nell'ambito degli specifici settori di riferimento delle aziende turistico-ristorative, opera curando i rapporti con il cliente, intervenendo nella produzione, promozione e vendita dei prodotti-e dei servizi, valorizzando le risorse enogastronomiche secondo gli aspetti culturali, artistici e del Made in Italy in relazione al territorio.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato consegue i risultati di apprendimento elencati al punto 1.1. dell'Allegato A) comuni a tutti i percorsi, oltre ai risultati di apprendimento tipici del profilo di indirizzo, di seguito specificati in termini di competenze:



E. FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

Competenza n. 1		Competenza n. 3	
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.		Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.	
Abilità minime	Conoscenze essenziali	Abilità minime	Conoscenze essenziali
<p>Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato</p> <p>Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento</p> <p>Progettare attività promozionali e pubblicitarie 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>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</p> <p>Tecniche di <i>problem solving</i> e gestione reclami</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>	<p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP .</p> <p>Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica</p> <p>Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali</p> <p>Fattori di rischio professionale ed ambientale</p> <p>Normativa volta alla tutela ed alla sicurezza del cliente</p>



E. FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

Competenza n. 6		Competenza n. 9	
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 enogastronomiche.		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.	
Abilità minime	Conoscenze essenziali	Abilità minime	Conoscenze essenziali
<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> <p>Adattare la propria interazione al profilo e alle attese dell'interlocutore straniero</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 marketing 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>Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste</p> <p>Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva</p> <p>Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto</p> <p>Rilevare il grado di soddisfazione della clientela e tradurre i risultati dei rilevamenti in proposte migliorative del prodotto/servizio</p> <p>Gestire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di <i>customer care</i> e di <i>customer satisfaction</i></p>	<p>Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi</p> <p>Metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività</p> <p>Metodologie e tecniche di promozione territoriale</p> <p>Terminologia di settore in lingua straniera</p> <p>Tecniche di analisi SWOT</p> <p>Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</p> <p>Procedure e tecniche di organizzazione e direzione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione del cliente</p>



E.FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

ASSE SCIENTIFICO PROFESSIONALE		MATERIE AFFERENTI:		A. S. 2023-2024	
CLASSI		<i>LABORATORIO ENOGASTRONOMIA</i>			
I-II		<i>LABORATORIO DI SALA</i>			
Competenze		Abilità/Capacità		Conoscenze	
				Contenuti Essenziali (per materie afferenti) (a cura dei docenti delle discipline)	
C1 Predisporre prodotti, servizi e menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati	Elaborare un'offerta di prodotti e servizi enogastronomici atti a promuovere uno stile di vita equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sostenibile dal punto di vista ambientale Predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o disturbi e limitazioni alimentari Definire offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli <i>stakeholder</i>		<ul style="list-style-type: none">• Conoscere il mondo della ristorazione per sapersi orientare come operatore di settore• Le attrezzature di laboratorio (livello base).	LABORATORIO Sala e Vendita: Ianno	1-IL MONDO DELLA RISTORAZIONE: -Le aziende della ristorazione: tipologie di ristoranti e di bar -
C2 Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di	Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione		<ul style="list-style-type: none">-Conoscere e osservare le fondamentali norme di sicurezza sul lavoro Utensili e attrezzature in uso nei reparti (livello base).	2-STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DEI LOCALI RISTORATIVI: - La sala ristorante: struttura, arredi, attrezzatura di base	



E. FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

<p>accoglienza turistico - alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.</p> <p>C3 Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.</p>	<p>e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento Progettare attività promozionali e pubblicitarie secondo il tipo di clientela e la tipologia di struttura Monitorare il grado di soddisfazione della clientela, applicando tecniche di fidelizzazione post vendita del cliente</p> <p>Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, dell'ambiente e del territorio Applicare efficacemente il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari in conformità alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP Garantire la tutela e sicurezza del cliente (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili)</p>	<p>Saper pulire, disporre e destinare le attrezzature ed il mobilio</p> <ul style="list-style-type: none">• l'HACCP• Norme elementari per una corretta prassi igienica• Concetti base inerenti la corretta prassi igienica nella manipolazione e nella conservazione degli alimenti• L'organizzazione del lavoro• Gerarchia e organigramma di una brigata• Codice deontologico professionale• Informazioni principali sulle preparazioni del giorno	<ul style="list-style-type: none">- Il bar: struttura, attrezzatura di base- La prevenzione degli infortuni- La sicurezza D.Lgs 81/2008 <p>3-STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DEI LOCALI RISTORATIVI:</p> <ul style="list-style-type: none">- L'igiene: del personale e degli ambienti- l'HACCP <p>4-STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DEI LOCALI RISTORATIVI:</p> <ul style="list-style-type: none">- Il personale: figure professionali di sala e di bar, comportamento ed etica <p>5-IL LAVORO DI SALA:</p>
--	---	---	---



E. FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

C4Curare 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

- Tecniche di base di comunicazione professionale applicate alla vendita dei servizi
- Conoscere le regole per una corretta mise en place e le tecniche di servizio

- Tecniche di base di comunicazione professionale applicate alla vendita dei servizi
- Tecniche di base di bar
- La modulistica di reparto (livello base)
- Software applicativi di settore
- Bevande analcoliche e di caffetteria: caratteristiche principali.

Le figure professionali che operano nel settore enogastronomico.
L'organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie
Principali strutture ricettive e pubblici esercizi.

- La mise en place della sala: le fasi, la mise en place della tavola per primi piatti, dessert e menu semplici
- Il servizio di sala: i metodi di servizio all'italiana ed inglese, lo sbarazzo (Liv. Base per disposizione di tavoli semplici)

6-IL LAVORO DI BAR:

- Il servizio di bar: mise en place del banco
- Preparazione e servizio: uso shaker e mixing glass (Liv. Base)
- La caffetteria: Il caffè, il cappuccino, il tè, la cioccolata (Liv. Base)

Le acque minerali e le bevande analcoliche: acque, bibite, succhi, sciroppi

Il anno
LABORATORIO Sala e Vendita:

1-STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DEI LOCALI RISTORATIVI:



E.FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

La suddivisione in settori dei reparti d'albergo e di altre aziende dell'ospitalità .
Utensili e attrezzature in uso nei reparti (livello avanzato).
Corrette operazioni di funzionamento ordinario delle attrezzature.
Norme sulla prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Norme elementari per una corretta prassi igienica
Concetti base inerenti la corretta prassi igienica nella manipolazione e nella conservazione degli alimenti
Tecniche di conservazione degli alimenti
Le confezioni alimentari e le etichette dei prodotti

Codice deontologico professionale

La sala ristorante: attrezzatura, locali annessi

Il bar: attrezzatura, tipologie di bar

Il personale: figure professionali di sala e di bar, comportamento ed etica, la prevenzione degli infortuni

2-STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DEI LOCALI RISTORATIVI:

L'igiene: del personale, degli ambienti e dell'attrezzatura (Liv. Intermedio)



E.FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni
Lessico professionale di base in italiano.
I principali menù e la successione delle portate
Tecniche di comunicazione professionale applicate alla vendita dei servizi

Tecniche di base di sala e bar
La modulistica di reparto
Software applicativi di settore
Bevande analcoliche (frullati, frappè, centrifugati) e la caffetteria: caratteristiche principali e modalità di preparazione e servizio

Nozioni di base sul servizio del vino
Individuare i requisiti e conoscere le mansioni del Sommelier, Saper presentare una bottiglia di vino ed individuare il servizio le temperature, la successione dei vini a tavola e la conservazione del vino.

3-L'OFFERTA RISTORATIVA

Le occasioni di servizio: momenti di servizio nel ristorante e nel bar
Il menu: tipologie di menù, costruzione del menù

4-IL LAVORO DI SALA:

Il servizio della prima colazione: orari, prodotti, mise en place, il servizio (solo teoria)
Il rapporto con il cliente: l'obiettivo, i clienti speciali, l'accoglienza
La mise en place della sala: per menù completi ma semplici
Il servizio di sala: i metodi di servizio all'italiana ed inglese, lo sbarazzo (Liv. Avanzato per disposizione di tavoli complesse)

5-LE BASI DELLA SOMMELLERIE

Il servizio del vino: L'attrezzatura del sommelier, la stappatura, la decantazione, il servizio a tavola



E. FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

Tecniche di base di sala e bar
La modulistica di reparto
Software applicativi di settore
Bevande analcoliche (frullati, frappé, centrifugati) e la caffetteria: caratteristiche principali e modalità di preparazione e servizio
-Conoscere le principali caratteristiche e la classificazione delle bevande analcoliche ed aperitive., il bicchiere adeguato ed il corretto servizio.

