



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. SARIO2901V

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

Internet: www.iisferraribattipaglia.it - post.cert. SAIS029007@pec.istruzione.it - C.U.U. UFR6ED

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO - DIDATTICA

I BIENNIO

DEL CONSIGLIO DELLA CLASSE 1^ªG

Anno scolastico 2018-2019

Enogastronomia e ospitalità alberghiera

Docente coordinatore della classe: prof. DI LASCIO Massimo

Composizione del Consiglio di Classe:

DOCENTE	MATERIA
CAPODANNO DOMENICO	SCIENZE MOTORIE E SPORTIVE
CICALESE GIULIANO	SCIENZE INTEGRATE (FISICA)
COSTANZA MARIA CARMELA	SCIENZE INTEGRATE SCIENZE DELLA TERRA /BIOLOGIA
D'ELIA SABATO	GEOGRAFIA GENERALE ED ECONOMICA
DI FLORA FRANCESCO	LABORATORIO SERVIZI ENOGASTRONOMICI SETTORE SALA E VENDITA
DI LASCIO MASSIMO	SOSTEGNO
GIUGNI ERMINIO	DIRITTO ED ECONOMIA
GORRASI ELVIRA	SCIENZA DEGLI ALIMENTI
LA MARCA ANTONIO ROSARIO	LABORATORIO DI SERVIZI ENOGASTRONOMICI SETTORE CUCINA
LIAMBO RITA	RELIGIONE
LONGO DANIELA	TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE
PIETROPAOLO ROSA	TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE
PINTO SONIA	LINGUA STRANIERA FRANCESE
RAZZINO GIANLUCA	MATEMATICA
SAVINO MATILDE	LINGUA STRANIERA INGLESE
TELESE ALFONSINA	LABORATORI PER I SERVIZI SOCIO-SANITARI
VITOLO LUIGI	LABORATORIO DI FISICA

Rappresentanti Genitori:

ZOTTOLI FRANCESCA	

Rappresentanti Alunni:

NOUIRA AHMED	
IULIANO CAMILLA	

CARATTERISTICHE DELLA CLASSE**Elenco Alunni**

	COGNOME	NOME
1	ANZALONE	Antonio
2	BEVILACQUA	Annamaria
3	CAVALLO	Carmine
4	CUOMO	Franco Pio
5	DI BENEDETTO	Antonio
6	DI LEO	Justin
7	FALCE	Nicola
8	FALCIONE	Alessandro
9	IULIANO	Camilla
10	LANDI	Laura
11	MANIA	Luca
12	MARONGIU	Emmanuel
13	MASSA	Ciro
14	NOUIRA	Ahmed
15	PAOLUCCI	Antonio
16	PIANO	Chiara
17	VECE	Aniello
18	VOLZONE	Lorenzo

Totale Alunni

Diversamente abili	1
BES	1
DSA	2
Provenienti dalla scuola media inferiore	13
Provenienti da altro Istituto	1
Ripetenti nell'Istituto	3

Risultati conseguiti al termine della scuola secondaria di primo grado:

VALUTAZIONE FINALE	NUMERO ALUNNI

Situazione iniziale

La situazione iniziale della classe rilevata attraverso test di ingresso e verifiche in itinere ha evidenziato delle criticità sul piano didattico-apprenditivo. Le risultanze dello scrutinio del primo trimestre confermano per la maggior parte degli alunni un livello cognitivo non adeguato e la necessità di attivare azioni didattiche mirate a fronteggiare la situazione.

In particolare si individuano tre fasce di livello cognitivo riferite al valore della media (**m**) dei voti:

6 alunni con media $m < 5$ - 33.3%

8 alunni con media $5 \leq m < 6$ - 44.4%

4 alunni con media $m \geq 6$ - 22.2%.

La difficoltà scolastica è di natura:

cognitiva - con gravi lacune riferite alle nozioni di base;

metodologica - con difficoltà di impostazione dell'attività di studio

logico-operativa - con difficoltà di applicazione delle conoscenze in termini di abilità nel saper risolvere problemi e, più in generale, nel saper fare.

FINALITÀ DELL'INTERVENTO EDUCATIVO NEL BIENNIO: LE COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA

Le competenze chiave di cittadinanza vengono assunte dal Consiglio come finalità degli interventi educativi e pertanto le competenze perseguite nelle diverse discipline e nei diversi assi culturali devono contenere dimensioni proprie delle competenze chiave di cittadinanza e ad esse debbono tendere. Inoltre i docenti del Consiglio trarranno dalle competenze chiave anche un indirizzo metodologico per l'attuazione efficace dei loro interventi educativi e didattici. A tali scopi si propone di declinare le otto competenze chiave di cittadinanza attraverso i seguenti descrittori trasversali, operativi e verificabili.

NUOVE COMPETENZE CHIAVE EUROPEE

1. competenza alfabetica funzionale
2. competenza multilinguistica
3. competenza matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria
4. competenza digitale
5. competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare
6. competenza in materia di cittadinanza
7. competenza imprenditoriale
8. competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali.

DECLINAZIONE IN COMPETENZE DI CITTADINANZA

COMPETENZA IN MATERIA DI CONSAPEVOLEZZA ED ESPRESSIONE CULTURALI.

- *Prendere nota degli impegni scolastici*
- *Tenere in ordine il proprio quaderno di lavoro*
- *Leggere attentamente tutta la consegna prima di iniziare un compito in classe, un'attività, ecc.*
- *Individuare elementi e parole chiave di un testo*
- *Chiedere chiarimenti sugli errori compiuti nello svolgimento delle attività*
- *Rispettare le indicazioni della consegna (ad es. sulle modalità di esecuzione di un lavoro, sui materiali e gli strumenti che si possono usare, sui tempi di restituzione).*
- *Attivarsi per rimediare ai brutti voti o per aumentare la propria media scolastica (ad es. partecipando ai corsi di recupero o chiedendo una verifica supplementare, organizzando gruppi di studio).*

COMPETENZA MULTILINGUISTICA

- *Esprimersi correttamente in italiano*
- *Rispettare le regole dei codici della comunicazione orale (verbale e non) adeguandole alla situazione*
- *Utilizzare una grafia leggibile e una impaginazione ordinata nella presentazione dei compiti*

COMPETENZA PERSONALE E SOCIALE

- *Comportarsi in modo corretto con gli altri*
- *Partecipare alle attività proposte*
- *Aspettare il proprio turno di conversazione (ad es. alzando la mano).*
- *Comportarsi in modo corretto con gli altri (restare in silenzio durante la spiegazione, non disturbare durante un compito, ecc.)*
- *Partecipare alle attività proposte (ad es. lezioni in classe, lavori o discussioni di gruppo, laboratori).*

COMPETENZA IN MATERIA DI CITTADINANZA

- *Rispettare le regole stabilite (sia quelle definite nel regolamento d'Istituto sia quelle concordate con il singolo docente).*
- *Arrivare puntuale (all'ingresso, al rientro dall'intervallo, in tutte le situazioni in cui ci sia un orario da rispettare)*
- *Adoperarsi perché il materiale personale, quello scolastico e le aule siano sempre in buono stato*
- *Portare tutto il materiale necessario per svolgere le attività didattiche*
- *Lavorare in autonomia nei compiti individuali*
- *Svolgere i compiti assegnati, sottoporsi alle verifiche orali e scritte, nella consapevolezza che si tratta di momenti costitutivi del processo di insegnamento apprendimento*

COMPETENZA IN MATERIA DI CONSAPEVOLEZZA ED ESPRESSIONE CULTURALE

- *Accostarsi in modo positivo alle situazioni nuove da affrontare nella vita scolastica*
- *Collegare i contenuti di una materia con l'attualità*
- *Informarsi sulle attività svolte quando si è stati assenti, procurarsi i materiali prodotti e rispettare le consegne date dal docente*
- *Informarsi su avvisi e comunicazioni della scuola e trasmetterli ai genitori*
- *Chiedere chiarimenti sui contenuti della lezione, sulla consegna, sull'attività da svolgere*

COMPETENZE DI BASE DA CERTIFICARE A CONCLUSIONE DELL'OBBLIGO D'ISTRUZIONE

(Raccomandazione del Consiglio del 22 maggio 2018 relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente)

Asse dei linguaggi

- L1. Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali;
- L2. 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
- L3. Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro
- L4. Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali
- L5. 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

Asse matematico

- M1. Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento
- M2. Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi
- M3. Utilizzare i concetti fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi

Asse storico sociale

- S1. 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
- S2. 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
- S3. 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
- S4. Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali
- S5. 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
- S6. Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi
- S7. 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
- S8. Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi

Asse scientifico-tecnologico

- T1. 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
- T2. Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali
- T3. 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
- T4. 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
- T5. 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

- T6. Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento
- T7. 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
- T8. Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi
- T9. 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

PROGRAMMAZIONI E OBIETTIVI DISCIPLINARI

Per quanto riguarda gli obiettivi particolari da conseguire in ogni materia, si fa riferimento alle programmazioni disciplinari.

