

# INDIRIZZI, PROFILI, QUADRI ORARI E RISULTATI DI APPRENDIMENTO DEL SETTORE SERVIZI

## INDIRIZZI

### - B2 - “Servizi socio-sanitari”

Articolazioni : “Arti ausiliarie delle professioni sanitarie, Odontotecnico” e  
“Arti ausiliarie delle professioni sanitarie, Ottico”

### - B3 - “Servizi per l’enogastronomia e l’ospitalità alberghiera”,

Articolazioni: “Enogastronomia”, “Servizi di sala e di vendita” e  
“Accoglienza turistica”

### - B4 - “Servizi commerciali

## AREA DI ISTRUZIONE GENERALE

### RISULTATI DI APPRENDIMENTO DEGLI INSEGNAMENTI COMUNI AGLI INDIRIZZI DEL SETTORE SERVIZI

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato consegue i risultati di apprendimento di seguito specificati in termini di competenze:

- Valutare fatti ed orientare i propri comportamenti in base ad un sistema di valori coerenti con i principi della Costituzione e con le carte internazionali dei diritti umani.
- Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici.
- 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.
- Utilizzare gli strumenti culturali e metodologici per porsi con atteggiamento razionale, critico e responsabile di fronte alla realtà, ai suoi fenomeni, ai suoi problemi anche ai fini dell'apprendimento permanente.
- 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.
- Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali, per una loro corretta fruizione e valorizzazione.
- Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.
- Padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER).
- Riconoscere gli aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea e l'importanza che riveste la pratica dell'attività motorio-sportiva per il benessere individuale e collettivo.
- Utilizzare il linguaggio e i metodi propri della matematica per organizzare e valutare adeguatamente informazioni qualitative e quantitative.
- Utilizzare le strategie del pensiero razionale negli aspetti dialettici e algoritmici per affrontare situazioni problematiche, elaborando opportune soluzioni.
- Utilizzare i concetti e i modelli delle scienze sperimentali per investigare fenomeni sociali e naturali e per interpretare dati.
- Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare.
- Analizzare il valore, i limiti e i rischi delle varie soluzioni tecniche per la vita sociale e culturale con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio.
- Utilizzare i principali concetti relativi all'economia e all'organizzazione dei processi produttivi e dei servizi.
- Correlare la conoscenza storica generale agli sviluppi delle scienze, della tecnologia e delle tecniche negli specifici campi professionali di riferimento.
- Applicare le metodologie e le tecniche della gestione per progetti.
- Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.
- Individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento.

**ATTIVITÀ E INSEGNAMENTI**  
**DELL'AREA GENERALE COMUNI**  
**AGLI INDIRIZZI DEI SETTORI: "SERVIZI"**

DISCIPLINE	ORE ANNUE				
	1° biennio		2° biennio		quinto anno
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Lingua e letteratura italiana	132	132	132	132	132
Lingua inglese	99	99	99	99	99
Storia	66	66	66	66	66
Matematica	132	132	99	99	99
Diritto ed economia	66	66			
Scienze integrate (Scienze della Terra e Biologia)	66	66			
Scienze motorie e sportive	66	66	66	66	66
RC o attività alternative	33	33	33	33	33
Totale ore	660	660	495	495	495
Attività e insegnamenti obbligatori di indirizzo	396	396	561	561	561
Totale complessivo ore	1056	1056	1056	1056	1056

Gli istituti professionali del settore servizi possono prevedere, nel piano dell'offerta formativa, attività e insegnamenti facoltativi di altre lingue straniere nei limiti del contingente di organico loro assegnato ovvero con l'utilizzo di risorse comunque disponibili per il potenziamento dell'offerta formativa.

### Profilo

Il Diplomato di istruzione professionale dell'indirizzo "Servizi socio-sanitari", possiede le competenze necessarie per organizzare ed attuare interventi adeguati alle esigenze socio-sanitarie di persone e comunità, per la promozione della salute e del benessere bio-psico-sociale.

È in grado di:

- Partecipare alla rilevazione dei bisogni socio-sanitari del territorio attraverso l'interazione con soggetti istituzionali e professionali.
- Rapportarsi ai competenti Enti pubblici e privati anche per orientare l'utenza verso idonee strutture.
- Intervenire nella gestione dell'impresa sociosanitaria e nella promozione di reti di servizio per attività di assistenza e di animazione sociale.
- Applicare la normativa vigente relativa alla privacy e alla sicurezza sociale e sanitaria.
- Organizzare interventi a sostegno dell'inclusione sociale di persone, comunità e fasce deboli.
- Interagire con gli utenti del servizio e predisporre piani individualizzati di intervento.
- Individuare soluzioni corrette ai problemi organizzativi, psicologici e igienico- sanitari della vita quotidiana.
- Utilizzare metodi e strumenti di valutazione e monitoraggio della qualità del servizio erogato nell'ottica del miglioramento e della valorizzazione delle risorse.

