



ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
CON CONVITTO ANNESSO – CORSO SERALE
Via Leopardi, 4 88068 Soverato (Catanzaro) Tel. 0967620477
Cod. mecc. Istituto: CZRH04000Q – Cod. Mecc.corso serale: CZRH040505 - C.F. 84000690796 - Codice Unico: UF9M13
www.alberghierosoverato.gov.it - czrh04000q@istruzione.it - czrh04000q@pec.istruzione.it

CURRICOLO D'ISTITUTO

CLASSI TERZE articolazione CUCINA

A. S. 2022-2023

DIPARTIMENTO LABORATORIO DI SERVIZI ENOGASTRONOMICI, SETTORE **SALA E VENDITA**

I Docenti del Dipartimento (firme):

ARETINO ANTONIO	
AUDINO GIUSEPPE	
CUNSOLO NATALINO	
GAMBINO UMBERTO	
GIAIMO CARMELO (Responsabile Dipartimento)	

A.S.2022-2023 CLASSE TERZA- Dipartimento Laboratorio Di Servizi Enogastronomici, Settore Sala E Vendita

TITOLO	UNITA' FORMATIVA n. LA SALA E LA VENDITA	
DATI ESITI DI APPRENDIMENTO		DATI DI PROCESSO
COMPETENZA DI RIFERIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali • 10 Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi 	
COMPETENZA DI INDIRIZZO	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro. • 4 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 • 6 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 	ATTIVITA' DIDATTICA

N° UdA	ASSI COINVOLTI	ABILITÀ'	CONOSCENZE	CONTENUTI	CONTESTO	TIPO DI ATTIVITÀ	TEMPI	PROVE	VALUTAZIONE
1	LINGUAGGI X MATEMATICO SCIENT-TECNOL. X STORICO-SOCIALE □	Riconoscere le caratteristiche specifiche delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera e coglierne le differenze. Utilizzare in maniera appropriate la terminologia tecnica.	Terminologia tecnica specifica di settore. Tecniche specifiche per la realizzazione di prodotti e servizi dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera. Le confezioni alimentari e le etichette dei prodotti. Norme di sicurezza	Riallineamento, approfondimento, test d'ingresso, attività svolte nel biennio Schede di riallineamento e approfondimento L'area di vendita: La sala ristorante	Aule e laboratori multimediali, biblioteca d'istituto	Lezione frontale Analisi guidate Presentazioni multimediali App e-book Guida alla produzione di mappe concettuali, scalette, ipertesti Esercitazioni guidate	1°quadr.	Orali, Scritte	Per le rubriche di valutazione cfr. griglie allegate(*) Per i criteri e la scala di valutazione si rimanda al PTOF di cui si allega la tabella: Livelli e voti - Indicatori e descrittori(**)
	DISCIPLINE COINVOLTE								

	DISCIPLINE COINVOLTE	<p>Le tecniche tradizionali per la produzione e realizzazione di prodotti e/o servizi adeguati ai diversi contesti. Prefigurare forme comportamentali di prevenzione del rischio. Applicare i protocolli di autocontrollo relativi all'igiene e alla sicurezza. Applicare criteri di selezione delle materie prime e/o prodotti e di allestimento di servizi, e/o menu in funzione del contesto, delle esigenze della clientela, della stagionalità e nel rispetto della filiera corta. Rispettare i requisiti essenziali e indispensabili di una comunicazione verbale (attenzione, ascolto, disponibilità) con il cliente anche appartenente ad altre culture o con esigenze particolari. Applicare correttamente tecniche di comunicazione idonee in contesti professionali. Assistere il cliente nella fruizione dei servizi, prestando adeguata attenzione a preferenze e richieste.</p>	<p>igienico sanitarie (HACCP). Criteri di scelta delle materie prime/prodotti/ servizi (certificazioni, stagionalità, prossimità, ecosostenibilità). Criteri di scelta delle materie prime/prodotti/ servizi (certificazioni, stagionalità, prossimità, ecosostenibilità). Principi di ecosostenibilità applicati ai settori di riferimento. Tecniche di ascolto attivo del cliente. Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale, anche in lingua straniera.</p>	<p>Il menu come strumento di vendita IL cliente e la vendita del servizio Gli stili di servizio L'organizzazione di lavoro e cenni di gestione aziendale</p>			1°quadr.		
	<p>a) <u>Sala e vendita</u> b) <u>Cucina</u> b) <u>Scienze degli alimenti</u> c) <u>Italiano</u></p>								