Tali programmazioni tengono conto nella loro formulazione:

- della prospettiva curricolare indicata nelle Linee guida;
- della possibilità di istituire relazioni pluridisciplinari tra le materie che condividono le medesime competenze;
- delle relazioni trasversali, espressamente indicate dal consiglio di classe, tra discipline che utilizzano le stesse competenze e/o abilità.

Ciò per consentire un costante consolidamento degli apprendimenti fondato su continue e nuove applicazioni anche in ambiti disciplinari diversi.

I docenti organizzeranno poi liberamente le loro programmazioni in moduli o unità.

UDA DI ASSE :


Le UDA di asse, discusse nel C.d.C. della classe 1G IPSEOA del 06 nov. 2018, sono:

1. “Benvenuti nei Laboratori”: periodo di somministrazione e verifica di questo percorso pluridisciplinare sarà Gennaio – Febbraio
2. “Attenti, puliti e ordinati”: Periodo di somministrazione e verifica sarà Marzo -Aprile.

Nel seguente prospetto vengono riportate le discipline del curriculum e, ordinate per asse, le relative competenze da certificare al termine del corrente anno scolastico. Il prospetto distingue le competenze del cui conseguimento ogni disciplina è direttamente responsabile (segnate con lettera X), da quelle a cui concorre in tutto o in parte (segnate con la C), o perché aspetti importanti della competenza sono presenti tra gli obiettivi disciplinari o perché tali aspetti sono potenziati e utilizzati nella mediazione didattica della disciplina. La tabella dà evidenza grafica alla dimensione pluridisciplinare delle competenze.

ENOGASTRONOMIA E OSPITALITA' ALBERGHIERA

DISCIPLINE	ASSE DEI LINGUAGGI					ASSE MATEMATICO			ASSE SCIENTIFICO-TECNOLOGICO									ASSE STORICO-SOCIALE							
	L1	L2	L3	L4	L5	M1	M2	M3	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
Lingua e lett. italiana	X				X					C			C												
Lingua inglese			X		X								C												
Storia									C		C							X	X						
Matematica								X																	C
Diritto ed Economia									C									X							
Scienze integrate (Sc. terra e Biologia)									X		X							C	C						
Scienze motorie															X							C			
Religione cattolica		C							C			C						X		X					
Geografia											C								X						
Scienze integrate (Fisica)																									
Scienze integrate (Chimica)																									
Scienza degli Alimenti																X							C		
TIC					C									X			X								
Lab.Cucina	C		C			C			X	X		X		X		X	X	C		C			C	C	
Lab. Acc. Turistica	C		C			C			X	X	X			X			X	C	C					C	
Lab. Sala e Vendita	C		C			C	C		X	X				X		X	X	C					C	C	
Lingua Francese			X		X								C												

 Competenze riferite alle UDA 1 e 2

X = Competenza specifica della disciplina:

C = La disciplina concorre al raggiungimento della competenza

Alunni diversamente abili, con DSA, BES:

La presenza nel gruppo classe di alunni diversamente abili (1), con DSA (2) e con BES (1) prevede l'attivazione dei relativi Piani Didattici (PEI - PDP - PEP), l'attuazione di misure dispensative e strumenti didattici compensativi e la definizione dei seguenti obiettivi minimi in riferimento alle conoscenze, abilità e competenze di base in ambito disciplinare:

- Avere rispetto di se e degli altri.
 - Rispettare le regole più elementari della buona educazione.
 - Saper ascoltare l'altro. Collaborare con i compagni.
 - Imparare a intervenire nel momento opportuno.
-
- Acquisire termini e convenzioni proprie della materia.
 - Prendere sicurezza di se nell'ambito della disciplina e della futura professione.
 - Saper coordinare il proprio lavoro sequenzialmente e in maniera ordinata.
 - Collaborare con il gruppo.
-
- Portare sempre il materiale necessario (divisa completa, libro - ricettario, eccetera)
 - Utilizzare in modo appropriato gli strumenti di lavoro.
 - Mantenere in ordine e pulita la propria postazione di lavoro.
 - Portare avanti e a termine individualmente e/o in gruppo un lavoro programmato.
 - Coordinare il lavoro pratico con il proprio gruppo.
 - Organizzare e tenere in ordine costantemente il proprio ricettario.
 - Saper organizzare la mise en place di cucina
 - Applicare un metodo di cottura ad una preparazione semplice

AMPLIAMENTO DELL'OFFERTA FORMATIVA:

N.	TITOLO	CONTENUTI- OBIETTIVI	DESTINATARI	COMPETENZE DI CITTADINANZA	TEMPI E MODALITA'

METODI E STRUMENTI

Le metodologie adottate nel processo di insegnamento/apprendimento, si ispirano ai seguenti criteri trasversali che tengono anche conto delle competenze chiave di cittadinanza:

- Rendere espliciti alla classe obiettivi, metodi e contenuti dell'intero percorso formativo e delle sue partizioni
- In occasione delle verifiche, esplicitare quali conoscenze, abilità e competenze vengono misurate attraverso la prova
- Usare strategie che stimolino la ricerca e l'elaborazione di soluzioni, piuttosto che una ricezione passiva dei contenuti della disciplina
- Utilizzare tecniche di valorizzazione delle preconoscenze e dei prerequisiti degli allievi come momento di partenza di nuovi apprendimenti
- Utilizzare tecniche metacognitive che consentano agli allievi di riflettere sui propri processi di apprendimento e sui propri errori per poterli controllare. In particolare, utilizzare tecniche per organizzare, dirigere e controllare i processi mentali adeguandoli alle esigenze del compito da svolgere
- Costruire gli apprendimenti attraverso un percorso di operazioni cognitive e di applicazioni operative (laboratorialità)
- Fare ricorso ad un apprendimento di tipo esperienziale, utilizzando anche simulazioni
- Utilizzare strategie finalizzate all'apprendimento di un metodo di studio
- Utilizzare forme di apprendimento cooperativo

- Contestualizzare e attualizzare gli apprendimenti
- Prevedere forme di individualizzazione degli apprendimenti che consentano il raggiungimento degli obiettivi previsti all'interno delle programmazioni e che siano interessanti e motivanti per gli allievi.