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato nei "Servizi socio-sanitari" consegue i risultati di apprendimento descritti nel punto 2.2 dell'Allegato A, di seguito specificati in termini di competenze:

1. Utilizzare metodologie e strumenti operativi per collaborare a rilevare i bisogni socio-sanitari del territorio e concorrere a predisporre ed attuare progetti individuali, di gruppo e di comunità.
2. Gestire azioni di informazione e di orientamento dell'utente per facilitare l'accessibilità e la fruizione autonoma dei servizi pubblici e privati presenti sul territorio.
3. Collaborare nella gestione di progetti e attività dell'impresa sociale ed utilizzare strumenti idonei per promuovere reti territoriali formali ed informali.
4. Contribuire a promuovere stili di vita rispettosi delle norme igieniche, della corretta alimentazione e della sicurezza, a tutela del diritto alla salute e del benessere delle persone.
5. Utilizzare le principali tecniche di animazione sociale, ludica e culturale.
6. Realizzare azioni, in collaborazione con altre figure professionali, a sostegno e a tutela della persona con disabilità e della sua famiglia, per favorire l'integrazione e migliorare la qualità della vita.
7. Facilitare la comunicazione tra persone e gruppi, anche di culture e contesti diversi, attraverso linguaggi e sistemi di relazione adeguati.
8. Utilizzare strumenti informativi per la registrazione di quanto rilevato sul campo.
9. Raccogliere, archiviare e trasmettere dati relativi alle attività professionali svolte ai fini del monitoraggio e della valutazione degli interventi e dei servizi.

QUADRO ORARIO **Servizi socio-sanitari**  
ATTIVITÀ E INSEGNAMENTI OBBLIGATORI NELL'AREA DI INDIRIZZO

Discipline	ORE ANNUE				
	Primo biennio		Secondo biennio		5° anno
	1	2	3	4	5
<b>Scienze integrate (Fisica)</b>	<b>66</b>				
<b>Scienze integrate (Chimica)</b>		<b>66</b>			
<b>Scienze umane e sociali</b>	<b>132</b>	<b>132</b>			
<i>di cui in compresenza</i>	<i>66*</i>				
<b>Elementi di storia dell'arte ed espressioni grafiche</b>	<b>66</b>				
<i>di cui in compresenza</i>	<i>33*</i>				
<b>Educazione musicale</b>		<b>66</b>			
<i>di cui in compresenza</i>		<i>33*</i>			
<b>Metodologie operative</b>	<b>66**</b>	<b>66**</b>	<b>99**</b>		
<b>Seconda lingua straniera</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>
<b>Igiene e cultura medico-sanitaria</b>			<b>132</b>	<b>132</b>	<b>132</b>
<b>Psicologia generale ed applicata</b>			<b>132</b>	<b>165</b>	<b>165</b>
<b>Diritto e legislazione socio-sanitaria</b>			<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>
<b>Tecnica amministrativa ed economia sociale</b>				<b>66</b>	<b>66</b>
<b>Ore totali</b>	<b>396</b>	<b>396</b>	<b>561</b>	<b>561</b>	<b>561</b>
<i>di cui in compresenza</i>	<i>132*</i>				

\* L'attività didattica di laboratorio caratterizza l'area di indirizzo dei percorsi degli istituti professionali; le ore indicate con asterisco sono riferite alle attività di laboratorio che prevedono la compresenza degli insegnanti tecnico-pratici. Le istituzioni scolastiche, nell'ambito della loro autonomia didattica e organizzativa, programmano le ore di compresenza nell'ambito del primo biennio e del complessivo triennio sulla base del relativo monte-ore.

\*\* insegnamento affidato al docente tecnico pratico.

## **B3 – indirizzo “Servizi per l’enogastronomia e l’ospitalità alberghiera”**

### **Profilo**

Il Diplomato di istruzione professionale nell’indirizzo “Servizi per l’enogastronomia e l’ospitalità alberghiera” ha specifiche competenze tecniche, economiche e normative nelle filiere dell’enogastronomia e dell’ospitalità alberghiera, nei cui ambiti interviene in tutto il ciclo di organizzazione e gestione dei servizi.