ENO

- Distinguere i menù dalla carta.
- Redigere menù semplici.
- Comprendere che le ricette nel tempo si evolvono.
- operazioni preliminari di preparazione delle carni.

6-OPERARE DAVANTI AL CLIENTE:

Preparazione e servizio di snack caldi e freddi

7-IL LAVORO DI BAR:

La caffetteria: Il caffè, il cappuccino, il tè, la cioccolata
Le acque minerali e le bevande analcoliche: frappé, frullati
Preparazione e servizio: gli aperitivi (anche analcolici e sparkling), uso shaker e mixing glass

I ANNO

LABORATORIO DI CUCINA

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



E.FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

- Sa cuocere diversi tipi di carne col metodo più adatto.
 - Realizza piatti a base di carne in abbinamento a guarnizioni e contorni
 - applicare le normative sulla sicurezza igienica
 - Lavorare nel rispetto delle norme igieniche e di sicurezza
- b) Conoscere gli organigrammi della brigata e sapersi collocare.
c) Aver compreso gli sbocchi professionali nel settore della ristorazione.
d) Acquisire una buona conoscenza del reparto di Cucina
e) Conoscere i principali aspetti igienici, di sicurezza sul lavoro e i primi interventi di soccorso

I ANNO

LABORATORIO ACCOGLIENZA

Il fenomeno turistico, la domanda e l'offerta;
Principali strutture ricettive, pubblici esercizi e figure professionali;
La suddivisione in settori dei reparti d'albergo e di altre aziende dell'ospitalità, le attrezzature presenti e le relative figure professionali; Le attrezzature di laboratorio; Utensili ed attrezzature in uso nei reparti; Corrette operazioni di funzionamento delle attrezzature; Norme sulla prevenzione e sicurezza sul lavoro; Normative di pubblica sicurezza e di tutela della privacy per le aziende ricettive; la comunicazione verbale e non verbale;

I ANNO

SCIENZE DEGLI ALIMENTI: Nozioni basilari di chimica. I Macro e Micronutrienti.

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



E.FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

			Nozioni basilari su virus, batteri e funghi microscopici. L'igiene nella ristorazione, HACCP. L'acqua e le bevande nervine.
--	--	--	--

Strategie Operative

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

RAV Area Competenze chiave di cittadinanza

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

COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA

AMBITO DI RIFERIMENTO	COMPETENZE CHIAVE	CAPACITA' DA CONSEGUIRE A FINE OBBLIGO SCOLASTICO
------------------------------	--------------------------	--



SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO - DIDATTICA

COSTRUZIONE DEL SE'	<ul style="list-style-type: none">• Imparare a imparare• imprenditoriale• competenza in materia di cittadinanza	Essere capace di: <ul style="list-style-type: none">▪ organizzare e gestire il proprio apprendimento▪ utilizzare un proprio metodo di studio e di lavoro▪ elaborare e realizzare attività seguendo la logica della progettazione
RELAZIONE CON GLI ALTRI	Competenza sociale Consapevolezza Competenza digitale	Essere capace di: <ul style="list-style-type: none">▪ comprendere e rappresentare testi e messaggi di genere e di complessità diversi, formulati con linguaggi e supporti diversi.▪ Lavorare, interagire con gli altri in precise e specifiche attività collettive.
RAPPORTO CON LA REALTA' NATURALE E SOCIALE	<ul style="list-style-type: none">❖ Risolvere problemi❖ Individuare collegamenti e relazioni❖ Acquisire e interpretare l'informazione ricevuta	Essere capace di: <ul style="list-style-type: none">• comprendere, interpretare ed intervenire in modo personale negli eventi del mondo• costruire conoscenze significative e dotate di senso• esplicitare giudizi critici distinguendo i fatti dalle operazioni, gli eventi dalle congetture, le cause dagli effetti
STRATEGIE DI RECUPERO		<ul style="list-style-type: none">• Valutazione ed analisi dei test d'ingresso, di quelli intermedi del I e II periodo• Corsi di recupero e rafforzamento• Rallentamento didattico• -Studio assistito in classe• Sportello didattico
BES (Bisogni Educativi Speciali)		Saranno individuati Piani Educativi Personalizzati dai Consigli di classe, così come definito nel Piano di Inclusione previsto dal dlgs 66/2017
Misure dispensative/compensative Ove dovesse occorrere un caso di DSA L.170		Si adotteranno (a seconda del caso) le seguenti misure: <ul style="list-style-type: none">• Dispensare dai compiti a casa o in classe;• Dispensare dalla lettura in classe ad alta voce;



E. FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

		<ul style="list-style-type: none"> • Dispensare dall'esercizio scritto; • Dispensare da test a tempo; • Compensare assegnando un maggior tempo per lo svolgimento di una prova; • Compensare con materiale predisposto dal docente; • Compensare con l'ausilio del compagno affidabile e generoso (peer to peer); • Compensare esigendo solo risposta orale; • Compensare con adeguati mezzi multimediali: Sintonizzatore vocale, domande con risposte a scelta o vero/falso, mappe concettuali, utilizzo di Lim in tutte le sue applicazioni.
--	--	---

I BIENNIO- ASSE SCIENTIFICO - TECNOLOGICO

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

RUBRICHE DI VALUTAZIONE

Competenze				
Utilizzare tecniche tradizionali ed innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2. BASE	3. INTERMEDIO	4. AVANZATO
<p>Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato.</p> <p>Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento.</p> <p>Monitorare il grado di soddisfazione della clientela,</p>	<p>L' alunno/a riesce a diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai nuovi modelli di consumo ed allo sviluppo tecnologico in modo parzialmente autonoma.</p> <p>Non utilizza tecniche e strumenti di presentazione del prodotto, rispondenti alle aspettative ed agli stili di vita del target di riferimento.</p>	<p>Se guidato riesce a procedere con lo svolgimento del lavoro in maniera adeguata.</p> <p>Utilizza in maniera corretta i nuovi modelli e strumenti di presentazione del prodotto, rispondenti alle aspettative dell'ospite in forma guidata.</p>	<p>Riconosce le procedure di lavoro utilizzando le tecniche e gli strumenti di presentazione del prodotto/servizio in base ai nuovi modelli di sviluppo tecnologico.</p> <p>Utilizza in modo corretto i nuovi modelli ed i nuovi strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative ed agli stili di vita del target di riferimento.</p>	<p>L'alunno/a opera in maniera autonoma riconoscendo la presentazione, la modalità e l'esecuzione di diversificazione del prodotto/servizio.</p> <p>Utilizza in maniera autonoma gli strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio. Risponde alle aspettative delle esigenze degli ospiti.</p>



E. FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

applicando tecniche di fidelizzazione post vendita.	Commette errori di distrazione e di applicazione delle diverse regole, anche nel monitoraggio della soddisfazione dell'ospite.	Riesce a monitorare l'importanza del grado di soddisfazione dell'ospite dei servizi erogati soltanto in maniera guidata.	Riesce a monitorare correttamente il grado di soddisfazione dell'ospite, applicando le relative tecniche di fidelizzazione post vendita.	Riconosce l'importanza del monitoraggio del grado di soddisfazione dell'ospite, essendo consapevole che nel processo di vendita dei servizi, la qualità dei prodotti/servizi dovrà corrispondere alle aspettative dei consumatori.
---	--	--	--	--

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



E. FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

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

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

Competenze				
Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2. BASE	3. INTERMEDIO	4. AVANZATO



E. FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

<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 ed accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target della clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto.</p>	<p>L'alunno/a riesce ad informare sui servizi disponibili e di vario genere in forma parzialmente autonoma, che sono finalizzati a rendere gradevole il periodo di permanenza in albergo.</p> <p>Applica le tecniche di accoglienza degli ospiti in albergo in forma parzialmente guidata.</p> <p>Non riesce a garantire la qualità dei servizi agli ospiti in albergo ed a tutelare l'immagine e lo stile dei servizi che offre la struttura.</p>	<p>Se guidato riesce ad informare sui servizi disponibili, finalizzati a rendere gradevole il periodo di permanenza in albergo.</p> <p>Applica le tecniche di accoglienza degli ospiti in albergo solo in forma guidata.</p> <p>Se guidato riesce a garantire la qualità dei servizi agli ospiti in albergo ed a tutelare l'immagine e lo stile dei servizi che offre la struttura.</p>	<p>Riesce ad informare sui servizi disponibili, finalizzati a rendere gradevole il periodo di permanenza in albergo.</p> <p>Applica le tecniche di accoglienza degli ospiti in albergo in linea con i servizi offerti ed al target di riferimento.</p> <p>Riesce a garantire la qualità dei servizi agli ospiti in albergo ed a tutelare l'immagine e lo stile dei servizi che esso offre.</p>	<p>L'alunno/a opera in maniera autonoma nell'informazione dei servizi disponibili, finalizzato a rendere gradevole la permanenza nella struttura.</p> <p>Riesce ad applicare autonomamente le diverse tecniche di ricettività ed accoglienza degli ospiti, in linea con il target di riferimento.</p> <p>Garantisce pienamente la qualità dei servizi offerti dalla struttura ed a tutelare e garantire l'immagine, lo stile dell'albergo.</p>
--	--	---	--	--

	<p>Competenza</p> <p>Predisporre prodotti, servizi e menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati</p>			
<p>Indicatori</p>	<p>Livelli di padronanza</p>			
<p>Predisporre e servire prodotti enogastronomici</p> <p>in base a specifiche esigenze dietologiche e/odisturbi e limitazioni alimentari</p> <p>Definire offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili</p>	<p>1 PARZIALE</p> <p>L'alunno/a riesce a predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dei consumatori in forma parzialmente autonoma.</p> <p>Riesce a definire le offerte gastronomiche ed eco sostenibili sempre in forma parzialmente autonoma.</p>	<p>2. BASE</p> <p>Se guidato riesce a predisporre prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dei consumatori</p> <p>Riesce a definire le offerte gastronomiche ed ecosostenibili solo se guidato</p>	<p>3. INTERMEDIO</p> <p>Riesce a predisporre e servire i prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze del consumatore</p> <p>Riesce a definire correttamente le offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili</p>	<p>4. AVANZATO</p> <p>L'alunno riesce a predisporre e servire prodotti enogastronomici in forma autonoma in base alle specifiche esigenze dei consumatori</p> <p>Autonomamente riesce a definire le offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili.</p>



E. FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO - DIDATTICA

Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli stakeholder	Non riesce ad attivare le informazioni e la comunicazione senza coinvolgere il consumatore	Se guidato riesce ad attivare le giuste informazioni e comunicazioni coinvolgendo il consumatore finale	Riesce ad attivare correttamente tutti gli interventi di informazione e comunicazione riuscendo a coinvolgere il consumatore	Attiva tutti gli interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento dei consumatori e degli stakeholder
---	--	---	--	--

METODOLOGIA

MEDIAZIONE DIDATTICA (Metodi)	STRUMENTI	SPAZI
<ul style="list-style-type: none">✓ Lezione frontale✓ Insegnamento individualizzato✓ Discussione✓ Didattica laboratoriale✓ Problem solving✓ Presentazioni in PPT✓ Lavori di gruppo Altro _____	<ul style="list-style-type: none">✓ Libro di testo✓ Lavagna – LIM✓ Riviste del settore✓ Supporti multimediali✓ Ricerche su internet✓ Attrezzature di settore □ Altro _____	<ul style="list-style-type: none">✓ Aula di classe✓ Aule multimediali✓ Spazi laboratoriali di settore✓ Visite guidate □ Altro _____
VERIFICA E VALUTAZIONE		
Verifiche scritte	Verifiche orali	Verifiche pratiche
<ul style="list-style-type: none">✓ Quesiti (Q)✓ Vero/falso (V/F)✓ Scelta multipla (SM)✓ Completamento (C)✓ Libero (L)	<ul style="list-style-type: none">✓ Interrogazione (I1)✓ Dialogo (D1)✓ Discussione (D2)✓ Altro _____	<ul style="list-style-type: none">✓ Esercitazioni pratiche in laboratorio



Criteria di valutazione

Ci si atterrà ai criteri stabiliti durante le riunioni degli organi collegiali e formulati nella griglia di valutazione deliberata in collegio dei docenti e inserita nel piano triennale dell'offerta formativa, considerando la fascia di livelli delle conoscenze pregresse in cui gli alunni sono stati collocati dopo lo svolgimento dei colloqui iniziali.

