

<b>Competenza n. 2</b>	
Intervenire nel rispetto delle normative vigenti, nell'ambito di competenza, in tema di acque, smaltimento dei reflui e nella gestione degli aspetti ambientali ad essi connessi avvalendosi anche delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Utilizzare strumenti ed attrezzature per la manutenzione idraulica	Linguaggio tecnico e unità di misura previsti dalla normativa
Utilizzare strumenti informatici e pannelli di controllo delle apparecchiature	Principi di idraulica, elettrotecnica e telecontrollo

<b>Competenza n. 3</b>	
Controllare e gestire gli argini e le coste, le fasce tampone, le aree riparie dei corsi d'acqua, dei laghi e degli invasi artificiali e invasi fortemente modificati	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Individuare le anomalie e attivare le procedure d'intervento	Geomorfologia territoriale
Utilizzare attrezzi e macchine per la gestione del territorio e della vegetazione	Tecniche di gestione della vegetazione
	Fattori di rischio idrogeologico
	Tecniche e metodi di gestione e di intervento
	Principi fondamentali della geopedologia

<b>Competenza n. 4</b>	
Analizzare e interpretare planimetrie, schemi di bacini e di infrastrutture e gli schemi di processo per la regolazione degli assetti impiantistici	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Interpretare una planimetria riportante le infrastrutture in gestione per individuare l'assetto interessato da un guasto o per operare su una apparecchiatura	Tecniche di rappresentazione di schemi elettrici ed idraulici e planimetrie
Interpretare uno schema di processo per regolare l'assetto impiantistico	Simbologia degli schemi elettrici e idraulici
Leggere e interpretare la documentazione tecnica di riferimento (il ciclo di lavorazione,	

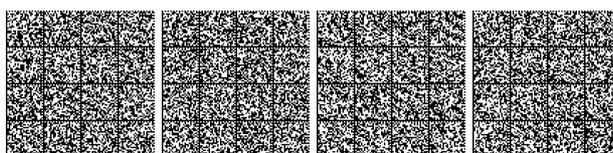


schede tecniche apparecchiature, schemi elettrici)	
--	--

<b>Competenza n. 5</b>	
Diagnosticare le eventuali anomalie di funzionamento o guasti utilizzando le appropriate apparecchiature diagnostiche e di misura previste dalle normative di ambito	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Utilizzare strumenti ed attrezzature per la verifica di funzionamento delle apparecchiature elettromeccaniche	Principi di idraulica e costruzioni idrauliche Sicurezza nel lavoro
Utilizzare strumenti ed attrezzature per le determinazioni chimico fisiche	Principi di meccanica, macchine, elettrotecnica e telecontrollo

<b>Competenza n. 6</b>	
Contribuire alla corretta manutenzione delle reti idriche e fognarie e assicurare il funzionamento degli impianti idrici e la distribuzione della fornitura idrica in conformità alle normative vigenti	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Utilizzare strumenti ed attrezzature per la manutenzione idraulica (manometri, attrezzature di manutenzione idraulica, filettatrici, tagliatubi, ecc.)	Principi di idraulica legati alle reti idriche in pressione Principi di costruzioni idrauliche legate al funzionamento delle reti fognaria a gravità
Realizzare e smontare impianti idraulici di media complessità	Simboli presenti negli schemi idraulici di media complessità
Svolgere le attività necessarie per garantire una corretta distribuzione della fornitura idrica	Principi di Meccanica Rischi per la sicurezza nel lavoro e dispositivi di prevenzione individuale

<b>Competenza n. 7</b>	
Manutenere le reti e gli impianti di adduzione e di distribuzione al fine di ridurre le perdite attraverso la manutenzione ordinaria e straordinaria	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Intervenire sugli organi idraulici per eseguire manovre di regolazione, chiusura e riapertura in caso di guasto e nel caso sia necessario	Piano di controllo periodico delle reti Diagnosi e primo intervento su eventuali

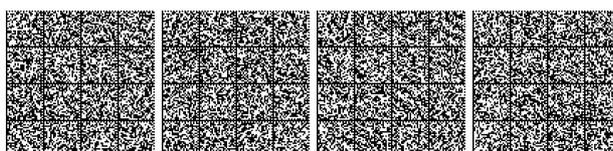


modificare gli assetti della rete	anomalie di funzionamento
Intervenire sulle reti idriche e fognarie in condizioni di sicurezza	Attrezzature di lavorazione e componentistica idraulico-elettrica

<b>Competenza n. 8</b>	
Gestire e coordinare lo smaltimento dei materiali, anche organici, e le relative attrezzature	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Classificare i rifiuti secondo il codice CER	Normativa rifiuti e reflui
Applicare le procedure per la compilazione dei formulari di accompagnamento dei rifiuti e dei registri di carico scarico dei rifiuti per consentire la corretta gestione della tracciabilità dei rifiuti	Proprietà dei rifiuti, i relativi processi produttivi, i trattamenti e le lavorazioni
Recuperare e valorizzare le frazioni merceologiche dei rifiuti solidi	Principi di funzionamento e delle caratteristiche tecniche del ciclo dei rifiuti e in generale i processi di selezione e trattamento dei rifiuti
	Trattamenti meccanici, biologici, termici e chimici dei rifiuti solidi

<b>Competenza n. 9</b>	
Gestire una zona umida artificiale per il trattamento di acque reflue per piccoli agglomerati urbani	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Manutenere i piccoli impianti di fitodepurazione	Principi chimici e biochimici per i processi depuratori e la fitodepurazione
Verificare il funzionamento dei parametri impiantistici	Principali caratteristiche delle zone umide artificiali

<b>Competenza n. 10</b>	
Gestire interventi tecnologici ed impiantistici per la produzione di acqua potabile, industriale, per il trattamento delle acque di scarico, degli effluenti gassosi, dei rifiuti solidi, dei fanghi e dei siti contaminati	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Interpretare schemi tecnologici di principio, diagrammi di flusso, schemi a blocchi, schemi costruttivi di massima relativi a processi, regolazioni, apparecchiature	Normativa vigente in tema di gestione delle acque e dell'ambiente circostante
Applicare tecniche di manutenzione e riparazione di impianti di depurazione	Processi di trattamento acqua potabile e reflua
	Impianti di depurazione di acque : pretrattamenti, trattamento primario e



<p>Applicare le procedure di depurazione anche in situazioni di emergenza</p> <p>Presidiare le fasi di un processo di potabilizzazione</p> <p>Individuare e applicare le tecniche opportune di depurazione delle acque reflue civili e industriali</p> <p>Individuare e applicare le procedure di intervento per la bonifica dei siti contaminati</p>	<p>secondario</p> <p>Tecniche di depurazione delle acque reflue civili e industriali</p> <p>Potabilizzazione: impianti e procedure. Metodi fisico-chimici e biologici</p> <p>Digestori, fanghi e biogas</p> <p>Tecnologie di trattamento dei siti contaminati in sito e ex situ</p>
---	---

### RIFERIMENTO ALLE ATTIVITA' ECONOMICHE REFERENZIATE AI CODICI ATECO

L'indirizzo di studi fa riferimento alle seguenti attività, contraddistinte dai codici ATECO adottati dall'Istituto nazionale di statistica per le rilevazioni statistiche nazionali di carattere economico ed esplicitati a livello di Sezione e di correlate Divisioni:

