



**I.I.S. "GIOVANNI MINZONI"**

<https://www.iisminzoni.edu.it/>

VIA B. LONGO, 17 – 80014 GIUGLIANO IN CAMPANIA (NA)

VIA G. FALCONE, 48bis – 80019 QUALIANO (NA)

Tel. 0815061595 - Fax. 0818948984

PEC NAIS06100L@pec.istruzione.it - PEO [NAIS06100L@istruzione.it](mailto:NAIS06100L@istruzione.it)

C.F. 80101560631 - COD. UNIVOCO UFUC9B



*Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca*

## PROGRAMMAZIONE INDIVIDUALE

ISTITUTO PROFESSIONALE Indirizzo Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera Articolazione \_\_\_\_\_

**Docente Di Mauro Antonietta      Insegnamento Diritto e tecniche amministrative**

**CLASSE 5 Sez: ER      A.S.2022/2023**

UNITÀ DI APPRENDIMENTO	COMPETENZE	ASSI CULTURALI	ABILITÀ	CONOSCENZE
<b>UdA N° 1</b>  TITOLO <b>"Noi, il cibo e il pianeta"</b>	<b>COMPETENZA IN USCITA N. 1</b>  Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera,	<b>ASSE PROFESSIONALE</b>	Sostenere processi di fidelizzazione del cliente mediante la realizzazione di iniziative di customer care.  Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di	Tecniche di problem solving e gestione reclami.  Strategie di comunicazione del prodotto.  Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e

	<p>promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.</p> <p><b>COMPETENZA IN USCITA N. 7</b> Progettare, anche con tecnologie</p>	<p>consumo, alle pratiche professionali, agli sviluppi tecnologici e di mercato.</p> <p>Monitorare il grado di soddisfazione della clientela, applicando tecniche di fidelizzazione post vendita del cliente.</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>Utilizzare i software applicativi di settore al fine di progettare/ideare attività di promozione e valorizzazione di prodotti e servizi per la filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera.</p> <p>Attuare l'informazione e la promozione di un evento</p>	<p>strategico.</p> <p>Principi di fidelizzazione del cliente.</p> <p>Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di catering/eventi.</p> <p>Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico.</p> <p>Strumenti digitali per la gestione organizzativa e promozione di eventi.</p> <p><b>Nuclei tematici fondamentali d'indirizzo:</b> 7 Lettura e promozione del territorio, dalla corretta rilevazione delle sue risorse alla selezione di eventi rappresentativi delle sue specificità; adozione di tecniche efficaci per la pubblicizzazione degli eventi;</p>
--	---	---	---

	digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzano il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.		enogastronomico, turistico culturale in funzione del target di riferimento e nell'ottica della valorizzazione del Made in Italy.	<p>valorizzazione di prodotti e servizi, che interconnettono ambiti culturali e professionali.</p> <p>8 Ospitalità, intesa come spazio comunicativo del “customer care”; identificazione del target della clientela e offerta di prodotti e servizi per la soddisfazione e la fidelizzazione della clientela.</p> <p>5 Valorizzazione del “made in Italy”, come area integrata tra individuazione dei prodotti di qualità, organizzazione ottimale dei processi produttivi e/o dei servizi, adozione di efficaci strategie di comunicazione e di commercializzazione</p>
UdA N° 2 TITOLO “La vita in albergo... Una vita in albergo”	<b><u>COMPETENZA IN USCITA N. 3</u></b> Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.	<b>ASSE PROFESSIONALE</b>	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	<p>Normativa igienico sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP</p> <p>Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali</p>