È in grado di:

- Utilizzare le tecniche per la gestione dei servizi eno-gastronomici e l’organizzazione della commercializzazione, dei servizi di accoglienza, di ristorazione e di ospitalità.
- Organizzare attività di pertinenza, in riferimento agli impianti, alle attrezzature e alle risorse umane.
- Applicare le norme attinenti la conduzione dell’esercizio, le certificazioni di qualità, la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro.
- Utilizzare le tecniche di comunicazione e relazione in ambito professionale orientate al cliente e finalizzate all’ottimizzazione della qualità del servizio.
- Comunicare in almeno due lingue straniere.
- Reperire ed elaborare dati relativi alla vendita, produzione ed erogazione dei servizi con il ricorso a strumenti informatici e a programmi applicativi.
- Attivare sinergie tra servizi di ospitalità-accoglienza e servizi eno-gastronomici.
- Curare la progettazione e programmazione di eventi per valorizzare il patrimonio delle risorse ambientali, artistiche, culturali, artigianali del territorio e la tipicità dei suoi prodotti.

L'indirizzo presenta le articolazioni:

**"Enogastronomia", "Servizi di sala e di vendita" e "Accoglienza turistica"**, nelle quali il profilo viene orientato e declinato.

Nell'articolazione dell'"Enogastronomia", il Diplomato è in grado di intervenire nella valorizzazione, produzione, trasformazione, conservazione e presentazione dei prodotti enogastronomici; operare nel sistema produttivo promuovendo le tradizioni locali, nazionali e internazionali, e individuando le nuove tendenze enogastronomiche.

Nell'articolazione "Servizi di sala e di vendita", il diplomato è in grado di svolgere attività operative e gestionali in relazione all'amministrazione, produzione, organizzazione, erogazione e vendita di prodotti e servizi enogastronomici; interpretare lo sviluppo delle filiere enogastronomiche per adeguare la produzione e la vendita in relazione alla richiesta dei mercati e della clientela, valorizzando i prodotti tipici.

➤ A conclusione del percorso quinquennale, i diplomati nelle relative articolazioni "Enogastronomia" e "Servizi di sala e di vendita", conseguono i risultati di apprendimento descritti nel punto 2.2 dell'Allegato A, di seguito specificati in termini di competenze:

1. Controllare e utilizzare gli alimenti e le bevande sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, nutrizionale e gastronomico.
2. Predisporre menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, anche in relazione a specifiche necessità dietologiche.
3. Adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda dei mercati, valorizzando i prodotti tipici.

Nell'articolazione "Accoglienza turistica", il diplomato è in grado di intervenire nei diversi ambiti delle attività di ricevimento, di gestire e organizzare i servizi in relazione alla domanda stagionale e alle esigenze della clientela; di promuovere i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione di prodotti turistici che valorizzino le risorse del territorio.

➤ A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato nell'indirizzo "Servizi enogastronomici e dell'ospitalità alberghiera" consegue i risultati di apprendimento descritti nel punto 2.2 dell'Allegato A, di seguito specificati in termini di competenze:

1. Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera.
2. Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.
3. Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistico, culturali e enogastronomiche del territorio.
4. Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere.

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato consegue i seguenti risultati di apprendimento:

1. Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse.
2. Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera.
3. Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.
4. Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera.
5. Applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.
6. Attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto.

## B3 - indirizzo “Servizi per l’enogastronomia e l’ospitalità alberghiera”

QUADRO ORARIO

### ATTIVITÀ E INSEGNAMENTI OBBLIGATORI NELL’AREA DI INDIRIZZO

Discipline	ORE ANNUE				
	Primo biennio		Secondo biennio		5° anno
	1	2	3	4	5
Scienze integrate (Fisica)	66				
Scienze integrate (Chimica)		66			
Scienza degli alimenti	66	66			
Laboratorio di servizi enogastronomici – settore cucina	66 ** (°)	66 ** (°)			
Laboratorio di servizi enogastronomici–settore sala e vendita	66 ** (°)	66 ** (°)			
Laboratorio di servizi di accoglienza turistica	66**	66**			
Seconda lingua straniera	66	66	99	99	99
<b>ARTICOLAZIONE: “ENOGASTRONOMIA”</b>					
Scienza e cultura dell’alimentazione			132	99	99
<i>di cui in compresenza</i>				66 *	
Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva			132	165	165
Laboratorio di servizi enogastronomici-settore cucina			198**	132**	132**
Laboratorio di servizi enogastronomici – settore sala e vendita				66**	66**
<b>ARTICOLAZIONE: “SERVIZI DI SALA E DI VENDITA”</b>					
Scienza e cultura dell’alimentazione			132	99	99
<i>di cui in compresenza</i>				66*	
Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva			132	165	165
Laboratorio di servizi enogastronomici-settore cucina				66**	66**
Laboratorio di servizi enogastronomici – settore sala e vendita			198**	132**	132**
<b>ARTICOLAZIONE: “ACCOGLIENZA TURISTICA”</b>					
Scienza e cultura dell’alimentazione			132	66	66
<i>di cui in compresenza</i>				66 *	
Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva			132	198	198
Tecniche di comunicazione				66	66
Laboratorio di servizi di accoglienza turistica			198**	132**	132**
<b>Ore totali</b>	<b>396</b>	<b>396</b>	<b>561</b>	<b>561</b>	<b>561</b>
<i>di cui in compresenza</i>				66*	

\* L’attività didattica in laboratorio caratterizza l’area di indirizzo dei percorsi degli istituti professionali; le ore indicate con asterisco sono riferite solo alle attività di laboratorio che prevedono la compresenza degli insegnanti tecnico-pratici.