TITOLO	UNITA' FORMATIVA : IL SERVIZIO DELLE BEVANDE ALCOLICHE E ANALCOLICHE	
	DATI ESITI DI APPRENDIMENTO	DATI DI PROCESSO
COMPETENZA DI RIFERIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali • 10 Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi 	
COMPETENZA DI INDIRIZZO	<ul style="list-style-type: none"> • 2 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 • 6 Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci 	ATTIVITA' DIDATTICA

N° UdA	ASSI COINVOLTI	ABILITÀ'	CONOSCENZE	CONTENUTI	CONTESTO	TIPO DI ATTIVITÀ	TEMPI	PROVE	VALUTAZIONE
2	LINGUAGGI X MATEMATICO SCIENT-TECNOL. X STORICO-SOCIALE	Definire le esigenze di acquisto, individuando i fornitori e collaborando alla gestione del processo di approvvigionamento. Individuare all'interno di un determinato contesto gli aspetti caratteristici che riguardano la produzione e la vendita dei prodotti/servizi della filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera. Applicare modalità di trattamento e trasformazione delle materie prime tenendo conto delle principali tendenze e delle esigenze del mercato. Applicare criteri di selezione delle materie	Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro: attrezzature e strumenti, risorse umane e tecnologiche. Controllo della produzione/lavorazione/commercializzazioni di prodotti/servizi della filiera di riferimento. Caratteristiche e standard di qualità dei prodotti e servizi della filiera di riferimento. Elementi di dietetica e nutrizione. Criteri di scelta delle materie prime/prodotti/servizi (certificazioni, stagionalità, prossimità, ecosostenibilità). Principi di ecosostenibilità applicati ai settori di riferimento. Tecniche per ridurre	Bar, organizzazione e gestione Le bevande miscelate-cocktails Il servizio del vino Cenni sulla vinificazione	<i>Aule e laboratori multimediali, biblioteca d'istituto</i>	<i>Lezione frontale Analisi guidate Presentazioni multimediali App e-book Guida alla produzione di mappe concettuali, scalette, ipertesti Esercitazioni guidate</i>	2°quadr.	<i>Orali, Scritte</i>	Per le rubriche di valutazione cfr. griglie allegate(*) Per i criteri e la scala di valutazione si rimanda al PTOF di cui si allega la tabella: Livelli e voti - Indicatori e descrittori(**)

DISCIPLINE COINVOLTE								
a) <u>Sala e vendita</u> b) <u>Cucina</u> c) <u>Scienze degli alimenti</u> d) <u>DTA</u> <u>Italiano</u>	<p>prime e/o prodotti e di allestimento di servizi, e/o menu in funzione del contesto, delle esigenze della clientela, della stagionalità e nel rispetto della filiera corta. Integrare le dimensioni legate alla tutela dell'ambiente e allo sviluppo sostenibile alla pratica professionale. Rispettare i requisiti essenziali e indispensabili di una comunicazione verbale (attenzione, ascolto, disponibilità) con il cliente anche appartenente ad altre culture o con esigenze particolari. Applicare correttamente tecniche di comunicazione idonee in contesti professionali. Assistere il cliente nella fruizione dei servizi, prestando adeguata attenzione a preferenze e richieste</p>	<p>lo spreco. Tecniche di ascolto attivo del cliente. Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale, anche in lingua straniera. Elementi di marketing operativo dei servizi enogastronomici e turistici. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento.</p>						

(*) RUBRICHE DI VALUTAZIONE TERZO ANNO - A.S. 2022-2023 Dipartimento di Sala E Vendita