#### E - FORNITURA DI ACQUA; RETI FOGNARIE, ATTIVITA DI GESTIONE DEI RIFIUTI E RISANAMENTO

E - 36 RACCOLTA, TRATTAMENTO E FORNITURA DI ACQUA

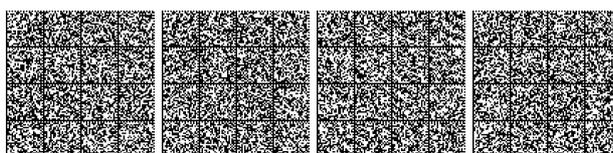
E - 37 GESTIONE DELLE RETI FOGNARIE

E - 39 ATTIVITA' DI RISANAMENTO E ALTRI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI

### CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO-PROFESSIONALI

Il Profilo in uscita dell'indirizzo di studi viene correlato ai seguenti settori economico-professionali indicati nel decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, del 30 giugno 2015, pubblicato nella Gazzetta ufficiale del 20 luglio 2015, n. 166:

#### SERVIZI DI PUBLIC UTILITIES



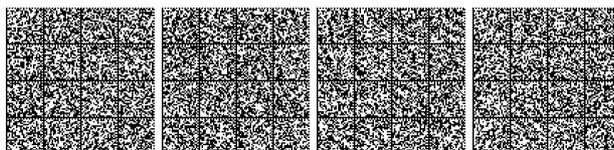
**Allegato 2 – F**Indirizzo “*Servizi Commerciali*”**Articolo 3, comma 1, lettera f) – D.Lgs. 13 aprile 2017, n. 61****DESCRIZIONE SINTETICA**

Il Diplomato di istruzione professionale nell’indirizzo “**Servizi commerciali**” partecipa alla realizzazione dei processi amministrativo-contabili e commerciali, con autonomia e responsabilità esercitate nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate nell’ambito di una dimensione operativa della gestione aziendale. Utilizza le tecnologie informatiche di più ampia diffusione. Supporta le attività di pianificazione, programmazione, rendicontazione relative alla gestione. Collabora alle attività di comunicazione, marketing e promozione dell’immagine aziendale in un ambito territoriale o settoriale, attraverso l’utilizzo di strumenti tecnologici innovativi, orientando le azioni nell’ambito socio-economico e interagendo con soggetti e istituzioni per il posizionamento dell’azienda in contesti locali, nazionali e internazionali. Riferisce a figure organizzative intermedie in organizzazioni di medie e grandi dimensioni, ovvero direttamente al management aziendale in realtà organizzative di piccole dimensioni.

**RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato consegue i risultati di apprendimento elencati al punto 1.1. dell’Allegato A), comuni a tutti i percorsi, oltre ai risultati di apprendimento specifici del profilo di uscita dell’indirizzo, di seguito articolati in termini di competenze, conoscenze essenziali e abilità minime.

<b>Competenza n. 1</b>	
Interagire nei sistemi aziendali riconoscendone i diversi modelli organizzativi, le diverse forme giuridiche con cui viene svolta l’attività e le modalità di trasmissione dei flussi informativi, collaborando alla stesura di documenti aziendali di rilevanza interna ed esterna e all’esecuzione degli adempimenti civilistici e fiscali ricorrenti.	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Interpretare un organigramma aziendale	Principi di organizzazione aziendale
Identificare le modalità di trasmissione dei flussi informativi nell’organizzazione aziendale	Forme giuridiche per l’esercizio dell’attività d’impresa
Identificare e applicare i profili normativi e di responsabilità legati alle diverse forme giuridiche di impresa	Elementi di gestione d’impresa
Contribuire alla stesura di documenti e atti di natura commerciale	Metodi e sistemi di scritture
Applicare clausole relative al trasporto, l’assicurazione e la consegna delle merci	Elementi del sistema tributario italiano
Produrre, interpretare e rilevare correttamente	Documenti e clausole commerciali in campo nazionale e internazionale



i documenti aziendali secondo le normative civilistica e fiscale	
Rilevare i fatti di gestione con adeguata metodologia nei sistemi di scritture	

<b>Competenza n. 2</b>	
Curare l'applicazione, l'adattamento e l'implementazione dei sistemi informativi aziendali, contribuendo a semplici personalizzazioni degli applicativi informatici e degli spazi di archiviazione aziendale, a supporto dei processi amministrativi, logistici o commerciali, tenendo conto delle norme, degli strumenti e dei processi che garantiscono il trattamento dei dati e la loro protezione in condizioni di sicurezza e riservatezza.	
Abilità minime	Conoscenze essenziali
Utilizzare le tecnologie informatiche di più ampia diffusione a supporto della gestione digitale dei processi amministrativi, contabili, commerciali e logistici	Strumenti tecnologici e software applicativi professionali di più ampia diffusione per la rilevazione e l'archiviazione dei dati aziendali e per la gestione dei processi amministrativi, contabili, commerciali e logistici
Applicare la normativa sulla sicurezza e riservatezza dei dati nel trattamento, elaborazione e diffusione di dati e documenti aziendali	Elementi fondamentali dei linguaggi informatici di più ampia diffusione
Collaborare all'analisi dei dati aziendali e di settore	Sistema, direttive e normative sulla sicurezza e riservatezza del trattamento dei dati aziendali
Utilizzare i linguaggi informatici di più ampia diffusione per la personalizzazione dei software applicativi e del web	

<b>Competenza n. 3</b>	
Collaborare alle attività di pianificazione, programmazione, rendicontazione, rappresentazione e comunicazione dei risultati della gestione, contribuendo alla valutazione dell'impatto economico e finanziario dei processi gestionali.	
Abilità minime	Conoscenze essenziali
Applicare tecniche di programmazione, rendicontazione, rappresentazione e comunicazione delle attività e dei risultati della gestione	Strumenti e tecniche di programmazione delle attività e di monitoraggio dei risultati raggiunti
Redigere e interpretare strumenti di pianificazione e programmazione dell'attività	Tecniche di reporting
	Profili normativi nazionali e internazionali per la rappresentazione e la comunicazione dei



<p>aziendale</p> <p>Applicare procedure e istruzioni operative di reporting</p> <p>Applicare la normativa nazionale e comunitaria per la valutazione di elementi aziendali e la redazione di strumenti di rendicontazione e rappresentazione dei risultati aziendali oggetto di comunicazione facoltativa e obbligatoria</p> <p>Interpretare letteralmente i documenti per la rappresentazione e la comunicazione dei risultati della gestione</p> <p>Collaborare nei processi logistici aziendali e alla gestione delle scorte del magazzino</p>	<p>risultati aziendali</p> <p>Metodi e sistemi per il controllo di gestione</p> <p>Metodologie e sistemi di gestione delle scorte</p>
---	---