	<p><b><u>COMPETENZA IN USCITA N. 10</u></b></p> <p>Supportare le attività di budgeting-reporting aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di Revenue Management, perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune azioni di marketing.</p>		<p>territorio.</p> <p>Applicare efficacemente il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari in conformità alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP.</p> <p>Garantire la tutela e la sicurezza del cliente.</p> <p>Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio.</p> <p>Applicare tecniche di benchmarking.</p> <p>Individuare i target e gli indicatori di performance.</p> <p>Monitorare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi. e dei risultati.</p>	<p>Normativa volta alla tutela e sicurezza del cliente.</p> <p>Elementi di budgeting per la quantificazione dell'entità dell'investimento economico e valutazione della sua sostenibilità.</p> <p>Elementi di diritto commerciale, organizzazione e gestione aziendale, contabilità analitica.</p> <p><b>Nuclei tematici fondamentali d'indirizzo</b></p> <p>3 Programmazione e attivazione degli interventi di messa in sicurezza nella lavorazione di prodotti e/o nell'allestimento di servizi: dalle procedure dei piani di autocontrollo all'implementazione della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, alla connessione tra sicurezza, qualità e privacy.</p> <p>6 Sviluppo delle attività e delle figure professionali tra tradizione e innovazione:</p>
--	---	--	--	--

				diffusione della cultura di una sana e corretta alimentazione; introduzione di nuovi alimenti e/o di nuove tipologie di servizi; nuove tendenze del turismo e nuovi modelli di gestione aziendale
UdA Educazione civica  <b>NOI CITTADII PER UN MONDO SOSTENIBILE.</b>	Si rimanda alla Programmazione specifica di Ed civica.	<b>ASSE PROFESSIONALE</b>		

<b>MODULI FORMATIVI</b>	<b>COMPETENZE</b>	<b>ASSI CULTURALI /INSEGNAMENTI</b>	<b>ABILITÀ</b>	<b>CONOSCENZE</b>
-------------------------	-------------------	-------------------------------------	----------------	-------------------

<b>MODULO</b>  ACCOGLIENZA E AVVIO	<u><b>Competenza in uscita n. 6</b></u>  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.	Asse professionale	Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretando preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione.  Gestire la fidelizzazione del cliente mediante tecniche di customer care.	Tecniche di rilevamento della Customer satisfaction.  Meccanismi di fidelizzazione del cliente
<b>MODULO</b>  DI SUPPORTO ALLE UDA  (supporto uda n.1)	<u><b>Competenza in uscita n. 8</b></u>  Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web  <u><b>Competenza in uscita n. 4</b></u>  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.	Asse professionale	Posizionare l'offerta turistica identificando servizi primari e complementari per una proposta integrata coerente con il contesto e le esigenze della clientela.  Valutare la compatibilità dell'offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità  Determinare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico.  Organizzare e pianificare offerte turistiche integrate, in italiano e in lingua straniera, utilizzando anche strumenti di marketing e web marketing.  Elaborare un'offerta di prodotti e servizi enogastronomici atti a promuovere uno stile di vita equilibrato dal punto di vista	Metodologie, strumenti di marketing turistico e web marketing.  Normativa sulla tutela ambientale, applicata al settore di riferimento.  Norme ISO e fattori di scelta, criteri per il riconoscimento della certificazione ecolabel.  Strumenti e metodi per la gestione dell'offerta turistica integrata secondo i principi di sostenibilità ambientale.  Modalità di calcolo dei margini di guadagno.  Concetti di sostenibilità e certificazione.  Tecniche di analisi del budget e politiche di sconti per la clientela.

			<p>nutrizionale e sostenibile dal punto di vista ambientale.</p> <p>Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli stakeholder.</p>	<p>Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.</p> <p>Azioni di controllo dell'attività di gestione aziendale e budgetaria.</p> <p><b>Nuclei tematici fondamentali d'indirizzo:</b></p> <p>1. Predisposizione di prodotti e/o servizi che abbiano come riferimento i bisogni, le attese e i profili dietetici e/o culturali del cliente, focalizzandosi, in particolare, sugli stili di alimentazione, sui contesti culturali e sui modelli di ospitalità.</p>
<p><b>MODULO</b></p> <p>PROPEDEUTICI ALLE UDA</p>	<p><b><u>Competenza in uscita n. 2</u></b></p> <p>Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.</p> <p><b><u>Competenza in uscita n. 9</u></b></p> <p>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</p>	<p>Asse professionale</p>	<p>Gestire il processo di consegna, stoccaggio e monitoraggio delle merci/prodotti/servizi.</p> <p>Classificare e configurare i costi per verificare la sostenibilità economica del prodotto/servizio.</p> <p>Gestire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di customer care e di customer satisfaction.</p>	<p>Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa.</p> <p>Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali e operativi.</p> <p>Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità. Tecniche di programmazione e controllo dei costi.</p> <p>Tecniche di rilevazione della qualità dell'offerta preventiva.</p> <p>Tecniche e strumenti di rilevazione</p>