Nella mediazione didattica vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- Lavagna
- LIM
- *Libro di testo*
- Testi trattati con finalità specifiche
- Documenti di vario tipo
- Personal computer e software di vario tipo
- Documenti elettronici, cartacei e filmati
- Laboratorio informatico, linguistico e scientifico
- Biblioteca
- Dizionari
- Atlanti storici e geografici
- Carte geografiche murali
- Quotidiani e riviste
- Cd, Cd-rom, MP3, Dvd

VERIFICHE E VALUTAZIONE

STRUMENTI DI VALUTAZIONE

La verifica degli apprendimenti e l'attribuzione del voto allo scritto e all'orale viene effettuata attraverso le seguenti tipologie di prove:

PROVE SCRITTE	<p>A) prove strutturate :</p> <p>Test a scelta multipla Quesiti a completamento Quesiti a corrispondenza Quesiti vero/falso</p> <p>B) prove semistrutturate:</p> <p>quesiti a risposta singola trattazione sintetica di argomenti risoluzione di problemi algebrici e/o geometrici risoluzione di espressioni numeriche o letterali</p> <p>C) produzioni:</p> <p>Testi o paragrafi di tipo narrativo, descrittivo, espositivo e argomentativo Relazioni Lettere Articoli di cronaca Soluzione di esercizi e/o problemi e/o casi Sintesi e riassunti Parafrasi</p> <p>D) prove grafiche</p>
COLLOQUIO	<p>A) Espositivo</p> <p>B) Applicativo, (con esercizi da sviluppare, applicazione di principi, formule, regole, teoremi)</p>

I docenti delle diverse discipline utilizzano:

	PROVE SCRITTE	COLLOQUIO
Lingua e lett. italiana	X	X
Lingua inglese	X	X
Storia		X
Matematica	X	X
Diritto ed Economia	X	X
Scienze integrate (Sc terra e Biologia)	X	X
Scienze motorie		X
Religione cattolica		X
Sc. integrate (Fisica)	X	X
Sc. integrate (Chimica)		
Scienze degli Alimenti	X	X
TIC	X	X
Laboratorio di Cucina	X	X
Laboratorio Acc. Turistica	X	X
Laboratorio Sala e Vendita	X	X
Lingua Francese	X	X

Per l'attribuzione del voto orale i docenti potranno utilizzare anche prove scritte di carattere strutturato o semistrutturato.

La valutazione degli allievi terrà conto non solo dei dati direttamente misurabili attraverso le verifiche, ma anche di quelli che emergono dal processo complessivo di insegnamento/apprendimento. In particolare saranno considerati i seguenti elementi:

➤ Partecipazione consapevole all'attività didattica rilevabile attraverso:

1. Frequenza
2. Presenza alle verifiche programmate dagli insegnanti
3. Impegno
4. Utilizzazione funzionale del materiale didattico
5. Svolgimento regolare delle esercitazioni in classe e a casa
6. Progressione rispetto ai livelli di partenza
7. Utilizzazione di un metodo di studio funzionale agli obiettivi da raggiungere
8. Livello raggiunto rispetto agli obiettivi minimi prefissati

GRIGLIA DI VALUTAZIONE/livelli comuni di valutazione

Il consiglio di classe, nella valutazione dei risultati finali, si atterrà alla griglia di valutazione contenuta nel PTOF RIFERITA AGLI ASSI

(seguono Allegati UDA-1 e UDA-2)

UNITÀ DI APPRENDIMENTO CLASSI PRIME

UNITA' DI APPRENDIMENTO	
Denominazione	“Benvenuti nei Laboratori !” Approccio ai laboratori: aspetti formativi, igienico-sanitari e professionalizzanti
Prodotti	Cartellone da esporre Relazione finale individuale Glossario tecnico specifico (Inglese e Francese) Prova esperta (attività pratica di laboratorio)
Competenze mirate Comuni/cittadinanza professionali	<u>COMPETENZE LINGUISTICHE</u> <ul style="list-style-type: none">• Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa verbale in vari contesti• Utilizzare la lingua inglese per i principali scopi comunicativi ed operativi <u>COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA</u> <ul style="list-style-type: none">• Collaborare e partecipare• Collocare l'esperienza personale in un sistema di regole fondato sul reciproco riconoscimento dei diritti garantiti dalla Costituzione, a tutela della persona, della collettività e dell'ambiente <u>COMPETENZE PROFESSIONALI</u> <ul style="list-style-type: none">• Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.• 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• 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 <u>COMPETENZA DIGITALE</u> <ul style="list-style-type: none">• Utilizzare e produrre testi multimediali

Conoscenze	Abilità
Principi di fidelizzazione del cliente	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
Tecniche di rilevazione di nuove in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiali e attrezzature Tecniche di <i>problem solving</i> e gestione reclami	Garantire la tutela e sicurezza del cliente
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP . ▪ Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica ▪ Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali ▪ Fattori di rischio professionale ed-ambientale ▪ Normativa volta alla tutela ed alla sicurezza del cliente ▪ Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali ▪ Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale ▪ Terminologia tecnica, specifica del settore, con lessico specifico ▪ Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive ▪ Tecniche di rilevamento della <i>customer satisfaction</i> ▪ Meccanismi di fidelizzazione cliente ▪ Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi ▪ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto ed interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura ▪ Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione ▪ Gestire la fidelizzazione del cliente mediante tecniche di <i>customer care</i> ▪ 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
Elementi di eco-gastronomia	Predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o disturbi e limitazioni alimentari
Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità	Definire offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili

Utenti destinatari	Classe prima sez: G
Prerequisiti	Primo approccio alle attività tecnico-pratiche
Fase di applicazione	Gennaio - Febbraio
Tempi	<ul style="list-style-type: none"> • T1 Presentazione dell'UdA (esposizione del progetto) 1 ora • T2 Presentazione delle divise e terminologia in lingua straniera (inglese) 2 ore • T3 Presentazione delle divise e terminologia in lingua straniera (francese) 2 ore • T4 Interazione tra l'attività sportiva e la sana alimentazione 2 ore • T5 Rischi connessi alla manipolazione degli alimenti (tossinfezioni alimentari, igiene e salubrità degli alimenti) 2 ore • T6 Ingresso nei laboratori e presentazione attrezzature 3 ore • T7 Igiene e sicurezza nei laboratori 3 ore • T8 Tutela del lavoratore 2 ore • T9 Storia, cultura e tradizioni sull'alimentazione delle diverse religioni 2 ore • T10 Unità di misura in cucina: tabelle di conversione e sistemi di misurazione alternativi 3 ore • T11 Realizzazione dei cartelloni 3 ore • T12 Presentazione cartelloni 2 ore • T13 Prova esperta 3 ore • T14 Relazione individuale 2 ore • Tot = 32 ore
Esperienze attivate	Visita nei tre laboratori: cucina, sala e vendita e accoglienza turistica. Lezione pratica in laboratorio
Metodologia	Lezione frontale ed interattiva Lezione multimediale Lezione dialogata Lavoro di gruppo Esercitazione simulata in classe Esercitazione pratica in laboratorio
Risorse umane interne esterne	Docenti del Consiglio di Classe: <ul style="list-style-type: none"> • Inglese • Diritto ed economia • Scienze degli alimenti • Italiano • Sala e vendita • Cucina LSE • Accoglienza turistica • Francese • Scienze della Terra • Scienze motorie • Religione • Matematica
Strumenti	Libri di testo Laboratori Filmati Computer Materiali per la realizzazione dei cartelloni
Valutazione	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione del cartellone ai docenti coinvolti. • Valutazioni intermedie discipline coinvolte • Tabelle di osservazione e valutazione in aula e in laboratorio secondo i criteri di interesse, impegno e collaborazione personale al progetto • Valutazione del prodotto sulla base di criteri predefiniti: chiarezza, originalità, efficacia della comunicazione • Valutazione globale con “Griglia di valutazione dell'UdA”

Piano di lavoro UDA

UNITÀ DI APPRENDIMENTO: “BENVENUTI NEI LABORATORI” Approccio ai laboratori: aspetti formativi, igienico-sanitari e professionalizzanti	
Coordinatore UDA: Docente coordinatore Ore totali: 32	
Collaboratori : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inglese ▪ Diritto ed economia ▪ Italiano ▪ Sala e vendita ▪ Cucina ▪ Accoglienza turistica ▪ Religione ▪ Francese ▪ Scienze della Terra ▪ Scienze motorie ▪ Scienze degli alimenti ▪ Matematica 	

Specificazione delle Fasi

Fasi	Attività	Strumenti	Esiti	Tempi	Valutazione
1	Presentazione dell'UdA	Scheda “ <i>Consegna agli studenti</i> ”	Motivare il gruppo classe	1 ora Coordinatore UdA	Interesse dimostrato
2	Presentazione delle divise e del ruolo rivestito in base ad esse; Lingua Inglese	Le divise dei tre laboratori: Lezione frontale Libri di testo Materiale multimediale	Indossare correttamente le divise. Consapevolezza del proprio ruolo	2 ore Docente Inglese	Osservazione Verifica intermedia
3	Presentazione delle divise e del ruolo rivestito in base ad esse; Lingua Francese	Le divise dei tre laboratori: Lezione frontale Libri di testo Materiale multimediale	Indossare correttamente le divise. Consapevolezza del proprio ruolo	2 ore Docente Francese	Osservazione Verifica intermedia
4	Interazione tra l'attività sportiva e la sana alimentazione	Libro di testo, Aula, Materiale multimediale, palestra	Implementare la conoscenza della sana alimentazione attraverso l'attività sportiva	2 ore Docente di Scienze motorie	Osservazione Valutazione intermedia
5	Rischi connessi alla manipolazione degli alimenti (tossinfezioni alimentari, igiene e salubrità degli alimenti)	Libro di testo, internet, materiale multimediale, tablet, Aula	Consolidamento della conoscenza riguardo gli aspetti igienico-sanitari di conservazione, pulizia e manipolazione degli alimenti	2 ore Docente di Scienze degli alimenti	Osservazione Valutazione intermedia