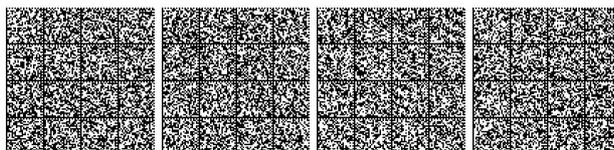
<b>Competenza n. 4</b>	
<p>Collaborare, nell'area della funzione commerciale, alla realizzazione delle azioni di fidelizzazione della clientela, anche tenendo conto delle tendenze artistiche e culturali locali, nazionali e internazionali, contribuendo alla gestione dei rapporti con i fornitori e i clienti, anche internazionali, secondo principi di sostenibilità economico-sociale legati alle relazioni commerciali.</p>	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Leggere e interpretare le tendenze dei mercati di riferimento, storiche e contemporanee, anche alla luce delle tendenze culturali e artistiche locali, nazionali e internazionali</p> <p>Comprendere testi scritti e orali coerenti e coesi, utilizzare le principali tipologie testuali, produrre testi scritti e orali, nella dimensione tecnico-professionale, in due lingue straniere</p> <p>Cogliere le variabili di scelta dei più efficaci canali distributivi per i prodotti/servizi da immettere sul mercato</p> <p>Utilizzare tecniche di relazione e comunicazione commerciale</p> <p>Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela</p> <p>Applicare procedure e metodi per la raccolta del feed-back a supporto della <i>customer satisfaction</i></p>	<p>Normative di riferimento e profili di responsabilità nella gestione dei dati, documenti e informazioni commerciali</p> <p>Principali movimenti e tendenze culturali e artistici locali, nazionali e internazionali, storici e contemporanei</p> <p>Strategie di esposizione orale e scritta in un lessico e una fraseologia di settore in due lingue straniere</p> <p>Principali azioni per la fidelizzazione della clientela</p> <p>Metodi e sistemi di rilevazione, anche con strumenti tecnologici e software applicativi, per la gestione dei rapporti con i clienti e i fornitori</p> <p>Tecniche di packaging e commercializzazione dei prodotti</p> <p>Riflessi economico-sociali delle transazioni</p>



Identificare gli elementi economico-sociali delle transazioni commerciali, nazionali e internazionali	commerciali nazionali e internazionali
---	--

<b>Competenza n. 5</b>	
Collaborare alla realizzazione di azioni di marketing strategico ed operativo, all'analisi dei mercati, alla valutazione di campagne informative, pubblicitarie e promozionali del <i>brand</i> aziendale adeguate alla <i>mission</i> e alla <i>policy</i> aziendale, avvalendosi dei linguaggi più innovativi e anche degli aspetti visivi della comunicazione.	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Applicare strumenti operativi per il raggiungimento degli obiettivi delineati dal piano operativo e strategico di <i>marketing</i></p> <p>Leggere e interpretare le informazioni statistiche più diffusi per la conduzione di ricerche di mercato</p> <p>Individuare e analizzare le esigenze comunicative dell'azienda traducendole in un progetto pubblicitario/comunicativo</p> <p>Cogliere le strategie, le tecniche, i modelli e i linguaggi della comunicazione sui diversi <i>media</i></p> <p>Applicare il modello comunicativo della organizzazione di appartenenza tra i diversi linguaggi</p> <p>Utilizzare i diversi linguaggi mediatici e anche gli aspetti visivi della comunicazione per la promozione e la comunicazione di attività e prodotti</p> <p>Utilizzare a fini promozionali i <i>social media</i> e i <i>social network</i></p> <p>Scegliere o predisporre materiali informativi da diffondere secondo differenti modalità operative</p>	<p>Strategie, tecniche, elementi di marketing e di analisi dei mercati</p> <p>Elementi di statistica in funzione delle ricerche di mercato</p> <p>Strategie, tecniche, modelli e linguaggi della comunicazione commerciale e pubblicitaria, nella loro evoluzione e sviluppo storico</p> <p>Fasi della progettazione pubblicitaria e piano della comunicazione aziendale</p> <p>Tecniche di <i>web marketing</i></p> <p>Strategie e tecniche di promozione del <i>brand</i> aziendale</p> <p>Tecniche e strumenti di progettazione e composizione editoriale e/o visiva per la comunicazione aziendale</p> <p>Normative nazionali e comunitarie di riferimento</p>

<b>Competenza n. 6</b>
Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, prevenendo eventuali situazioni di rischio.

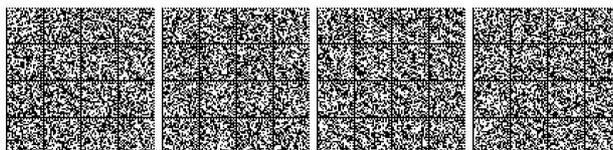


<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore</p> <p>Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale</p> <p>Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva</p>	<p>Normativa sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro come formazione generale e specifica del lavoratore</p> <p>Dispositivi di protezione individuale e collettiva</p> <p>Normativa ambientale e fattori di inquinamento</p>

### Competenza n. 7

Collaborare nella ricerca di soluzioni finanziarie e assicurative adeguate ed economicamente vantaggiose, tenendo conto delle dinamiche dei mercati di riferimento e dei macro-fenomeni economici nazionali e internazionali

<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Utilizzare gli strumenti per il calcolo finanziario adattandoli alle diverse esigenze aziendali</p> <p>Scegliere tra gli strumenti di pagamento, quelli più adeguati alle esigenze aziendali</p> <p>Orientarsi nel sistema bancario</p> <p>Scelta delle diverse forme di finanziamento</p> <p>Scegliere tra diverse forme di investimento in funzione del rapporto tra rischio e rendimento</p> <p>Orientarsi nella scelta dei prodotti assicurativi sia come forme di investimento, sia come strumenti di protezione previdenziale</p>	<p>Metodologie e strumenti per il calcolo finanziario</p> <p>La moneta bancaria e gli strumenti di pagamento alternativi al contante: carte di debito, carte di credito, assegni e bonifici</p> <p>Il sistema bancario e finanziario: soggetti, strumenti e funzioni; la relazione tra banche e clienti</p> <p>Elementi e caratteristiche delle diverse forme di finanziamento</p> <p>Caratteristiche degli investimenti e rapporto tra rischio e rendimento</p> <p>Il mercato assicurativo</p>

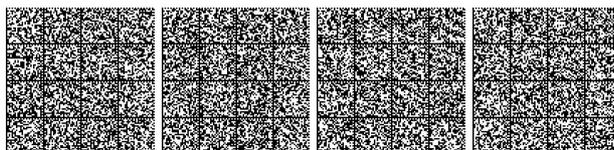


**REFERENZIAMENTO ALLE ATTIVITA' ECONOMICHE**

Il Profilo di uscita dell'indirizzo presenta caratteristiche di trasversalità ad ogni tipo di attività economica. Le attività economiche referenziate ai codici ATECO di riferimento del profilo di uscita sono quelle relative alle Sezioni, e correlate Divisioni, di cui ai codici di sezione da "A" a "S" compresi e "U".

**CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO-PROFESSIONALI**

In riferimento ai settori economico professionali di cui al decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, del 30 giugno 2015, pubblicato nella Gazzetta ufficiale del 20 luglio 2015, n. 166, il profilo di uscita dell'indirizzo di studi è correlato al settore "Area comune".