AMBITO FORMATIVO	COMPETENZA CHIAVE	Competenza specifica Livello1 Livello base non raggiunto	Competenza specifica Livello 2 Livello base	Competenza specifica Livello 3 Livello intermedio	Competenza specifica Livello 4 Livello avanzato	Livello
Costruzione di sé	<i>Imparare ad imparare</i>	Non organizza le proprie attività neppure con l'aiuto di una guida.	Organizza le proprie attività con l'aiuto di una guida.	Mostra una certa autonomia nell'organizzazione delle proprie attività, pianificandone le diverse fasi operative nel rispetto dei tempi.	Evidenzia buona responsabilità nell'organizzazione del lavoro, singolo e di gruppo, gestendo la sequenza delle fasi con operatività logica.	1 2 3 4
	<i>Progettare</i>	Non produce semplici percorsi progettuali facendo leva sulle conoscenze possedute.	Produce semplici percorsi progettuali facendo leva sulle conoscenze possedute.	Utilizza le conoscenze acquisite per definire strategie; organizza e attua fasi progettuali con obiettivi realistici e significativi verificando i risultati raggiunti.	Presenta una formazione culturale e tecnico professionale flessibile e polivalente che gli consente l'ideazione e l'espletamento di percorsi progettuali di valida organizzazione, correlando conoscenze apprese nei diversi ambiti disciplinari e proiettandole nei diversi contesti.	1 2 3 4
Relazione con gli altri	<i>Comunicare</i>	Non mostra una sufficiente comprensione dei messaggi espliciti ricevuti e non ne produce risposta nemmeno con modalità semplici.	Mostra una sufficiente comprensione dei messaggi espliciti ricevuti e ne produce risposta con modalità semplici.	Riconosce le funzioni comunicative e i diversi tipi di messaggi fornendo risposte correlate alle conoscenze acquisite nei vari ambiti.	Valuta l'efficacia comunicativa del messaggio, ne elabora riflessioni e interagisce con oggettività e norme razionali di giudizio, sfruttando il proprio patrimonio esperienziale, culturale e tecnico professionale.	1 2 3 4
	<i>Collaborare e partecipare</i>	Non partecipa alle attività di gruppo e, se guidato, non apporta il suo contributo neppure in modalità standard.	Partecipa alle attività di gruppo e, se guidato, apporta il suo contributo in modalità standard.	Inquadra e rispetta il pensiero altrui interagendo con gli altri e partecipando alle diverse attività.	Mostra consapevolezza dell'esistenza della diversità di pensiero e s'inserisce nell'attività di gruppo in maniera pertinente e culturalmente idonea, apportando il suo contributo.	1 2 3 4
	<i>Agire in modo autonomo e responsabile</i>	Non sempre si relaziona con gli altri su un piano di rispetto reciproco.	Si relaziona con gli altri su un piano di rispetto reciproco.	Interagisce con gli altri adoperando adeguati comportamenti motivati e manifestando capacità di scelta.	Sa gestire civilmente eventuali rapporti di conflittualità, evidenziando una chiara concettualizzazione dei diversi valori.	1 2 3 4
Rapporto con la realtà naturale e sociale	<i>Risolvere problemi</i>	Non affronta e non risolve semplici situazioni problematiche nemmeno con il supporto di una guida.	Affronta e risolve semplici situazioni problematiche con il supporto di una guida.	Inquadra il problema e propone soluzioni utilizzando conoscenze e modalità d'azione acquisite nei diversi ambiti disciplinari.	Analizza il contesto, ne valuta i rischi e definisce autonomamente i percorsi risolutivi esternando creatività e responsabilità di scelta.	1 2 3 4
	<i>Individuare collegamenti e relazioni</i>	Non effettua neppure semplici collegamenti e non sfrutta le relazioni esistenti tra i diversi settori disciplinari.	Effettua semplici collegamenti e sfrutta le relazioni esistenti tra i diversi settori disciplinari.	E' capace di trarre informazioni e conoscenze dalle diverse fonti e di valutarle in modo autonomo e critico al fine di creare interazioni tra i diversi ambiti culturali.	Identifica analogie e differenze, valuta relazioni spazio/tempo e causa /effetto, proiettando le sue abilità in un contesto più ampio e non strettamente scolastico.	1 2 3 4
	<i>Acquisire ed interpretare l'informazione</i>	Non acquisisce l'informazione e nemmeno con l'aiuto di una guida seleziona l'essenziale dal collaterale.	Acquisisce l'informazione e con l'aiuto di una guida seleziona l'essenziale dal collaterale.	Acquisisce ed interpreta l'informazione ricevuta attraverso i diversi strumenti di comunicazione e li decodifica autonomamente.	Acquisisce e interpreta l'informazione con varie modalità, la decodifica adoperando anche codici specifici; ne valuta l'attendibilità e l'utilità, effettuando distinzioni tra fatti e opinioni.	1 2 3 4