6	Ingresso nei laboratori Presentazione attrezzature Terminologia in lingua straniera	Lezione frontale Laboratori Attrezzature Filmati	Individuare correttamente le attrezzature e la logistica dei tre laboratori Utilizzare correttamente la terminologia anche in lingua straniera	3 ore Docenti tecnico-pratici SALA, CUCINA, ACCOGLIENZA	Osservazione nei laboratori Verifica intermedia
7	Igiene e sicurezza nei laboratori	Libri di testo Lezione frontale Laboratorio Tablet Slide	Consapevolezza dell'importanza dell'igiene personale nei laboratori	3 ore Docenti tecnico-pratici SALA, CUCINA, ACCOGLIENZA	Osservazione nei laboratori Verifica intermedia
8	Tutela del lavoratore	Libri di testo Lezione frontale Laboratorio Tablet Slide	Consapevolezza della tutela operata dalle leggi nei confronti del lavoratore	2 ore Docente di Diritto	Osservazione nei laboratori Valutazione intermedia Colloquio
9	Storia, cultura e tradizioni sull'alimentazione e delle diverse religioni	Libro di testo Lezione frontale e dialogata Materiale multimediale e internet	Implementare negli allievi la conoscenza in linea generale dell'alimentazione nelle diverse culture religiose	2 ore Docente di Religione	Valutazione intermedia
10	Unità di misura in cucina: tabelle di conversione e sistemi di misurazione alternativi	Libro di testo, dispense, internet, tablet, calcolatrice	Comprendere lo studio e il procedimento di una ricetta, consolidandola attraverso l'utilizzo delle apposite unità di misura	3 ore matematica	Valutazione intermedia
11	Realizzazione dei cartelloni Vademecum in lingua	Attività in aula Lavori di gruppo Aula informatica Tablet Slide	Bozza cartelloni Stesura definitiva	3 ore Docente Italiano	Correttezza formale, terminologica e comunicativa
12	Presentazione cartelloni	Aula LIM Biblioteca PC con proiettore	Illustrazione ed esposizione corretta del contenuto dei cartelloni	2 ore Tutti i docenti coinvolti	Valutazione globale dell'UdA con "Griglia di valutazione dell'UdA"
13	Prova esperta	Laboratorio di sala, cucina e accoglienza	Acquisire consapevolezza dell'esperienza vissuta	3 ore Tutti i docenti coinvolti	Vedi rubrica valutativa delle competenze
14	Relazione individuale	Aula	Acquisire consapevolezza dell'esperienza vissuta	2 ore Docente di Italiano	Composizione scritta su traccia

DIAGRAMMA DI GANTT

	TEMPI			
<i>Fasi</i>	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile
1	1 ora			
2	2 ore			
3	2 ore			
4	2 ore			
5	2 ore			
6		3 ore		
7		3 ore		
8		2 ore		
9		2 ore		
10			3 ore	
11			3 ore	
12			2 ore	
13				3 ore
14				2 ore

CONSEGNA AGLI STUDENTI

Titolo UdA: “BENVENUTI NEI LABORATORI”

Cosa si chiede di fare

Creazione di un cartellone sulle divise dei rispettivi indirizzi e delle principali attrezzature presenti nei diversi laboratori Vademecum sulla terminologia tecnica di base, anche in lingua (inglese e francese). Relazione finale individuale e una prova esperta dei tre laboratori formativi.

In che modo (singoli, gruppi..)

- Lezione frontale
- lezione dialogata
- lezione di gruppo
- esercitazione pratica in laboratorio

Quali prodotti

Mappe concettuali, appunti, disegni, creazioni personali, slide power point, attrezzature specifiche di laboratorio, tablet, internet

Che senso ha (a cosa serve, per quali apprendimenti)

Questa UDA è un' opportunità per imparare a lavorare in gruppo, capire il proprio ruolo e come comportarsi in un ambiente rappresentativo di un lavoro complesso, frutto dell'applicazione di abilità e conoscenze derivanti da numerose discipline. Il tutto finalizzata alla formazione del professionista e della persona.

Tempi

32 ore (23 h in classe e 9 h in laboratorio)

Risorse (strumenti, consulenze, opportunità...)

L'attività si svolgerà in aula e in laboratorio con il supporto dei docenti coinvolti

Criteri di valutazione

Il cartellone comprensivo di vademecum sarà valutato in base alla correttezza e alla completezza delle indicazioni ma anche alla chiarezza con cui saranno presentate.

Durante la presentazione sarà apprezzata la capacità espositiva intesa come ricchezza lessicale, correttezza formale e articolazione dei contenuti proposti.

A tutto questo si aggiungerà la valutazione dell'impegno, in termini di disponibilità e rispetto delle consegne, della partecipazione attiva, in termini di atteggiamento propositivo, e della collaborazione, intesa come interazione produttiva all'interno del gruppo.

Saranno valutati anche l'ordine, la cura della propria persona e l'etica professionale verso i compagni e i docenti, verso gli ambienti e le attrezzature.

Sarete valutati sui prodotti finali, sarà anche valutata l'acquisizione delle conoscenze acquisite nelle diverse discipline coinvolte nel percorso e la capacità di elaborare testi sugli argomenti proposti, mentre le abilità sociali sviluppate incideranno nella valutazione del comportamento.

Peso della Uda in termini di voti in riferimento agli assi culturali ed alle discipline

Il compito prodotto rappresenta una componente del percorso formativo dell'allievo, in percentuale diversa a seconda della rilevanza che ha per le diverse discipline. In dettaglio:

Area comune:

Italiano: 15%

Inglese: 5%

Diritto 5%

Francese 5%

Scienze motorie 5%

Religione 5%

Scienze della Terra 5%

Area di indirizzo:

Lab. Cucina: 15%

Lab. Sala-vendita: 15%

Lab. Accoglienza: 15%

Scienze degli alimenti: 5 %

Matematica: 5%

OBIETTIVI MINIMI PER ALLIEVI BES / DSA
<ul style="list-style-type: none"> Avere rispetto di se e degli altri. Rispettare le regole più elementari della buona educazione. Saper ascoltare l'altro. Collaborare con i compagni. Imparare a intervenire nel momento opportuno.
<ul style="list-style-type: none"> Acquisire termini e convenzioni proprie della materia. Prendere sicurezza di se nell'ambito della disciplina e della futura professione. Saper coordinare il proprio lavoro sequenzialmente e in maniera ordinata. Collaborare con il gruppo.
<ul style="list-style-type: none"> Portare sempre il materiale necessario (divisa completa, libro - ricettario, eccetera) Utilizzare in modo appropriato gli strumenti di lavoro. Mantenere in ordine e pulita la propria postazione di lavoro. Portare avanti e a termine individualmente e/o in gruppo un lavoro programmato. Coordinare il lavoro pratico con il proprio gruppo. Organizzare e tenere in ordine costantemente il proprio ricettario. Saper organizzare la <i>mise en place</i> di cucina Applicare un metodo di cottura ad una preparazione semplice

DIDATTICA PERSONALIZZATA DEGLI ALUNNI DSA

ALUNNI	A.A.	D.J.
Metodologie e strategie		
Lavoro di gruppo		X
Azioni di tutoraggio		
Cooperative learning	X	X
Attività di tipo laboratoriale	X	X
Mappe concettuali	X	X
Semplificazione del testo mediante schemi	X	X
Lezioni frontali con uso contemporaneo di più linguaggi comunicativi (codice linguistico, iconico, LIM)	X	
Rispettare i tempi dell'allievo e le sue fasi di organizzazione del lavoro e dei compiti	X	X