**Allegato 2 - G**

Indirizzo *“Enogastronomia e ospitalità alberghiera”*  
**Articolo 3, comma 1, lettera g) – D.Lgs. 13 aprile 2017, n. 61**

**DESCRIZIONE SINTETICA**

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

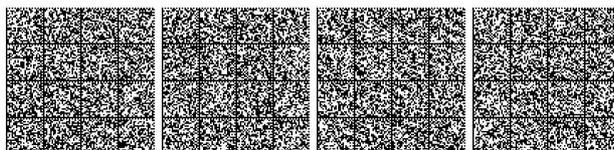
**RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

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

<b>Competenza 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, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato	Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico
Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento	Strategie di comunicazione del prodotto
Progettare attività promozionali e pubblicitarie secondo il tipo di clientela e la tipologia di struttura	Strumenti di pubblicità e comunicazione
Monitorare il grado di soddisfazione della clientela, applicando tecniche di fidelizzazione post vendita del cliente	Strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc.)
	Principi di fidelizzazione del cliente
	Tecniche di rilevazione di nuove in relazione a materie prime, tecniche professionali, materiali e attrezzature
	Tecniche di <i>problem solving</i> e gestione reclami

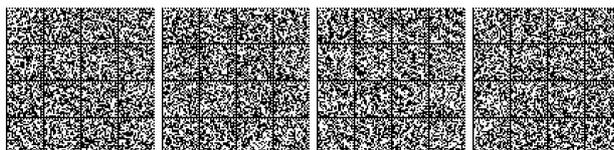


<b>Competenza n. 2</b>	
Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Gestire il processo di consegna, stoccaggio e monitoraggio delle merci/prodotti/servizi	Tecniche di approvvigionamento e gestione delle merci
Identificare quali-quantitativamente le risorse necessarie per la realizzazione del prodotto/servizio programmato	Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio
Applicare criteri di pianificazione del proprio lavoro, operando in équipe e interagendo con le altre figure professionali e i vari reparti	Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa
Controllare la corrispondenza del prodotto/servizio ai parametri predefiniti.	Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi
Classificare e configurare i costi per verificare la sostenibilità economica del prodotto/servizio	Tecniche di programmazione e controllo dei costi
Rilevare i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di produzione di prodotti e servizi	Tecniche di rilevazione della qualità dell'offerta preventiva



<b>Competenza n. 3</b>	
Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.	
Abilità minime	Conoscenze essenziali
<p>Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, dell'ambiente e del territorio</p> <p>Applicare efficacemente il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari in conformità alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP</p> <p>Garantire la tutela e sicurezza del cliente (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili)</p>	<p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP .</p> <p>Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica</p> <p>Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali</p> <p>Fattori di rischio professionale ed-ambientale</p> <p>Normativa volta alla tutela ed alla sicurezza del cliente</p>

<b>Competenza n. 4</b>	
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	
Abilità minime	Conoscenze essenziali
<p>Elaborare un'offerta di prodotti e servizi enogastronomici atti a promuovere uno stile di vita equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sostenibile dal punto di vista ambientale</p> <p>Predisporre e servire prodotti enogastronomici in base a specifiche esigenze dietologiche e/o disturbi e limitazioni alimentari</p> <p>Definire offerte gastronomiche qualitativamente ed economicamente sostenibili</p> <p>Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli <i>stakeholder</i></p>	<p>Elementi di eco-gastronomia</p> <p>Principi di ecoturismo</p> <p>Concetti di sostenibilità e certificazione</p> <p>Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità</p> <p>Tecniche per la preparazione e servizio di prodotti per i principali disturbi e limitazioni alimentari</p> <p>Tecniche di analisi delle componenti di un prezzo di vendita e degli indicatori di gestione</p> <p>Politica di sconti per la clientela</p> <p>Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita</p>

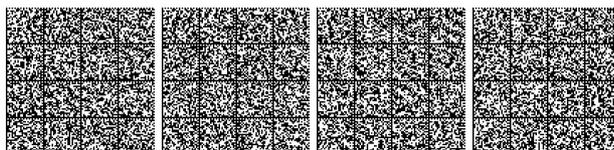


<b>Competenza n. 5</b>	
<i>Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative</i>	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Applicare correttamente tecniche di lavorazione di prodotti dolciari e da forno scegliendo le materie prime in base alla qualità, alla tipicità, al loro valore nutrizionale e bilanciandole in funzione del prodotto finito</p> <p>Apportare alle ricette originali di un prodotto dolciario o da forno delle variazioni personali, in funzione dell'evoluzione del gusto, o delle esigenze della clientela con particolari esigenze alimentari.</p> <p>Configurare in modo creativo il prodotto finito scegliendo la decorazione in funzione dell'elaborato preparato</p> <p>Rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento in ambito dolciario</p>	<p>Principi di scienze e tecnologie alimentari</p> <p>Fasi, tempi, strumenti e modalità di lavorazione, cottura e conservazione dei prodotti</p> <p>Le materie prime sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, igienico, nutrizionale e gastronomico.</p> <p>Caratteristiche della pasticceria e della panificazione regionale, nazionale e internazionale</p> <p>Le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza alimentare, trasparenza e tracciabilità delle materie prime.</p> <p>Nozioni fondamentali sulle dinamiche del gusto e sugli abbinamenti di sapori e ingredienti</p> <p>Tecniche di presentazione e decorazione di prodotti</p> <p>Tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti dolciari</p>



<b>Competenza n. 6</b>	
<p>Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.</p>	
Abilità minime	Conoscenze essenziali
<p>Usare modalità di interazione e codici diversi a seconda della tipologia di clientela per descrivere e valorizzare i servizi sia in forma orale che scritta anche in L2</p> <p>Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto ed interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura</p> <p>Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione</p> <p>Gestire la fidelizzazione del cliente mediante tecniche di <i>customer care</i></p> <p>Identificare e comprendere le differenze gestuali, prossemiche e di valori culturali</p> <p>Adattare la propria interazione al profilo e alle attese dell'interlocutore straniero</p>	<p>Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali</p> <p>Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</p> <p>Elementi di marketing dei servizi turistici</p> <p>Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in Lingua straniera</p> <p>Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive</p> <p>Tecniche di rilevamento della <i>customer satisfaction</i></p> <p>Meccanismi di fidelizzazione cliente</p>

<b>Competenza n. 7</b>	
<p>Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del <i>Made in Italy</i>.</p>	
Abilità minime	Conoscenze essenziali
<p>Attuare l'informazione e la promozione di un evento enogastronomico, turistico-culturale in funzione del target di riferimento e nell'ottica della valorizzazione del <i>Made in Italy</i>.</p> <p>Definire le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla tipologia di evento</p> <p>Definire le specifiche per l'allestimento degli spazi e per le operazioni di <i>banqueting / catering</i></p>	<p>Classificazione merceologica dei prodotti agroalimentari in funzione della loro origine</p> <p>Le tradizioni culturali ed enogastronomiche in riferimento all'assetto agroalimentare di un territorio e all'assetto turistico.</p> <p>Tecniche di allestimento della sala per servizi <i>banqueting</i> e <i>catering</i></p> <p>Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di <i>catering</i>/eventi</p>