	aziendale		<p>delle aspettative e di analisi del gradimento.</p> <p>Procedure e tecniche di organizzazione e di redazione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione dei clienti.</p> <p>I contratti delle imprese ricettive e ristorative.</p> <p>I contratti delle imprese di viaggio.</p> <p>Metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività.</p> <p><b>Nuclei tematici fondamentali d'indirizzo</b></p> <p>2 Pianificazione e gestione di prodotti e/o di servizi, con particolare riguardo ai seguenti ambiti: identificazione delle risorse, valutazione dei mutamenti delle tendenze di acquisto e di consumo, controllo della qualità, ottimizzazione dei risultati, efficienza aziendale e sostenibilità ambientale</p>
--	-----------	--	--



<b>MODULO</b>  <b>PROPEDEUTICI</b>  <b>ALLE UDA</b>	<b><u>Competenza in uscita n. 5</u></b>  Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative	Asse professionale	Rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento in ambito dolciario	Strumenti per la rilevazione e la ricerca delle dinamiche del gusto e degli abbinamenti di sapori e ingredienti.
<b>MODULODI</b> <b>SUPPORTO</b> <b>ALLE UDA</b> (supporto uda n.2)	<b><u>Competenza in uscita n. 11</u></b>  Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.	Asse Professionale	<p>Progettare attività/iniziative di varia tipologia atte a valorizzare le tipicità del territorio.</p> <p>Attuare l'informazione e la promozione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza.</p> <p>Predisporre azioni a supporto della domanda potenziale di prodotti e servizi turistici.</p> <p>Collaborare alla realizzazione di attività innovative di pubblicizzazione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici per promuovere l'immagine e la valorizzazione del territorio .</p>	<p>L'informazione turistica: dall'on site all'on line.</p> <p>Menù a filiera locale con prodotti iscritti nel registro delle denominazioni di origini protette e delle indicazioni geografiche protette (DOP, IGP, STG).</p> <p>Tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche, ricreative in relazione alla tipologia di clientela.</p> <p>Metodi di selezione dell'offerta turistica di un territorio in relazione a tempi, costi, qualità.</p> <p><b>Nuclei tematici fondamentali d'indirizzo</b></p> <p>4 Cultura della "Qualità totale" dei prodotti e/o dei servizi: come si esprime e si realizza nella valorizzazione delle tipicità e nell'integrazione con il territorio, nei marchi di qualità, nella digitalizzazione dei processi e nel sostegno</p>

				all'innovazione.
--	--	--	--	------------------

STRUMENTI	SPAZI	VERIFICHE	METODOLOGIE	INDICATORI VALUTAZIONE
Libri di testo, LIM, riviste, quotidiani, fotocopie, materiale multimediale, supporti informatici, dispositivi mobili	Aula, Laboratorio multimediale, piattaforme digitali per la didattica	Verifiche orali e scritte, verifiche somministrate attraverso gli strumenti delle piattaforme digitali per la didattica	Lezioni frontali e dialogate, videolezioni, condivisione di materiali nelle classi virtuali, attività di recupero e di sostegno, problem solving, cooperative learning, flipped classroom, debate, lezione breve, BYOD	Per le valutazioni intermedie e finali, compresi i diversamente abili, si terrà conto dei criteri approvati dal Collegio dei Docenti e allegati al PTOF e delle relative rubriche.