Misure dispensative	A.A.	D.J.
Lettura ad alta voce	X	X
Scrittura sotto dettatura	X	
Prendere appunti	X	
Copiatura dalla lavagna		
Uso del vocabolario cartaceo		
Studio mnemonico di formule, tabelle, definizioni	X	X
Carico gravoso di compiti	X	
Uso della lingua straniera in forma scritta	X	X
Interrogazioni a sorpresa	X	X
Altro (specificare):		

	ALUNNI	A.A.	D.J.
Strumenti compensativi			
Sostituzione della scrittura con linguaggio verbale e/o iconografico	X		
Riduzione degli esercizi di compito			
Supporto di un tutor (indicare quale)			
Riduzione degli esercizi nella verifica o in alternativa tempi più lunghi	X		X
Testi in forma ridotta			
Calcolatrice	X		
Computer con programma di videoscrittura, correttore ortografico			
Risorse audio (sintesi vocale, audiolibri, libri digitali) concordate con la famiglia	X		X
Registratore			
Software didattici specifici			
Vocabolario multimediale			
Tabelle grammaticali e formulari	X		X
Cartine geografiche e storiche	X		X
Mappe concettuali (se prodotte dallo studente, da portare in visione all'insegnante 2 gg prima della verifica)	X		X
Fotocopie ingrandite per le verifiche (verdana)			
Verifiche in formato digitale			
Lettura da parte dell'insegnante del testo di verifica			
Verifica della comprensione delle verifiche orali e scritte			
Altro (specificare):			

Verifiche e valutazioni	A.A.	D.J.
Interrogazioni programmate	X	X
Scarsa rilevanza attribuita a errori di ortografia e punteggiatura, anche per le lingue	X	X
Scarsa rilevanza attribuita a errori di calcolo	X	X
Maggiore rilevanza al contenuto che alla forma	X	X
Verifiche orali come compensazioni di quelle scritte		
Valutazioni più attente delle conoscenze e delle competenze di analisi, sintesi e collegamento piuttosto che della correttezza formale	X	X
Valutare anche le capacità dell'allievo di auto correggere l'errore		
Per la lingua straniera attribuzione di un peso maggiore all'orale che allo scritto		
Introduzione di prove informatizzate		
Tempi più lunghi o contenuti ridotti	X	X
Uso degli strumenti usati abitualmente dall'allievo (indicare quali):		
Altro (specificare):		

Strategie utilizzate dall'alunno nello studio	A.A.	D.J.
Sottolineatura e identificazione di parole chiave		
Costruzione di schemi, tabelle o diagrammi	X	X
Modalità per affrontare il testo scritto (computer, schemi, correttore ortografico)	X	X
Riscrittura di testi con modalità grafica diversa		
Utilizzo di strategie per ricordare (uso immagini, colori, riquadrature)	X	X
Altro (specificare):		
Strumenti utilizzati dall'alunno nello studio	A.A.	D.J.
Strumenti informatici (libro digitale, programmi per realizzare grafici)		
Fotocopie adattate	X	X
Utilizzo del pc per scrivere		
Software didattici		
Supporto di un tutor a casa (indicare quale)		
Altro (specificare):		

RELAZIONE INDIVIDUALE

Descrivi il percorso generale dell'attività

Indica come avete svolto il compito e cosa hai fatto tu

Indica quali crisi hai dovuto affrontare e come le hai risolte

Che cosa hai imparato da questa unità di apprendimento

Cosa devi ancora imparare

Come valuti il lavoro da te svolto

Valutazione: vedi rubrica valutativa delle competenze

BIENNIO

ASSE SCIENTIFICO - TECNOLOGICO

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

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
Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato.	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 autonomo.	Se guidato riesce a procedere con lo svolgimento del lavoro in maniera adeguata.	Riconosce le procedure di lavoro utilizzando le tecniche e gli strumenti di presentazione del prodotto/servizio in base ai nuovi modelli di sviluppo tecnologico.	L'alunno/a opera in maniera autonoma riconoscendo la presentazione, la modalità e l'esecuzione di diversificazione del prodotto/servizio.
Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento.	Non utilizza tecniche e strumenti di presentazione del prodotto,rispondenti alle aspettative ed agli stili di vita del target di riferimento.	Utilizza in maniera corretta i nuovi modelli e strumenti di presentazione del prodotto, rispondenti alle aspettative dell'ospite in forma guidata.	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.	Utilizza in maniera autonoma gli strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio. Risponde alle aspettative delle esigenze degli ospiti.
Monitorare il grado di soddisfazione della clientela, 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
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.	L' alunno/a riesce ad applicare le normative che disciplinano la riservatezza, la sicurezza e salute nei luoghi di lavoro in maniera parzialmente autonomo.	Se guidato riesce ad applicare le normative che disciplinano la riservatezza, la sicurezza e salute nei luoghi di lavoro in maniera corretta.	Riconosce le normative che disciplinano i processi relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro.	L'alunno/a opera in maniera autonoma, riuscendo a riconoscere ed applicare le normative sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.
Applicare efficacemente il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari in conformità alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.	Non applica in maniera autonoma il sistema di autocontrollo dei prodotti alimentari, secondo le normative Comunitarie, Nazionali e Regionali.	Applica il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari secondo normativa Comunitaria, Nazionale e Regionale in maniera guidata.	Applica il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari secondo normativa Comunitaria, Nazionale e Regionale.	Esegue autonomamente e correttamente il sistema di autocontrollo dei prodotti alimentari secondo le normative Comunitarie, Nazionali e Regionali.

Garantire la tutela e sicurezza dell'ospite (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).	Non riesce a garantire la sicurezza degli ospiti ed in particolare di soggetti deboli, quali bambini, anziani e diversamente abili.	Se guidato riesce a garantire la tutela riguardante la sicurezza degli ospiti ed in particolare di bambini, anziani e diversamente abili.	Riesce a garantire la tutela sulla sicurezza degli ospiti ed in particolari di bambini, anziani e diversamente abili.	Riconosce e garantisce la tutela per la sicurezza degli ospiti, con particolare 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
Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva.	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.	Se guidato riesce ad informare sui servizi disponibili, finalizzati a rendere gradevole il periodo di permanenza in albergo.	Riesce ad informare sui servizi disponibili, finalizzati a rendere gradevole il periodo di permanenza in albergo.	L'alunno/a opera in maniera autonoma nell'informazione dei servizi disponibili, finalizzato a rendere gradevole la permanenza nella struttura.
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.	Applica le tecniche di accoglienza degli ospiti in albergo in forma parzialmente guidata. 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.	Applica le tecniche di accoglienza degli ospiti in albergo solo in forma guidata. 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.	Applica le tecniche di accoglienza degli ospiti in albergo in linea con i servizi offerti ed al target di riferimento. Riesce a garantire la qualità dei servizi agli ospiti in albergo ed a tutelare l'immagine e lo stile dei servizi che esso offre.	Riesce ad applicare autonomamente le diverse tecniche di ricettività ed accoglienza degli ospiti, in linea con il target di riferimento. Garantisce pienamente la qualità dei servizi offerti dalla struttura ed a tutelare e garantire l'immagine, lo stile dell'albergo.