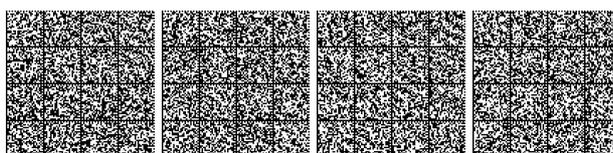


<p>Applicare tecniche di allestimento di strumentazioni, accessori e decorazioni in base al servizio da erogare e rispondente a principi estetici</p> <p>Determinare le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione dell'evento</p> <p>Valutare lo stato di avanzamento dell'evento in funzione del programma stabilito e in presenza di anomalie attuare azioni finalizzate a correggere e migliorare il piano di lavorazione</p> <p>Applicare metodi e procedure standard per il monitoraggio delle attività post evento</p>	<p>Principi di estetica e tecniche di presentazione di piatti e bevande</p> <p>Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico</p> <p>Strumenti digitali per la gestione organizzativa e promozione di eventi</p> <p>Procedure per la gestione delle situazioni conflittuali o eventi imprevisti</p>
---	---

#### Competenza n. 8

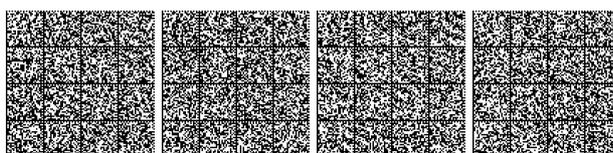
Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.

Abilità minime	Conoscenze essenziali
<p>Posizionare l'offerta turistica identificando servizi primari e complementari per una proposta integrata coerente con il contesto e le esigenze della clientela</p> <p>Valutare la compatibilità dell'offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità</p> <p>Realizzare azioni di promozione di <i>Tourism Certification</i></p> <p>Determinare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico</p>	<p>Mercato turistico e sue tendenze</p> <p>Metodologie e strumenti di marketing turistico</p> <p>Menù con alimenti biologici e biologici plus; alimenti equi e solidali, alimenti locali, prodotti da lotta alle mafie.</p> <p>Assetto agroalimentare di un territorio: tecniche per l'abbinamento cibi-prodotti locali</p> <p>Normativa riguardante la tutela ambientale</p> <p>Norme ISO e fattori di scelta, criteri per il riconoscimento della certificazione <i>ecolabel</i></p> <p>Strumenti e metodi per la gestione dell'offerta turistica integrata secondo i principi di sostenibilità ambientale</p> <p>Modalità di calcolo dei margini di guadagno</p>



<b>Competenza n. 9</b>	
<p>Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di <i>Hospitality Management</i>, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.</p>	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste</p> <p>Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva</p> <p>Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto</p> <p>Rilevare il grado di soddisfazione della clientela e tradurre i risultati dei rilevamenti in proposte migliorative del prodotto/servizio</p> <p>Gestire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di <i>customer care e di customer satisfaction</i></p>	<p>Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi</p> <p>Metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività</p> <p>Metodologie e tecniche di promozione territoriale</p> <p>Terminologia di settore in lingua straniera</p> <p>Tecniche di analisi SWOT</p> <p>Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</p> <p>Procedure e tecniche di organizzazione e di redazione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione del cliente</p>

<b>Competenza n. 10</b>	
<p>Supportare le attività di <i>budgeting-reporting</i> aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di <i>Revenue Management</i>, perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune azioni di marketing.</p>	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Applicare tecniche di <i>benchmarking</i></p> <p>Individuare i target e gli indicatori di <i>performance</i></p> <p>Monitorare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati</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>Tecniche di reportistica aziendale</p> <p>Tecniche di analisi per indici</p>



<b>Competenza n. 11</b>	
Contribuire alle strategie di <i>Destination Marketing</i> attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<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>Menù a filiera locale con prodotti iscritti nel registro delle denominazioni di origini protette e delle indicazioni geografiche protette (DOP, IGP, STG)</p> <p>Tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche, ricreative in relazione alla tipologia di clientela</p> <p>Metodi di selezione dell'offerta turistica di un territorio in relazione ai tempi, costi, qualità</p>

Il profilo dell'indirizzo è declinato e orientato dalle istituzioni scolastiche all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, con riferimento ai codici ATECO e alle specifiche caratterizzazioni (*Enogastronomia, Arte Bianca e Pasticceria, Sala-bar e vendita e Accoglienza Turistica*).

#### **RIFERIMENTO ALLE ATTIVITA' ECONOMICHE REFERENZIATE AI CODICI ATECO**

L'indirizzo di studi fa riferimento alle seguenti attività, contraddistinte dai codici ATECO adottati dall'Istituto nazionale di statistica per le rilevazioni statistiche nazionali di carattere economico ed esplicitati a livello di Sezione e di correlate Divisioni:

#### **I - ATTIVITA' DEI SERVIZI DI ALLOGGIO E DI RISTORAZIONE**

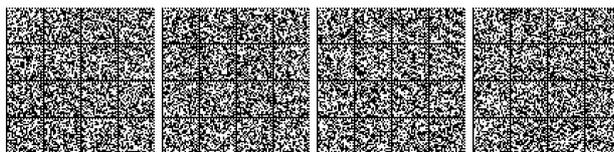
**I - 55 ALLOGGIO**

**I - 56 ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE**

#### **C - ATTIVITÀ MANUFATTURIERE**

**C - 10 INDUSTRIE ALIMENTARI**

#### **N NOLEGGIO, AGENZIE DI VIAGGIO, SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE**



---

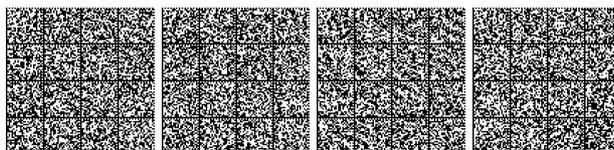
**N - 79 ATTIVITÀ DEI SERVIZI DELLE AGENZIE DI VIAGGIO, DEI TOUR OPERATOR E SERVIZI  
DI PRENOTAZIONE E ATTIVITÀ CONNESSE**

---

**CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO-PROFESSIONALI**

Il Profilo in uscita dell'indirizzo di studi viene correlato ai seguenti settori economico-professionali indicati nel decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, del 30 giugno 2015, pubblicato nella Gazzetta ufficiale del 20 luglio 2015, n. 166:

**SERVIZI TURISTICI**  
**PRODUZIONI ALIMENTARI**



**Allegato 2 - H**

*Indirizzo “Servizi culturali e dello spettacolo”*

**Articolo 3, comma 1, lettera h) – D.Lgs. 13 aprile 2017, n. 61**

**DESCRIZIONE SINTETICA**

Il diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo “**Servizi culturali e dello spettacolo**” interviene nei processi di ideazione, progettazione, produzione e distribuzione dei prodotti audiovisivi e fotografici nei settori dell'industria culturale e dello spettacolo e dei *new media*, con riferimento all'ambito locale, nazionale e internazionale. Il diplomato è capace di attivare e gestire processi applicativi e tecnico-espressivi, valutandone criticità e punti di forza. Produce, edita e diffonde in maniera autonoma immagini e suoni, adattandoli ai diversi mezzi di comunicazione e canali di fruizione: dal cinema alla televisione, dallo *smartphone* al *web*, dai *social* all'editoria e agli spettacoli dal vivo e ogni altro evento di divulgazione culturale.

**RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

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

<b>Competenza 1</b>	
Individuare, valorizzare e utilizzare stili e linguaggi di specifici mercati e contesti espressivi in cui si colloca un prodotto culturale e dello spettacolo in prospettiva anche storica.	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Identificare i modelli, i linguaggi e le tecniche dei prodotti dell'industria culturale nei diversi ambiti	Storia dello spettacolo, dell'immagine fotografica, degli audiovisivi
Collocare i prodotti dell'industria culturale e dello spettacolo all'interno del processo evolutivo	Linguaggi dell'immagine, della fotografia e degli audiovisivi - tendenze dei <i>new media</i>
Utilizzare stili e linguaggi coerenti con il contesto in cui si opera e con i prodotti da realizzare	



<b>Competenza 2</b>	
Realizzare prodotti visivi, audiovisivi e sonori, anche in collaborazione con Enti e Istituzioni pubblici e privati, in coerenza con il target individuato.	
Abilità minime	Conoscenze essenziali
<p>Individuare il corretto ambito produttivo, estetico e operativo nel quale collocare il proprio contributo specialistico, sulla base del budget e delle finalità artistiche e comunicative della committenza</p> <p>Organizzare (in assistenza ai responsabili di produzione e/o in autonomia) risorse umane, tecniche ed economiche in relazione al proprio ruolo nel processo produttivo</p> <p>Sviluppare in modo coerente un prodotto o un servizio di tipo fotografico, audiovisivo, sonoro e dello spettacolo, per il mercato artistico-culturale pubblico e privato</p>	<p>Processi di realizzazione del prodotto fotografico, audiovisivo, radiofonico e performativo live</p> <p>Filiera generale, fasi comuni, lavorazioni specialistiche per prodotti di tipo analogico e digitale</p> <p>Elementi di economia della comunicazione per i prodotti dell'industria culturale e dello spettacolo</p>

<b>Competenza 3</b>	
<i>Realizzare soluzioni tecnico-espressive funzionali al concept del prodotto.</i>	
Abilità minime	Conoscenze essenziali
<p>Eseguire, per prodotti analogici e digitali, operazioni tecniche coerenti rispetto all'idea ispiratrice del messaggio e alle finalità comunicative</p> <p>Progettare prodotti audiovisivi e multimediali attraverso un corretto uso dei mezzi tecnici in tutte le fasi della produzione, anche in relazione agli spettacoli dal vivo</p> <p>Applicare tecniche specialistiche, in modo creativamente consapevole, per realizzare diverse tipologie di servizi e prodotti</p>	<p>Teorie e tecniche della narrazione applicata alla comunicazione visiva, audiovisiva, radiofonica e per lo spettacolo</p> <p>Tecniche-base di regia</p> <p>Tecniche e tecnologie di illuminazione e ripresa fotografica e audiovisiva</p> <p>Tecniche e tecnologie del suono</p> <p>Tecniche e tecnologie di montaggio ed edizione</p> <p>Tecniche e tecnologie degli effetti specia-</p>



<p>dell'industria culturale</p> <p>Diffondere il prodotto realizzato utilizzando diversi formati tecnicamente idonei ai canali di comunicazione previsti</p>	<p>li visivi e dell'animazione</p> <p>Tecniche e tecnologie dei <i>new media</i></p> <p>Tecniche e tecnologie dello sviluppo e della stampa fotografica analogica e digitale.</p>
--	---



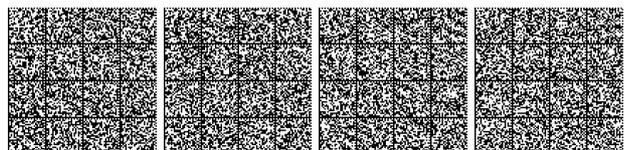
<b>Competenza 4</b>	
Padroneggiare le tecniche di segmentazione dei materiali di lavorazione e dei relativi contenuti dell'opera, per effettuarne la coerente ricomposizione nel prodotto finale.	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Selezionare e ricomporre unità narrative e formali in immagini, suoni, inquadrature, scene e sequenze, secondo le indicazioni degli <i>script</i> drammaturgici e tecnici e sulla base delle direttive dei responsabili della comunicazione</p> <p>Garantire la continuità narrativa visiva e sonora in fase di realizzazione e di montaggio, armonizzando i semilavorati in un prodotto unitario</p> <p>Utilizzare la strumentazione tecnica hardware e i diversi software di gestione e catalogazione dei dati informatici e dei relativi materiali visivi e sonori</p> <p>Controllare e rispettare i tempi di lavorazione per garantire l'uso integrato dei semilavorati nei vari reparti</p>	<p>Tecnologie e sistemi hardware e software di gestione e archiviazione dati</p> <p>Tecnologie e sistemi hardware e software per la ripresa, per l'editing e la post-produzione</p> <p>Tecniche di struttura narrativa per prodotti audiovisivi</p>

<b>Competenza 5</b>	
Valutare costi, spese e ricavi delle diverse fasi di produzione, anche in un'ottica autoimprenditoriale, predisponendo, in base al budget, soluzioni funzionali alla realizzazione.	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>



<p>Analizzare un progetto di comunicazione, un copione, una sceneggiatura, per ricavarne lo spoglio e un piano di produzione</p> <p>Analizzare i principali fattori di un piano economico-finanziario per determinare un preventivo in relazione a criteri economici e parametri artistico-culturali</p> <p>Impostare un tariffario adeguando le risorse, tecniche, artistiche e organizzative al budget</p> <p>Inquadrare la propria figura professionale dal punto di vista giuridico, fiscale, organizzativo</p>	<p>Teorie e tecniche dell'organizzazione della produzione per cultura e spettacolo</p> <p>Normativa di settore: diritto d'autore italiano e internazionale, legislazione del lavoro, contrattualistica, norme di sicurezza sul lavoro, privacy</p>
---	--

<p style="text-align: center;"><b>Competenza 6</b></p> <p>Operare in modo sistemico sulla base dei diversi processi formalizzati nei flussogrammi di riferimento</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Abilità minime</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Conoscenze essenziali</b></p>
<p>Coordinare e motivare gli apporti dei vari componenti e settori specialistici del gruppo di lavoro nelle diverse fasi di produzione</p> <p>Redigere i principali flussogrammi di progetto nei diversi ambiti operativi e per tutte le fasi della produzione</p> <p>Armonizzare i diversi apporti specialistici dei componenti del gruppo di lavoro</p> <p>Ottimizzare i vari contributi in relazione al piano di lavoro, nel rispetto delle normative di settore</p>	<p>Tecniche di assistenza alla produzione</p> <p>Tecniche di aiuto regia e di supporto alla direzione artistica</p>



<b>Competenza 7</b>	
Progettare azioni di divulgazione e commercializzazione dei prodotti visivi, audiovisivi e sonori realizzati	
Abilità minime	Conoscenze essenziali
Orientarsi nelle filiere culturali ed economiche di divulgazione e vendita dei prodotti audiovisivi	Principali canali di distribuzione e vendita dei prodotti dell'industria culturale e dello spettacolo
Elaborare progetti per eventi e iniziative culturali per istituzioni pubbliche e private	Principali istituzioni culturali di settore (festival, rassegne, istituzioni museali, circoli culturali)
Promuovere i prodotti realizzati con tecniche di presentazione adeguate ai diversi canali comunicativi	Prodotti multimediali e siti web per la diffusione e la promozione del prodotto culturale, audiovisivo e dello spettacolo