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

PERCORSO LINGUISTICO IeFP

Classe I

Competenze

MATERIE AFFERENTI

Italiano e inglese

Abilità/Capacità

Conoscenze

Contenuti Essenziali per Materie Afferenti

(a cura dei docenti delle discipline)

C 1.b Attivare strategie e tecniche volte a comprendere le principali terminologie tecniche di settore	Individuare le principali terminologie tecniche di settore Produrre appunti, mappe concettuali, schemi di sintesi contenenti le principali terminologie tecniche di settore	Principali terminologie tecniche di settore Principali terminologie tecniche di settore	<input type="checkbox"/> Lessico e fraseologia di settore <input type="checkbox"/> Lessico e fraseologia idiomatica
C 1.b Attivare strategie e tecniche volte a comprendere le principali terminologie tecniche di settore	Riconoscere differenti terminologie tecniche di settore Individuare le principali terminologie tecniche di settore	Tecniche di comunicazione organizzativa Tecniche di comunicazione organizzativa in lingua inglese	<input type="checkbox"/> Definizione di organizzazione <input type="checkbox"/> La comunicazione obiettivi <input type="checkbox"/> Definizione di comunicazione organizzativa <input type="checkbox"/> Modelli di comunicazione organizzativa <input type="checkbox"/> Scenario attuale della comunicazione <input type="checkbox"/> Le strutture della comunicazione e le forme linguistiche di espressione orale
C 1.d Attivare strategie e tecniche volte a comprendere le modalità della comunicazione organizzativa	Produrre appunti, mappe concettuali, schemi di sintesi contenenti le principali terminologie tecniche di settore		<input type="checkbox"/> Strutture essenziali dei testi comunicativi <input type="checkbox"/> La comunicazione pratica <input type="checkbox"/> Gli strumenti comunicativi <input type="checkbox"/> Le loro caratteristiche <input type="checkbox"/> Il loro uso
C1.d Attivare strategie e tecniche volte a comprendere le modalità della	Riconoscere differenti terminologie tecniche di settore Individuare gli elementi della comunicazione e la loro connessione in contesti informali, formali e fortemente formalizzati. Produrre appunti, mappe concettuali, schemi di sintesi organizzando gli elementi della comunicazione		<input type="checkbox"/> Testi comunicativi in lingua, terminologia tecnica di comunicazione in lingua



E.FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

Riconoscere differenti codici comunicativi che sovrintendono al messaggio ascoltato
Individuare gli elementi della comunicazione in lingua inglese

PERCORSO LINGUISTICO IeFP

Classe II

Competenze

MATERIE AFFERENTI

Italiano e inglese

Abilità/Capacità

Conoscenze

a.s. 2024-2025

***Contenuti Essenziali per Materie
Afferenti***

(a cura dei docenti delle discipline)



E. FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

C 1.f

Attivare strategie e tecniche volte a comprendere le principali terminologie tecniche di settore

C 1.f

Attivare strategie e tecniche volte a comprendere le principali terminologie tecniche di settore

C 2.f

Attivare strategie e tecniche volte a comprendere segnali di divieto e prescrizioni correlate (6 h italiano)

Individuare le principali terminologie tecniche di settore

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

Riconoscere le principali terminologie di settore

Individuare le principali terminologie tecniche di settore in lingua inglese

Produrre appunti, mappe concettuali, schemi di sintesi contenenti le principali terminologie tecniche di settore in lingua inglese

Riconoscere le principali terminologie di settore

Individuare i segnali di divieto e prescrizione

Produrre appunti, mappe concettuali, schemi di sintesi contenenti segnali di divieto e prescrizioni

Riconoscere i segnali di divieto e prescrizione

Principali terminologie tecniche di settore

Principali terminologie tecniche di settore

Segnali di divieto e prescrizioni correlate

Lessico e fraseologia di settore per sostenere conversazioni e colloqui su tematiche predefinite anche professionali

Lessico e fraseologia di settore per sostenere conversazioni e colloqui su tematiche predefinite anche professionali