Competenza:

Predisporre prodotti, servizi e menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stilialimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2. BASE	3. INTERMEDIO	4. AVANZATO
Predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o Disturbi e limitazioni alimentari	L'alunno/a riesce a predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dei consumatori in forma parzialmente autonoma.	Se guidato riesce a predisporre prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dei consumatori	Riesce a predisporre e servire i prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze del consumatore	L'alunno riesce a predisporre e servire prodotti enogastronomici in forma autonoma in base alle specifiche esigenze dei consumatori
Definire offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili	Riesce a definire le offerte gastronomiche ed eco sostenibili sempre in forma parzialmente autonoma.	Riesce a definire le offerte gastronomiche ed ecosostenibili solo se guidato	Riesce a definire correttamente le offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili	Autonomamente riesce a definire le offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili.
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

UNITÀ DI APPRENDIMENTO CLASSI PRIME

UNITÀ DI APPRENDIMENTO	
Denominazione	"Attenti, puliti e ordinati"
Compito - prodotto	<ul style="list-style-type: none">• Relazione finale individuale• Glossario tecnico in lingua inglese• Cartellone da esporre• Test semistrutturato di fine UDA
Competenze mirate <ul style="list-style-type: none">• <i>assi culturali</i>• <i>cittadinanza</i>• <i>professionali</i>	<p><u>COMPETENZE LINGUISTICHE</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa verbale in vari contesti• Utilizzare la lingua inglese per i principali scopi comunicativi ed operativi <p><u>COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Collaborare e partecipare• Collocare l'esperienza personale in un sistema di regole fondato sul reciproco riconoscimento dei diritti garantiti dalla Costituzione, a tutela della persona, della collettività e dell'ambiente <p><u>COMPETENZE PROFESSIONALI</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.• 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• Predisporre prodotti, servizi e menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari) favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili ed equilibrati• Rispettare il principio della "marcia in avanti"• Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale <p><u>COMPETENZA DIGITALE</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Utilizzare e produrre testi multimediali

Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> • Le principali norme igienico-sanitarie e procedura di autocontrollo HACCP . • La struttura linguistica di base e il linguaggio di settore dell'inglese • Le contaminazioni biologiche • Le fonti del diritto e il regolamento per l'utilizzo del laboratorio • Terminologia tecnica, specifica di settore con lessico specifico • Procedure e tecniche di organizzazione delle principali linee da seguire per garantire un'adeguata igiene e sicurezza del posto di lavoro Il laboratorio di sala e di bar: le aree di lavoro, le attrezzature e gli utensili; • Deontologia professionale • Terminologia tecnica, specifica del settore 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le principali norme igienico-sanitarie del quotidiano in ambito lavorativo • Tradurre alcuni testi dall'inglese • utilizzando il dizionario • Distinguere le principali contaminazioni biologiche e le loro conseguenze • Riconoscere e rispettare le norme che regolano le attività in laboratorio • Sviluppare le relative abilità per garantire l'igiene adeguata di se stessi, del posto di lavoro e delle materie prime da manipolare • Provvedere alle corrette operazioni funzionamento ordinario delle attrezzature • Saper stabilire rapporti funzionali e di collaborazione nella brigata di Sala e Cucina • Applicare criteri di pianificazione del proprio lavoro, operando in équipe e interagendo con le altre figure professionali e i vari reparti • Garantire la tutela e sicurezza del cliente • Conoscenza del territorio circostante in termini di rintracciabilità e sicurezza alimentare

Utenti destinatari	Classe prima sez. G
Prerequisiti	Primo approccio alle attività tecnico-pratiche
Fase di applicazione	Febbraio- Marzo – Aprile- Maggio
Tempi	<p>T1 Presentazione dell’UdA (docente coordinatore+ 2 docenti) e consegna agli studenti (1 ORA)</p> <p>T2 Analisi dei regolamenti dei laboratori (docenti tecnico-pratici: LSE,LSV, Accoglienza turistica) 2 ORE</p> <p>T3 Esame del comportamento richiesto nella professione e della funzione della Divisa. Come diventare un professionista e i requisiti fondamentali. Il galateo a tavola. (docenti tecnico pratici: LSE, LSV, Accoglienza turistica) 3 ORE</p> <p>T4 La comunicazione verbale e il savoir faire: come rivolgersi al cliente. L’utilizzo dei titoli di CORTESIA e dei titoli SPECIFICI (ITALIANO) 2 ORE</p> <p>T5 IGIENE & SALUTE: HACCP e sicurezza alimentare: le normative di riferimento (DIRITTO) 2 ORE</p> <p>T6 Stesura glossario tecnico in lingua inglese: divisa, comportamenti corretti e scorretti durante il lavoro, principali figure che compongono il TUSL, fasi del processo di “marcia in avanti” (INGLESE) 2 ORE</p> <p>T7 Criteri e modalità di realizzazione di mappe concettuali e/o diagrammi di flusso inerenti l’organigramma della sicurezza e il processo di “marcia in avanti” del prodotto (TIC) 3 ORE</p> <p>T8 Riconoscimento delle BPI (Le buone pratiche igieniche) e delle contaminazioni dirette, indirette e crociate (sporco-pulito, le procedure di pulizia, la disinfezione e la disinfestazione) (SCIENZE DEGLI ALIMENTI) 3 ORE</p> <p>T9 La geografia enogastronomica Campana: l’igiene e la sicurezza dei prodotti alimentari d’eccellenza nascono dalla conoscenza diretta del territorio Cilentano 2 ORE</p> <p>T10 Realizzazione del cartellone 3 ORE (DOCENTE DI ITALIANO)</p> <p>T11 Presentazione dell’attività 2 ORE (TUTTI I DOCENTI COINVOLTI)</p> <p>T12 Test semi-strutturato di fine UDA 2 ORE (DOCENTI DI LSE, LSV ACCOGLIENZA TURISTICA)</p> <p>T13 Relazione individuale 1 ORA (DOCENTE DI ITALIANO)</p>
Esperienze attivate	Visita nei tre laboratori: cucina, sala e vendita e accoglienza turistica ed osservazione delle modalità e delle tecniche di lavoro nel pieno rispetto dei principi di igiene e sicurezza sul posto di lavoro
Metodologia	Lezione frontale ed interattiva Lezione multimediale Lezione dialogata Lavoro di gruppo Esercitazione simulata in classe Esercitazione pratica in laboratorio
Risorse umane • interne • esterne	Docenti del Consiglio di Classe: <ul style="list-style-type: none"> • Inglese • Diritto ed economia • Italiano • Sala e vendita • LSE Cucina • Accoglienza turistica • Scienza degli alimenti • TIC • Geografia

Strumenti	Laboratori di cucina, sala e accoglienza turistica con annessi strumenti e macchinari Regolamenti d'uso dei laboratori Computer Aula informatica Dispense interattive Tablet Materiali per la realizzazione dei cartelloni
Valutazione	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione del cartellone ai docenti coinvolti. • Prove di verifica disciplinare sulle conoscenze • Tabelle di osservazione e valutazione in aula e in laboratorio secondo i criteri di interesse, impegno e collaborazione personale al progetto • Valutazione del prodotto sulla base di criteri predefiniti: chiarezza, originalità, efficacia della comunicazione • Valutazione globale con “<i>Griglia di valutazione dell’UdA</i>”

Piano di lavoro uda

UNITÀ DI APPRENDIMENTO: "ATTENTI, PULITI, ORDINATI"	
Coordinatore UDA: Docente coordinatore Ore totali: 28	
Collaboratori (docenti): <ul style="list-style-type: none"> • Diritto ed economia • Lingua Inglese • Laboratorio di servizi enogastronomici settore cucina, sala e vendita, accoglienza turistica • Scienza degli alimenti • Italiano • TIC • Geografia. 	