<b>Competenza 8</b>	
Gestire il reperimento, la conservazione, il restauro, l'edizione e la pubblicazione di materiali fotografici, sonori, audiovisivi nell'ambito di archivi e repertori di settore	
Abilità minime	Conoscenze essenziali
Analizzare i formati foto, audio e video	Elementi di teoria e metodologie del restauro dei beni artistici e culturali
Applicare tecniche di scansione e digitalizzazione di immagini fotografiche, filmiche e suoni, anche a partire da materiali analogici	Supporti e apparati di archiviazione, riproduzione e proiezione di immagini e suoni analogici e digitali
Effettuare la transcodifica audio e video	Principali archivi e istituzioni per la conservazione e la divulgazione dei beni culturali
Utilizzare software di archiviazione per archivi off line e on line	Imprese per il restauro di supporti analogici e digitali
Applicare tecniche di recupero, restauro, edizione e conservazione dei prodotti audiovisivi attraverso software specializzati per l'integrazione dei lacerti	Imprese per la stampa e la riproduzione di prodotti audiovisivi
Riprodurre e proiettare suoni e immagini	



fisse e in movimento utilizzando i principali sistemi analogici e digitali  Sapersi orientare nel mercato della distribuzione e valorizzazione dei contenuti di archivi e repertori	
---	--

#### **RIFERIMENTO ALLE ATTIVITA' ECONOMICHE REFERENZIATE AI CODICI ATECO**

L'indirizzo di studi fa riferimento alle seguenti attività, contraddistinte dai codici ATECO adottati dall'Istituto nazionale di statistica per le rilevazioni statistiche nazionali di carattere economico ed esplicitati a livello di Sezione e di correlate Divisioni. Laddove la divisione si prospetta di ampio spettro, sono individuati i gruppi principali di afferenza del profilo di indirizzo:

#### **J - SERVIZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

**J - 59 ATTIVITÀ DI PRODUZIONE CINEMATOGRAFICA, DI VIDEO E DI PROGRAMMI TELEVISIVI, DI REGISTRAZIONI MUSICALI E SONORE**

**J - 60 ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE E TRASMISSIONE**

#### **M - ATTIVITÀ PROFESSIONALI, SCIENTIFICHE E TECNICHE**

**M - 73 PUBBLICITA' E RICERCHE DI MERCATO**

**M - 74 ALTRE ATTIVITÀ PROFESSIONALI, SCIENTIFICHE E TECNICHE**

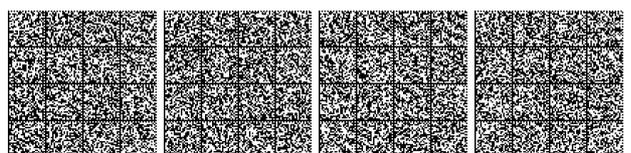
#### **R - ATTIVITÀ ARTISTICHE, SPORTIVE, DI INTRATTENIMENTO E DIVERTIMENTO**

**R - 90 ATTIVITÀ CREATIVE, ARTISTICHE E DI INTRATTENIMENTO**

#### **CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO-PROFESSIONALI**

Il Profilo in uscita dell'indirizzo di studi viene correlato ai seguenti settori economico-professionali indicati nel decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, del 30 giugno 2015, pubblicato nella Gazzetta ufficiale del 20 luglio 2015, n. 166:

#### **SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO**



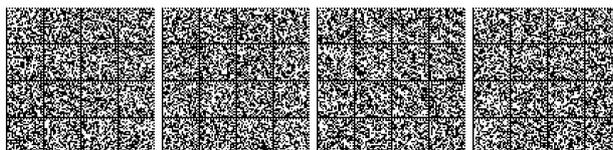
**Allegato 2 - I***Indirizzo "Servizi per la sanità e l'assistenza sociale"***Articolo 3, comma 1, lettera i) – D.Lgs. 13 aprile 2017, n. 61****DESCRIZIONE SINTETICA**

Il diplomato dell'indirizzo dei **"Servizi per la sanità e l'assistenza sociale"** possiede specifiche competenze utili a co-progettare, organizzare ed attuare, con diversi livelli di autonomia e responsabilità, interventi atti a rispondere alle esigenze sociali e sanitarie di singoli, gruppi e comunità, finalizzati alla socializzazione, all'integrazione, alla promozione del benessere bio-psico-sociale, dell'assistenza e della salute in tutti gli ambiti in cui essi si attuino e/o siano richiesti. Realizza attività di supporto sociale e assistenziale per rispondere ai bisogni delle persone in ogni fase della vita, accompagnandole e coadiuvandole nell'attuazione del progetto personalizzato, coinvolgendo sia l'utente che le reti informali e territoriali.

**RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

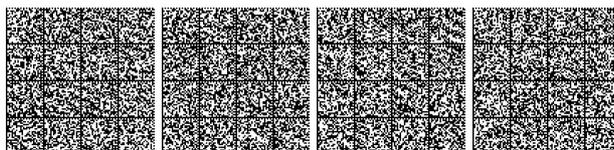
A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato consegue i risultati di apprendimento elencati al punto 1.1. dell'Allegato A) comuni a tutti i percorsi, oltre ai risultati di apprendimento tipici del profilo di indirizzo, di seguito specificati in termini di competenze:

<b>Competenza n. 1</b>	
Collaborare nella gestione di progetti e attività dei servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi, rivolti a bambini e adolescenti, persone con disabilità, anziani, minori a rischio, soggetti con disagio psico-sociale e altri soggetti in situazione di svantaggio, anche attraverso lo sviluppo di reti territoriali formali e informali	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Identificare e comprendere le diverse tipologie di servizi, i modelli organizzativi e le loro interconnessioni.</p> <p>Individuare le opportunità offerte dal territorio per rispondere ai bisogni sociali e socio-sanitari.</p> <p>Mettere in atto i modelli operativi dell'organizzazione in relazione agli obiettivi progettuali.</p> <p>Predisporre gli atti amministrativi e contabili richiesti nei progetti.</p> <p>Attuare azioni utili a promuovere pari opportunità di lavoro, di accesso alle cure, di istruzione, educazione e formazione.</p>	<p>I sistemi di welfare e l'economia sociale.</p> <p>Tipologia dei servizi sociali, socio-educativi, sanitari e socio-sanitari.</p> <p>I principi di sussidiarietà nell'organizzazione dei servizi e delle attività, reti formali e informali.</p> <p>Metodologia del lavoro sociale, sanitario e di rete, progettazione, linee guida, procedure e protocolli.</p> <p>Modalità di accesso ai servizi socio-assistenziali.</p> <p>La progettazione nel settore socio-assistenziale.</p> <p>Gestione amministrativa e contabile dei progetti.</p>