Le istituzioni scolastiche, nell’ambito della loro autonomia didattica e organizzativa, programmano le ore di compresenza nell’ambito del primo biennio e del complessivo triennio sulla base del relativo monte-ore.

\*\* Insegnamento affidato al docente tecnico-pratico.

(°) con il decreto ministeriale di cui all’art. 8, comma 3, è determinata l’articolazione delle cattedre in relazione all’organizzazione delle classi in squadre.

### Profilo

Il Diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo “Servizi Commerciali” ha competenze professionali che gli consentono di supportare operativamente le aziende del settore sia nella gestione dei processi amministrativi e commerciali sia nell'attività di promozione delle vendite. In tali competenze rientrano anche quelle riguardanti la promozione dell'immagine aziendale attraverso l'utilizzo delle diverse tipologie di strumenti di comunicazione, compresi quelli pubblicitari.

Si orienta nell'ambito socio-economico del proprio territorio e nella rete di interconnessioni che collega fenomeni e soggetti della propria regione con contesti nazionali ed internazionali.

E' in grado di:

- Ricercare ed elaborare dati concernenti mercati nazionali e internazionali.
- Contribuire alla realizzazione della gestione commerciale e degli adempimenti amministrativi ad essa connessi.
- Contribuire alla realizzazione della gestione dell'area amministrativo – contabile.
- Contribuire alla realizzazione di attività nell'area marketing.
- Collaborare alla gestione degli adempimenti di natura civilistica e fiscale.
- Utilizzare strumenti informatici e programmi applicativi di settore.
- Organizzare eventi promozionali.
- Utilizzare tecniche di relazione e comunicazione commerciale, secondo le esigenze del territorio e delle corrispondenti declinazioni.
- Comunicare in almeno due lingue straniere con una corretta utilizzazione della terminologia di settore.
- Collaborare alla gestione del sistema informativo aziendale.

➤ A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato consegue i risultati di apprendimento di seguito specificati in termini di competenze:

1. Individuare le tendenze dei mercati locali, nazionali e internazionali.
2. Interagire nel sistema azienda e riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali.
3. Svolgere attività connesse all'attuazione delle rilevazioni aziendali con l'utilizzo di strumenti tecnologici e software applicativi di settore.
4. Contribuire alla realizzazione dell'amministrazione delle risorse umane con riferimento alla gestione delle paghe, al trattamento di fine rapporto ed ai connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente.
5. Interagire nell'area della logistica e della gestione del magazzino con particolare attenzione alla relativa contabilità.
6. Interagire nell'area della gestione commerciale per le attività relative al mercato e finalizzate al raggiungimento della customer satisfaction.
7. Partecipare ad attività dell'area marketing ed alla realizzazione di prodotti pubblicitari.
8. Realizzare attività tipiche del settore turistico e funzionali all'organizzazione di servizi per la valorizzazione del territorio e per la promozione di eventi.
9. Applicare gli strumenti dei sistemi aziendali di controllo di qualità e analizzare i risultati.
10. Interagire col sistema informativo aziendale anche attraverso l'uso di strumenti informatici e telematici.

## B 4 indirizzo “Servizi commerciali”

### ATTIVITÀ E INSEGNAMENTI OBBLIGATORI NELL'AREA DI INDIRIZZO

Discipline	ORE ANNUE				
	Primo biennio		Secondo biennio		5° anno
	1	2	3	4	5
Scienze integrate (Fisica)	66				
Scienze integrate (Chimica)		66			
Informatica e laboratorio	66	66			
Tecniche professionali dei servizi commerciali	165	165	264	264	264
<i>di cui in compresenza</i>	132*		132*		66*
Seconda lingua straniera	99	99	99	99	99
Diritto/Economia			132	132	132
Tecniche di comunicazione			66	66	66
<b>Ore totali</b>	<b>396</b>	<b>396</b>	<b>561</b>	<b>561</b>	<b>561</b>
<i>di cui in compresenza</i>	132*		132*		66*

\* L'attività didattica in laboratorio caratterizza l'area di indirizzo dei percorsi degli istituti professionali; le ore indicate con asterisco sono riferite alle attività di laboratorio che prevedono la compresenza degli insegnanti tecnico-pratici.  
Le istituzioni scolastiche, nell'ambito della loro autonomia didattica e organizzativa, programmano le ore di compresenza nell'ambito del primo biennio e del complessivo triennio sulla base del relativo mont