Specificazione delle Fasi

Fasi	Attività	Strumenti	Esiti	Tempi e docenti coinvolti	Valutazione
1	Presentazione dell’UdA	Scheda “ <i>Consegna agli studenti</i> ”	Coinvolgimento del gruppo classe	1 ora Coordinatore UdA + 2 docenti	
2	Analisi dei regolamenti dei laboratori	Aula Laboratori di sala, cucina e accoglienza Testi di regolamenti (cartacei ed elettronici)	Riconoscimento del significato delle norme contenute nei regolamenti e loro applicazioni nei laboratori	2 ore Docenti di Cucina Sala e vendita Accoglienza turistica	Valutazione intermedia

3	Esame del comportamento richiesto nella professione e della funzione della Divisa. Come diventare un professionista e i requisiti fondamentali. Il galateo a tavola	Aula e laboratori	Autogestirsi nell'uso della divisa, collegandola alle sue funzioni e al comportamento che implica. Sapere, saper fare, saper essere.	3 ore Docenti di Cucina Sala e vendita Accoglienza turistica	Valutazione intermedia osservativa e scritta
4	La comunicazione verbale e il savoir faire: come rivolgersi al cliente. L'utilizzo dei titoli di CORTESIA e dei titoli SPECIFICI	Aula	Implementare la conoscenza della lingua italiana padroneggiando gli strumenti espressivi	2 ore Docente di Italiano	Valutazione intermedia
5	IGIENE & SALUTE: HACCP e sicurezza alimentare: le normative di riferimento	Aula	Consapevolezza della tutela operata dalle leggi nei confronti del lavoratore e dell'igiene degli alimenti	2 ore Docente di Diritto	Valutazione intermedia
6	Stesura glossario tecnico in lingua inglese: divisa, comportamenti corretti e scorretti durante il lavoro, principali figure che compongono il TUSL, fasi del processo di "marcia in avanti"	Aula, Pc e stampante Dizionario italiano-inglese, libro di testo, tablet, internet	Definizione di un glossario tecnico specifico	2 ore Docente di inglese	Valutazione intermedia (adeguatezza e correttezza del glossario)
7	Criteri e modalità di realizzazione di mappe concettuali e/o diagrammi di flusso inerenti l'organigramma della sicurezza e il processo di "marcia in avanti" del prodotto	Aula, Pc e stampante, aula informatica, tablet, libro di testo, dispense sicurezze e igiene alimentare, fotocopie	Implementare negli allievi la conoscenza nell'utilizzo di testi multimediali	3 ore Docente di TIC	Valutazione intermedia e osservativa

8	Riconoscimento delle BPI (Le buone pratiche igieniche) e delle contaminazioni dirette, indirette e crociate (sporco-pulito, le procedure di pulizia, la disinfezione e la disinfestazione)	Aula, laboratorio di cucina, libro di testo, dispense da internet, esempi empirici	Consolidamento della conoscenza riguardo gli aspetti igienico-sanitari di, pulizia e manipolazione degli alimenti	3 ore Docente di Scienze degli alimenti	Valutazione Intemedia
9	La geografia enogastronomica Campana: l'igiene e la sicurezza dei prodotti alimentari d'eccellenza nascono dalla conoscenza diretta del territorio Cilentano	Aula, libro di testo, LIM, internet, tablet, dispense varie	Implementare negli allievi la conoscenza diretta dei territori cilentani per un migliore approccio al mondo della cucina, alla gestione della sala e al coinvolgimento del cliente	2 ore Docente di Geografia	Valutazione intermedia
10	Realizzazione dei cartelloni	Aula, cartelloni, pennarelli ecc. materiali raccolti	Organizzare il lavoro con autonomia, individuando gli elementi salienti e ordinandoli in sequenza	3 ore Docente di italiano	Valutazione intermedia
11	Presentazione dell'attività	PC espositori aula magna, aula informatica	Illustrazione ed esposizione corretta del contenuto del cartellone/i	2 ore Tutti i docenti coinvolti	Valutazione globale dell'UdA con <i>"Griglia di valutazione dell'UdA"</i>
12	Test semi-strutturato di fine UDA	Aula	Valutazione finale e acquisizione delle competenze.	2 ore Docenti di LSE, LSV e Accoglienza turistica	Griglia di valutazione del Test semi-strutturato.
13	Relazione individuale	Aula	Acquisire consapevolezza dell'esperienza vissuta	1 ora Docente di italiano	Composizione scritta su traccia

DIAGRAMMA DI GANTT

Tempi						
Fasi	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio		
1	1 ore					
2	2 ore					
3	3 ore					
4	2 ore					
5		2 ore				
6		2 ore				
7		3 ore				
8			3 ore			
9			2 ore			
10			3 ore			
11				2 ore		
12				2 ore		
13				1 ora		

CONSEGNA AGLI STUDENTI

Titolo Uda: “ATTENTI, PULITI, ORDINATI”

Cosa si chiede di fare

Creazione di un cartellone contenente i cenni generali e maggiormente significativi sul metodo HACCP, SICUREZZA ALIMENTARE, VIGNETTE AL FRONT OFFICE CON UN POTENZIALE CLIENTE IN FASE DI PRENOTAZIONE terminologia tecnica di base, anche in lingua (inglese). Relazione finale individuale e un test semi strutturato di fine UDA

In che modo (singoli, gruppi..)

- Lezione frontale
- lezione dialogata
- lezione di gruppo
- esercitazione pratica nei tre laboratori
- lezione multimediale
- LIM

Quali prodotti

Mappe concettuali, appunti, disegni, creazioni personali, slide power point, attrezzature specifiche di laboratorio, tablet, internet

Che senso ha (a cosa serve, per quali apprendimenti)

Questa UDA è un' opportunità per imparare a lavorare in gruppo, capire il proprio ruolo e come comportarsi in un ambiente rappresentativo di un lavoro complesso, frutto dell'applicazione di abilità e conoscenze derivanti da numerose discipline. Il tutto finalizzata alla formazione del professionista e della persona.

Tempi

28 ore (23 h in classe e 5 h in laboratorio)

Risorse (strumenti, consulenze, opportunità...)

L'attività si svolgerà in aula e in laboratorio con il supporto dei docenti coinvolti

Criteri di valutazione

Il cartellone comprensivo di vademecum sarà valutato in base alla correttezza e alla completezza delle indicazioni ma anche alla chiarezza con cui saranno presentate.

Durante la presentazione sarà apprezzata la capacità espositiva intesa come ricchezza lessicale, correttezza formale e articolazione dei contenuti proposti.

A tutto questo si aggiungerà la valutazione dell'impegno, in termini di disponibilità e rispetto delle consegne, della partecipazione attiva, in termini di atteggiamento propositivo, e della collaborazione, intesa come interazione produttiva all'interno del gruppo.

Saranno valutati anche l'ordine, la cura della propria persona e l'etica professionale verso i compagni e i docenti, verso gli ambienti e le attrezzature.

Sarete valutati sui prodotti finali, sarà anche valutata l'acquisizione delle conoscenze acquisite nelle diverse discipline coinvolte nel percorso e la capacità di elaborare testi sugli argomenti proposti, mentre le abilità sociali sviluppate incideranno nella valutazione del comportamento.

Peso della Uda in termini di voti in riferimento agli assi culturali ed alle discipline

Il compito prodotto rappresenta una componente del percorso formativo dell'allievo, in percentuale diversa a seconda della rilevanza che ha per le diverse discipline. In dettaglio:

Area comune

Italiano: 15%

Inglese: 10%

Scienze degli alimenti: 10 %

Diritto 10%

TIC 5%

Geografia 5%

Area di indirizzo:

Lab. Cucina: 15%

Lab. Sala-vendita: 15%

Lab. Accoglienza: 15%

OBIETTIVI MINIMI PER ALLIEVI BES / DSA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avere rispetto di se e degli altri. ▪ Rispettare le regole più elementari della buona educazione. ▪ Saper ascoltare l'altro. Collaborare con i compagni. ▪ Imparare a intervenire nel momento opportuno.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisire termini e convenzioni proprie della materia. ▪ Prendere sicurezza di se nell'ambito della disciplina e della futura professione. ▪ Saper coordinare il proprio lavoro sequenzialmente e in maniera ordinata. ▪ Collaborare con il gruppo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portare sempre il materiale necessario (divisa completa, libro - ricettario, eccetera) ▪ Utilizzare in modo appropriato gli strumenti di lavoro. ▪ Mantenere in ordine e pulita la propria postazione di lavoro. ▪ Portare avanti e a termine individualmente e/o in gruppo un lavoro programmato. ▪ Coordinare il lavoro pratico con il proprio gruppo. ▪ Organizzare e tenere in ordine costantemente il proprio ricettario. ▪ Saper organizzare la <i>mise en place</i> di cucina ▪ Applicare un metodo di cottura ad una preparazione semplice

DIDATTICA PERSONALIZZATA DEGLI ALUNNI DSA

	ALUNNI	A.A.	D.J.
Metodologie e strategie			
Lavoro di gruppo			X
Azioni di tutoraggio			
Cooperative learning		X	X
Attività di tipo laboratoriale		X	X
Mappe concettuali		X	X
Semplificazione del testo mediante schemi		X	X
Lezioni frontali con uso contemporaneo di più linguaggi comunicativi (codice linguistico, iconico, LIM)		X	
Rispettare i tempi dell'allievo e le sue fasi di organizzazione del lavoro e dei compiti		X	X