<b>Competenza n. 2</b>	
Partecipare e cooperare nei gruppi di lavoro e nelle équipes multi-professionali in diversi contesti organizzativi /lavorativi.	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Individuare il proprio ruolo e quello delle altre figure nell'organizzazione e nei contesti socio-assistenziali.	Le figure professionali nei servizi: formazione, profilo, ruolo e funzioni.
Individuare e comprendere i propri doveri e diritti nel rapporto di lavoro e deontologici.	Caratteristiche del lavoro d'équipe e tipologie dei gruppi di lavoro.
Individuare le dinamiche dei gruppi e i principi del loro funzionamento.	Psicologia e sociologia dei gruppi e delle organizzazioni.
Instaurare relazioni non conflittuali all'interno dei gruppi	Modi, forme e funzioni della comunicazione.
Applicare tecniche di mediazione.	Codici, registri e stili linguistici (medico-clinico, della psicologia, tecnico-amministrativo, ecc.).
Utilizzare registri linguistici, tecniche argomentative e modalità comportamentali adeguati al contesto.	Modalità di organizzazione e conduzione delle riunioni di lavoro, conformemente alla loro tipologia (progettuali, analisi di casi, rielaborative, ecc.).
Comprendere diversi tipi di testi (documentali, multimediali, fogli di calcolo, ecc.) e di resoconti.	Modalità di presentazione e socializzazione di risultati/esperienze all'interno del gruppo (orale, multimediale, <i>handout</i> , ecc.).
Raccogliere, selezionare e utilizzare informazioni utili ai fini dell'approfondimento tematico e di ricerca.	Tipologie di resoconti: report, verbali, relazioni.

<b>Competenza n. 3</b>	
Facilitare la comunicazione tra persone e gruppi, anche di culture e contesti diversi, adottando modalità comunicative e relazionali adeguate ai diversi ambiti professionali e alle diverse tipologie di utenza	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Identificare le diverse modalità comunicativo-relazionali in relazione alle differenti tipologie di utenti/gruppi.	Comunicazione e relazione: aspetti generali e principali modelli di riferimento.
Adottare modalità comunicativo-relazionali i-	Caratteristiche e modelli della comunicazione terapeutica.

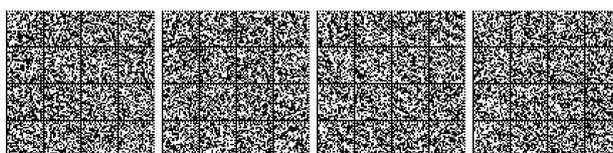


<p>donee ai contesti organizzativo-professionali.</p> <p>Utilizzare tecniche e approcci comunicativo-relazionali ai fini della personalizzazione della cura e presa in carico dell'utente.</p> <p>Porre in atto azioni di promozione della mediazione interculturale.</p> <p>Utilizzare schede di osservazione e misurazione delle dinamiche comunicative.</p> <p>Individuare e comprendere stereotipi e pregiudizi e promuovere modalità comportamentali volte al loro superamento.</p> <p>Promuovere il lavoro di gruppo, gli scambi comunicativi e la partecipazione.</p> <p>Utilizzare gli strumenti della comunicazione multimediale e dei social per la divulgazione e socializzazione di contenuti.</p>	<p>Antropologia e sociologia della comunicazione: culture, contesti, organizzazioni, pregiudizi e stereotipi.</p> <p>Caratteristiche e funzioni della mediazione interculturale.</p> <p>Modi, forme e funzioni della comunicazione non verbale, dei segni, facilitata.</p> <p>Tecniche e strumenti per la comunicazione multimediale e nei social media.</p> <p>Metodi e strumenti di osservazione delle interazioni comunicative.</p>
--	--

#### Competenza n. 4

Prendersi cura e collaborare al soddisfacimento dei bisogni di base di bambini, persone con disabilità, anziani nell'espletamento delle più comuni attività quotidiane

Abilità minime	Conoscenze essenziali
<p>Riconoscere le tipologia di disabilità.</p> <p>Intervenire nel monitoraggio e nella rilevazione dello stato di salute psico-fisica e dell'autonomia dell'utente. collaborare</p> <p>Applicare le tecniche di osservazione e accudimento del bambino nella prima e seconda infanzia, singolo e in gruppo.</p> <p>Coadiuvare l'utente nelle comuni pratiche igieniche (lavaggio delle mani, dei denti, ecc.) e nell'espletamento dei bisogni fisiologici.</p> <p>Riconoscere le specifiche dietoterapie per la preparazione dei cibi.</p> <p>Coadiuvare l'utente nella preparazione e somministrazione dei pasti.</p>	<p>Evoluzione dei concetti di disabilità, handicap e deficit.</p> <p>Tipi e cause di disabilità e le sue classificazioni.</p> <p>Conoscere le principali teorie relative all'intelligenza sia di stampo quantitativo che qualitativo.</p> <p>Il processo di invecchiamento e le sue conseguenze sull'autonomia e il benessere psico-fisico dell'anziano.</p> <p>Le principali patologie invalidanti legate all'invecchiamento.</p> <p>Psicologia del ciclo di vita.</p> <p>Elementi di puericultura e igiene del bambino.</p>



<p>Praticare le tecniche di primo soccorso in caso di stato di necessità.</p> <p>Applicare le norme igieniche e di sicurezza sul lavoro.</p> <p>Coadiuvare la persona nell'esercizio delle prerogative e dei diritti riconosciuti per la propria tutela.</p> <p>Contribuire con proposte e iniziative nella predisposizione e attuazione dei Piani Assistenziali individualizzati.</p>	<p>Tecniche di osservazione e accudimento del bambino, singolo e in gruppo.</p> <p>Scienza dell'alimentazione e igiene alimentare.</p> <p>L'apparato scheletrico e locomotore nelle diverse fasi della vita.</p> <p>Strumenti e tecniche per la rilevazione dello stato di salute, scale dei livelli di autonomia.</p> <p>I diritti della personalità e gli istituti giuridici a tutela della persona fisica.</p> <p>Il Piano Assistenziale Individualizzato e la valutazione multi-dimensionale.</p> <p>Elementi di primo soccorso.</p> <p>Elementi di etica e deontologia professionale nei servizi alla persona.</p> <p>Caratteristiche, fasi e tipologia delle relazioni di aiuto e di cura in rapporto ai bisogni dell'utenza.</p>
--	---

#### Competenza n. 5

Partecipare alla presa in carico socio-assistenziale di soggetti le cui condizioni determinino uno stato di non autosufficienza parziale o totale, di terminalità, di compromissione delle capacità cognitive e motorie, applicando procedure e tecniche stabilite e facendo uso dei principali ausili e presidi

Abilità minime	Conoscenze essenziali
<p>Distinguere i principali stati patologici.</p> <p>Mettere in atto interventi di prevenzione e collaborare a piani di sanità pubblica.</p> <p>Conoscere i principali meccanismi di azione dei principi attivi dei farmaci.</p> <p>Collaborare nel mantenimento delle capacità residue e nel supporto dell'autonomia.</p> <p>Identificare le posture e collaborare nella mobilizzazione, trasferimento e spostamento</p>	<p>Salute e malattia.</p> <p>Fisiopatologia dei principali stati morbosi.</p> <p>Principi di sanità pubblica e livelli di prevenzione.</p> <p>Elementi di farmacologia e farmacoterapia.</p> <p>Diagnosi funzionale, capacità residue, supporto all'autonomia.</p> <p>Principali posture e tecniche di mobilizzazione, trasferimento e spostamento.</p> <p>Rischi delle più comuni sindromi da prolungato allettamento e immobilizzazione.</p> <p>Principali ausili per la deambulazione e il trasporto, e loro utilizzo.</p>