COMPETENZE CHIAVE PER L'APPRENDIMENTO PERMANENTE RACCOMANDAZIONI DEL CONSIGLIO del 22 maggio 2018 (2018/C 189/01)	
1. Competenza alfabetica funzionale	capacità di individuare, comprendere, esprimere, creare e interpretare concetti, sentimenti, fatti e opinioni, in forma sia orale sia scritta, utilizzando materiali visivi, sonori e digitali attingendo a varie discipline e contesti. Essa implica l'abilità di comunicare e relazionarsi efficacemente con gli altri in modo opportuno e creativo.
2. Competenza multilinguistica	capacità di utilizzare diverse lingue in modo appropriato ed efficace allo scopo di comunicare. In linea di massima essa condivide le abilità principali con la competenza alfabetica. Le competenze linguistiche comprendono una dimensione storica e competenze interculturali.
3. Competenza matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria	<p>La competenza matematica è la capacità di sviluppare e applicare il pensiero e la comprensione matematici per risolvere una serie di problemi in situazioni quotidiane.</p> <p>La competenza in scienze si riferisce alla capacità di spiegare il mondo che ci circonda usando l'insieme delle conoscenze e delle metodologie, comprese l'osservazione e la sperimentazione, per identificare le problematiche e trarre conclusioni che siano basate su fatti empirici, e alla disponibilità a farlo.</p> <p>Le competenze in tecnologie e ingegneria sono applicazioni di tali conoscenze e metodologie per dare risposta ai desideri o ai bisogni avvertiti dagli esseri umani.</p> <p>La competenza in scienze, tecnologie e ingegneria implica la comprensione dei cambiamenti determinati dall'attività umana e della responsabilità individuale del cittadino.</p>
4. Competenza digitale	La competenza digitale presuppone l'interesse per le tecnologie digitali e il loro utilizzo con dimestichezza e spirito critico e responsabile per apprendere, lavorare e partecipare alla società. Essa comprende l'alfabetizzazione informatica e digitale, la comunicazione e la collaborazione, l'alfabetizzazione mediatica, la creazione di contenuti digitali (inclusa la programmazione), la sicurezza (compreso l'essere a proprio agio nel mondo digitale e possedere competenze relative alla cibersecurity), le questioni legate alla proprietà intellettuale, la risoluzione di problemi e il pensiero critico.
5. Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare	consiste nella capacità di riflettere su sé stessi, di gestire efficacemente il tempo e le informazioni, di lavorare con gli altri in maniera costruttiva, di mantenersi resilienti e di gestire il proprio apprendimento e la propria carriera. Comprende la capacità di far fronte all'incertezza e alla complessità, di imparare a imparare, di favorire il proprio benessere fisico ed emotivo, di mantenere la salute fisica e mentale, nonché di essere in grado di condurre una vita attenta alla salute e orientata al futuro, di empatizzare e di gestire il conflitto in un contesto favorevole e inclusivo.
6. Competenza in materia di cittadinanza	si riferisce alla capacità di agire da cittadini responsabili e di partecipare pienamente alla vita civica e sociale, in base alla comprensione delle strutture e dei concetti sociali, economici, giuridici e politici oltre che dell'evoluzione a livello globale e della sostenibilità.
7. Competenza imprenditoriale	si riferisce alla capacità di agire sulla base di idee e opportunità e di trasformarle in valori per gli altri. Si fonda sulla creatività, sul pensiero critico e sulla risoluzione di problemi, sull'iniziativa e sulla perseveranza, nonché sulla capacità di lavorare in modalità collaborativa al fine di programmare e gestire progetti che hanno un valore culturale, sociale o finanziario.
8. Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali	implica la comprensione e il rispetto di come le idee e i significati vengono espressi creativamente e comunicati in diverse culture e tramite tutta una serie di arti e altre forme culturali. Presuppone l'impegno di capire, sviluppare ed esprimere le proprie idee e il senso della propria funzione o del proprio ruolo nella società in una serie di modi e contesti.

(*) RUBRICHE DI VALUTAZIONE TERZO ANNO - A.S. 2022-2023 Dipartimento di Sala E Vendita