	A.A.	D.J.
Misure dispensative		
Lettura ad alta voce	X	X
Scrittura sotto dettatura	X	
Prendere appunti	X	
Copiatura dalla lavagna		
Uso del vocabolario cartaceo		
Studio mnemonico di formule, tabelle, definizioni	X	X
Carico gravoso di compiti	X	
Uso della lingua straniera in forma scritta	X	X
Interrogazioni a sorpresa	X	X
Altro (specificare):		

	ALUNNI	A.A.	D.J.
Strumenti compensativi			
Sostituzione della scrittura con linguaggio verbale e/o iconografico	X		
Riduzione degli esercizi di compito			
Supporto di un tutor (indicare quale)			
Riduzione degli esercizi nella verifica o in alternativa tempi più lunghi	X		X
Testi in forma ridotta			
Calcolatrice	X		
Computer con programma di videoscrittura, correttore ortografico			
Risorse audio (sintesi vocale, audiolibri, libri digitali) concordate con la famiglia	X		X
Registratore			
Software didattici specifici			
Vocabolario multimediale			
Tabelle grammaticali e formulari	X		X
Cartine geografiche e storiche	X		X
Mappe concettuali (se prodotte dallo studente, da portare in visione all'insegnante 2 gg prima della verifica)	X		X
Fotocopie ingrandite per le verifiche (verdana)			
Verifiche in formato digitale			
Lettura da parte dell'insegnante del testo di verifica			
Verifica della comprensione delle verifiche orali e scritte			
Altro (specificare):			

Verifiche e valutazioni	A.A.	D.J.
Interrogazioni programmate	X	X
Scarsa rilevanza attribuita a errori di ortografia e punteggiatura, anche per le lingue	X	X
Scarsa rilevanza attribuita a errori di calcolo	X	X
Maggiore rilevanza al contenuto che alla forma	X	X
Verifiche orali come compensazioni di quelle scritte		
Valutazioni più attente delle conoscenze e delle competenze di analisi, sintesi e collegamento piuttosto che della correttezza formale	X	X
Valutare anche le capacità dell'allievo di auto correggere l'errore		
Per la lingua straniera attribuzione di un peso maggiore all'orale che allo scritto		
Introduzione di prove informatizzate		
Tempi più lunghi o contenuti ridotti	X	X
Uso degli strumenti usati abitualmente dall'allievo (indicare quali):		
Altro (specificare):		

Strategie utilizzate dall'alunno nello studio	A.A.	D.J.
Sottolineatura e identificazione di parole chiave		
Costruzione di schemi, tabelle o diagrammi	X	X
Modalità per affrontare il testo scritto (computer, schemi, correttore ortografico)	X	X
Riscrittura di testi con modalità grafica diversa		
Utilizzo di strategie per ricordare (uso immagini, colori, riquadrature)	X	X
Altro (specificare):		
Strumenti utilizzati dall'alunno nello studio	A.A.	D.J.
Strumenti informatici (libro digitale, programmi per realizzare grafici)		
Fotocopie adattate	X	X
Utilizzo del pc per scrivere		
Software didattici		
Supporto di un tutor a casa (indicare quale)		
Altro (specificare):		

RELAZIONE INDIVIDUALE

Descrivi il percorso generale dell'attività

Indica come avete svolto il compito e cosa hai fatto tu

Indica quali crisi hai dovuto affrontare e come le hai risolte

Che cosa hai imparato da questa unità di apprendimento

Cosa devi ancora imparare

Come valuti il lavoro da te svolto

Valutazione: vedi rubrica valutativa delle competenze

BIENNIO

ASSE SCIENTIFICO - TECNOLOGICO

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

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
Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato.	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 autonomo.	Se guidato riesce a procedere con lo svolgimento del lavoro in maniera adeguata.	Riconosce le procedure di lavoro utilizzando le tecniche e gli strumenti di presentazione del prodotto/servizio in base ai nuovi modelli di sviluppo tecnologico.	L'alunno/a opera in maniera autonoma riconoscendo la presentazione, la modalità e l'esecuzione di diversificazione del prodotto/servizio.
Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento.	Non utilizza tecniche e strumenti di presentazione del prodotto, rispondenti alle aspettative ed agli stili di vita del target di riferimento.	Utilizza in maniera corretta i nuovi modelli e strumenti di presentazione del prodotto, rispondenti alle aspettative dell'ospite in forma guidata.	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.	Utilizza in maniera autonoma gli strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio. Risponde alle aspettative delle esigenze degli ospiti.
Monitorare il grado di soddisfazione della clientela, 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
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.	L' alunno/a riesce ad applicare le normative che disciplinano la riservatezza, la sicurezza e salute nei luoghi di lavoro in maniera parzialmente autonomo.	Se guidato riesce ad applicare le normative che disciplinano la riservatezza, la sicurezza e salute nei luoghi di lavoro in maniera corretta.	Riconosce le normative che disciplinano i processi relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro.	L'alunno/a opera in maniera autonoma, riuscendo a riconoscere ed applicare le normative sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.
Applicare efficacemente il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari in conformità alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.	Non applica in maniera autonoma il sistema di autocontrollo dei prodotti alimentari, secondo le normative Comunitarie, Nazionali e Regionali.	Applica il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari secondo normativa Comunitaria, Nazionale e Regionale in maniera guidata.	Applica il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari secondo normativa Comunitaria, Nazionale e Regionale.	Esegue autonomamente e correttamente il sistema di autocontrollo dei prodotti alimentari secondo le normative Comunitarie, Nazionali e Regionali.

Garantire la tutela e sicurezza dell'ospite (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).	Non riesce a garantire la sicurezza degli ospiti ed in particolare di soggetti deboli, quali bambini, anziani e diversamente abili.	Se guidato riesce a garantire la tutela riguardante la sicurezza degli ospiti ed in particolare di bambini, anziani e diversamente abili.	Riesce a garantire la tutela sulla sicurezza degli ospiti ed in particolari di bambini, anziani e diversamente abili.	Riconosce e garantisce la tutela per la sicurezza degli ospiti, con particolare 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 rilevare 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
Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva.	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.	Se guidato riesce ad informare sui servizi disponibili, finalizzati a rendere gradevole il periodo di permanenza in albergo.	Riesce ad informare sui servizi disponibili, finalizzati a rendere gradevole il periodo di permanenza in albergo.	L'alunno/a opera in maniera autonoma nell'informazione dei servizi disponibili, finalizzato a rendere gradevole la permanenza nella struttura.
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.	Applica le tecniche di accoglienza degli ospiti in albergo in forma parzialmente guidata. 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.	Applica le tecniche di accoglienza degli ospiti in albergo solo in forma guidata. 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.	Applica le tecniche di accoglienza degli ospiti in albergo in linea con i servizi offerti ed al target di riferimento. Riesce a garantire la qualità dei servizi agli ospiti in albergo ed a tutelare l'immagine e lo stile dei servizi che esso offre.	Riesce ad applicare autonomamente le diverse tecniche di ricettività ed accoglienza degli ospiti, in linea con il target di riferimento. Garantisce pienamente la qualità dei servizi offerti dalla struttura ed a tutelare e garantire l'immagine, lo stile dell'albergo.

Competenza:

Predisporre prodotti, servizi e menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stilialimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2. BASE	3. INTERMEDIO	4. AVANZATO
Predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o Disturbi e limitazioni alimentari	L'alunno/a riesce a predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dei consumatori in forma parzialmente autonoma.	Se guidato riesce a predisporre prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dei consumatori	Riesce a predisporre e servire i prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze del consumatore	L'alunno riesce a predisporre e servire prodotti enogastronomici in forma autonoma in base alle specifiche esigenze dei consumatori
Definire offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili	Riesce a definire le offerte gastronomiche ed eco sostenibili sempre in forma parzialmente autonoma.	Riesce a definire le offerte gastronomiche ed ecosostenibili solo se guidato	Riesce a definire correttamente le offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili	Autonomamente riesce a definire le offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili.
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