Cenni di educazione civica

Conoscenza della lettura dei segni

Differenza tra divieto e prescrizione

Principali segnali di divieto



E. FERRARI
Ballipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

Voto	Giudizio	Espressione	Conoscenze	Comprensione	Applicazioni delle conosc.	Competenze sociali e civiche
1 - 4	Scarso	Poco corretta. Spesso espone in modo disarticolato e non del tutto coerente.	Ha conoscenze frammentarie ed applica le abilità in modo inefficace. Ha conoscenze scarse, ma applica le abilità in modo accettabile Ha conoscenze accettabili, ma applica le abilità in modo inefficace. Non dimostra capacità organizzative	Modesta. Richiede spesso l'intervento del docente	Mancanti	Molto spesso non agisce in modo autonomo, non rispetta le regole della comune convivenza
5	Mediocre	Non sempre corretta e appropriata. Espone in modo disordinato e disorganico	Ha conoscenze essenziali ed applica le abilità in modo accettabile. Dimostra capacità organizzative essenziali.	Non completa. Richiede talvolta l'intervento del docente.	Rare. Non sempre corrette.	Qualche volta non agisce in modo autonomo e non sempre rispetta le regole della comune convivenza
6	Sufficiente	Semplice ma corretta. Espone in modo ordinato e coerente	Ha conoscenze basilari ed applica le abilità in modo accettabile. Dimostra capacità organizzative basilari	Elementare. Richiede solo occasionalmente l'intervento del docente	Corrette ma limitate a problemi essenziali.	Quasi sempre agisce in modo autonomo e rispetta le regole della comune convivenza
7	Discreto	Corretta e appropriata. Espone in modo fluido organico e convincente	Ha conoscenze con adeguati contenuti tecnici ed applica le abilità in modo discreto. Dimostra capacità organizzative discrete.	Immediata Non richiede l'intervento del docente Si orienta senza difficoltà	Corrette anche per problemi complessi ma con qualche imprecisione	Agisce in modo autonomo e responsabile rispettando le regole della comune convivenza
8	Buono	Adeguata e curata. Espone in modo fluido, sicuro, brillante.	Ha buone conoscenze con adeguati contenuti tecnici ed applica le abilità in modo apprezzabile. Dimostra capacità organizzative buone	Immediata Intuitiva Deduttiva. Comprende i criteri di gestione degli interventi da parte del docente	Corrette anche per problemi complessi	Collabora e partecipa alla vita di gruppo, rispettando le regole e comprendendo i diversi punti di vista delle persone
9 10	Ottimo / eccellente	Organica e ricca. Espone in modo brillante ed originale	Ha conoscenze approfondite ed applica le abilità in modo autonomo e professionale. Dimostra capacità organizzative efficaci e complete. È propositivo nel lavoro di gruppo.	Immediata. Intuitiva. Deduttiva. Anticipa le conclusioni e coglie nessi	Corrette anche per problemi molto complessi, senza	Collabora e partecipa alla vita di gruppo, rispettando le regole e comprendendo ed analizzando i diversi punti di vista delle persone



E.FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

				interdisciplinari	imprecisioni	
--	--	--	--	-------------------	--------------	--

OBIETTIVI MINIMI

- Compilare con cura il quaderno degli appunti e delle esercitazioni pratiche, utilizzandolo a pari di un libro di testo.
- Eseguire con regolarità i compiti assegnati
- Comprendere e usare correttamente la terminologia professionale
- Conoscere le principali norme igieniche e di sicurezza sul posto di lavoro
- Collaborare attivamente con gli altri membri della brigata
- Conoscenza dei ruoli
- Riconoscere le attrezzature basilari
- Acquisire dimestichezza con le tecniche di preparazione, presentazione e servizio delle vivande e delle bevande al cliente
- Acquisire le competenze necessarie per organizzare la disposizione dei tavoli base
- Conoscere le figure professionali coinvolte nel settore di Sala e bar
- Riconoscere le attrezzature specifiche per la preparazione delle bevande analcoliche
- Conoscenza delle principali preparazioni di caffetteria

La presente programmazione è suscettibile di modifiche o integrazioni, come ovvio, nel corso dell'anno scolastico, in considerazione dei ritmi di apprendimento, degli interessi emersi e del tempo effettivamente a disposizione.

Data 04/11/2024



E.FERRARI
Battipaglia (Sa)

SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

Firma del docente

Prof.ssa Carmen D'Ambrosio