Rubrica di valutazione				
LIVELLI				
Competenza/e	LIVELLO BASE NON RAGGIUNTO - 1 Lo studente svolge in modo inadeguato compiti semplici in situazioni note, mostrando di possedere conoscenze e abilità parziali e di non sapere applicare regole e procedure fondamentali.	LIVELLO BASE - 2 Lo studente svolge compiti semplici in situazioni note, mostrando di possedere conoscenze e abilità essenziali e di saper applicare regole e procedure fondamentali.	LIVELLO INTERMEDIO - 3 Lo studente svolge compiti e risolve problemi complessi in situazioni note, compie scelte consapevoli, mostrando di saper utilizzare le conoscenze e le abilità acquisite.	LIVELLO AVANZATO - 4 Lo studente svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Sa proporre e sostenere le proprie opinioni e assumere autonomamente decisioni consapevoli.
<ul style="list-style-type: none"> Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali 	<p>L'allievo</p> <ul style="list-style-type: none"> - si esprime in modo scorretto e presenta evidenti lacune nel linguaggio settoriale; - non è in grado di trasferire i saperi e il saper fare essenziale in situazioni semplici e note; 	<p>L'allievo</p> <ul style="list-style-type: none"> - si esprime in modo semplice ma corretto e possiede un lessico tecnico-professionale essenziale. L'allievo, sebbene con l'aiuto di una guida: - trasferisce i saperi e il saper fare essenziale in situazioni semplici non note, con un certo grado di autonomia; 	<p>L'allievo</p> <ul style="list-style-type: none"> - si esprime in modo ben organizzato e possiede una padronanza del linguaggio settoriale soddisfacente; - trasferisce abilmente i saperi e il saper fare in situazioni nuove, adattandoli e rielaborandoli nel nuovo contesto, individuando collegamenti e relazioni ; 	<p>L'allievo</p> <ul style="list-style-type: none"> - si esprime in modo appropriato e ben articolato e possiede una ricchezza lessicale e settoriale che usa in modo pertinente; - ha un' eccellente capacità di trasferire i saperi e il saper fare in situazioni nuove e complesse, con pertinenza, adattandoli e rielaborandoli nel nuovo contesto, individuando collegamenti e relazioni.
<ul style="list-style-type: none"> Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi 	<ul style="list-style-type: none"> - raccoglie informazioni scarse ed inadeguate, non aggregate in modo coerente e per nulla attinenti alle richieste; 	<ul style="list-style-type: none"> -possiede un'autonomia parziale nello svolgere i compiti, in contesti noti e talora, necessita di spiegazioni aggiuntive; 	<ul style="list-style-type: none"> - ricerca e raccoglie le informazioni con una buona capacità selettiva ed è in grado di interpretarle e riutilizzarle con discreta efficacia; 	<ul style="list-style-type: none"> - ricerca e raccoglie le informazioni con cura e pertinenza, utilizzando un valido metodo di lavoro ed è in grado di interpretarle e riutilizzarle e in modo efficace;
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> - non è autonomo nello svolgere un compito, nella scelta degli strumenti e delle informazioni e anche se guidato non lo porta a termine; -non presenta, nella maggioranza dei casi, delle motivazioni all'esplorazione del compito; 	<ul style="list-style-type: none"> - presenta, a volte, una seppur minima, motivazione all'esplorazione del compito e, se sollecitato, ricerca dati ed informazioni relativi al problema da affrontare; 	<ul style="list-style-type: none"> - mostra un discreto livello di autonomia nello svolgere un compito, così come nella scelta degli strumenti e delle informazioni, anche in situazioni nuove; - evidenzia una buona motivazione all'esplorazione del compito e ricerca informazioni ed elementi che caratterizzano il problema da affrontare; 	<ul style="list-style-type: none"> - è completamente autonomo nello svolgere un compito e gestisce le risorse disponibili in modo efficace anche in situazioni nuove e complesse;
<ul style="list-style-type: none"> Predisporre prodotti, servizi e menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela. 	<ul style="list-style-type: none"> -non coglie alcuni aspetti dell'argomento e non mette in relazione, in modo coerente, quelli rilevati; 	<ul style="list-style-type: none"> -coglie alcuni aspetti dell'argomento pratico e li mette in semplice relazione in modo coerente, con un certo grado di autonomia. 	<ul style="list-style-type: none"> -coglie i principali aspetti dell'argomento e li mette in relazione articolandoli organicamente; 	<ul style="list-style-type: none"> - ha una forte e autonoma motivazione all'esplorazione, approfondisce in vari modi gli argomenti di studio e ricerca informazioni ed elementi che caratterizzano il problema;
<ul style="list-style-type: none"> Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci 	<ul style="list-style-type: none"> -Non presenta nella maggioranza dei casi, la capacità di riconoscere e curare nel contesto professionale il ciclo cliente e le tecniche di comunicazione. 	<ul style="list-style-type: none"> -Riconosce e cura nel contesto professionale il ciclo cliente e le tecniche di comunicazione. 	<ul style="list-style-type: none"> -Riconosce e cura nel contesto professionale il ciclo cliente e le fasi di comunicazione con le tecniche più idonee. 	<ul style="list-style-type: none"> - coglie la ricchezza degli aspetti dell'argomento e li mette in relazione articolandoli con complessità ed originalità. -Riconosce e cura nel contesto professionale il ciclo cliente e le fasi di comunicazione con le tecniche più idonee rendendo il suo servizio efficace e di qualità.