



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzo: IPEN – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
ARTICOLAZIONE ENOGASTRONOMIA

Tema di: LABORATORIO DI SERVIZI ENOGASTRONOMICI – SETTORE CUCINA e
SCIENZA E CULTURA DELL'ALIMENTAZIONE

L'alimentazione: il nuovo profilo del consumatore di beni alimentari

TESTO INTRODUTTIVO

Antropologia alimentare: il consumatore di oggi

Ci troviamo davanti ad un'epoca eccezionalmente viva, ricca di grandi trasformazioni. Ma chi è il consumatore del terzo millennio?

Il consumatore di oggi ha cambiato pelle. È autonomo, accorto, informato e molto scaltro. Fornito di maggiori canali d'informazione, ha accresciuto il suo potere nei confronti delle imprese, esercitando, in tal modo e di continuo, la sua sopraggiunta "sovranità".

Oggi, difatti, si parla sempre più di prosumer* (produttore-consumatore), ossia di colui che, svincolandosi dal classico ruolo passivo, assume un incarico più attivo nel processo che coinvolge le fasi di creazione, produzione, distribuzione e consumo di un dato prodotto.

È un interlocutore molto meno ingenuo, le sue aspettative sono molto alte [...]

Il modello emergente di cliente è quello di godere di un'alimentazione e uno stile di vita sani, oggi sempre più identificati con le regole indicate nella nuova piramide alimentare che, per la prima volta, evidenzia, alla base, anche l'importanza di attività fisica, di convivialità del pasto, stagionalità del prodotto, utilizzo più assiduo di cibi locali.

L'aspetto più innovativo della nuova piramide riguarda il controllo che non si traduce nell'esclusione drastica degli alimenti, percepiti come rischiosi (alcool, grassi, dolci, etc.), ma nella riduzione della quantità e nell'alleggerimento dei piatti.

I nuovi valori nutrizionali vanno incontro alle tendenze sul cibo di tipo salutistico, non disgiunte dal desiderio, però, di nuovi edonismi**. Il cibo deve essere anche creatività gastronomica, soddisfazione e recupero etnico.

Il cliente del terzo millennio, avendo "ciclopiche" fonti a cui attingere, a seconda dei propri bisogni di spesa, si colloca da osservatore attento verso il ristorante, ponendosi domande sul perché dovrebbe scegliere quel prodotto, anziché un altro, sulla sua disponibilità a spendere quanto gli viene richiesto e sui vantaggi che, in virtù dell'acquisto fatto, ne deriverebbero.

Abbiamo, quindi, un superamento della vecchia concezione: il consumatore non acquista più solo per realizzare un bisogno insoddisfatto, ma per sperimentare una nuova esperienza, al fine di costruirsi una propria identità, una propria personalità, il proprio "io". [...]

Come spiega Kotler***, "le imprese, dunque, devono passare da una filosofia 'produci-e-vendi' alla filosofia 'ascolta-e-rispondi', ampliando la propria concezione della funzione del valore dei clienti e mirando a soddisfare le loro esigenze, nel modo più comodo ed efficace, minimizzando il tempo e le energie che il cliente deve dedicare alla ricerca, all'ordine e al ricevimento di beni e servizi. [...]"



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzo: IPEN – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
 ARTICOLAZIONE ENOGASTRONOMIA

Tema di: LABORATORIO DI SERVIZI ENOGASTRONOMICI – SETTORE CUCINA e
 SCIENZA E CULTURA DELL'ALIMENTAZIONE

N.B.

***prosumer**: il termine inglese <prosumer> è stato introdotto da Alvin Toffler, studioso dei cambiamenti in atto nella società contemporanea. Nell'opera "La terza ondata" (1980) sostiene che il "**consumer**" (consumatore) oggi non si limita a comprare e consumare, ma è anche un "**producer**" (produttore), perché partecipa ai processi di produzione. Il termine "prosumer", infatti, risulta dalla fusione di due parole <**producer** + **consumer**>. Questo si verifica anche nell'alimentazione e nella ristorazione.

** **edonismo**: vuol dire fare della <ricerca del piacere> il fine dei propri comportamenti.

*** **Philip Kotler**: viene considerato oggi uno dei maggiori esperti delle strategie di marketing.

(Fonte: da "Accademia italiana di Gastronomia e Gastrosofia", in:
www.taccuinigastrosofici.it/ita/news/.../il-nuovo-consumatore-a-tavola.html, 13/07/2019)

Al candidato si chiede di dar prova delle sue conoscenze e competenze, rispondendo ai quesiti e alle consegne in tutti i punti successivi.

A) Con riferimento alla comprensione del testo introduttivo, utile a fornire informazioni e stimoli alla riflessione, il candidato risponda alle seguenti questioni:

- Nel testo si sostiene che "*Il consumatore di oggi ha cambiato pelle*". Per quali ragioni?
- Proprio perché oggi il consumatore non si limita a cibarsi, ma chiede dei prodotti che abbiano determinate caratteristiche, nel testo si afferma che "*Il modello emergente di cliente è quello di godere di un'alimentazione e uno stile di vita sani*". Quali sono, secondo l'autore dell'articolo, oggi gli orientamenti del cliente nella ristorazione?
- Le imprese che operano nel settore della ristorazione devono dare spazio alle esigenze del cliente. Per questo si dice nel testo che bisogna "*passare dal modello "produci-e-vendi" al modello "ascolta-e-rispondi"*". Cosa significa secondo te? Spiegalo, anche con un esempio.

B) Con riferimento alla produzione di un testo, il candidato, utilizzando le conoscenze acquisite, riferisca nozioni e informazioni che ritiene importanti per mettere al centro della ristorazione il cliente con i suoi bisogni e le sue preferenze.

In particolare, il candidato:

- a) scelga un piatto (primo o secondo) tipico della propria regione e ne analizzi la qualità nutrizionale:
 - tipologia dei macronutrienti in esso contenuti, con i livelli di assunzione di riferimento e specificando la loro funzione nell'organismo;
 - due micronutrienti, a scelta, riportando la relativa funzione nell'organismo;



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzo: IPEN – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
ARTICOLAZIONE ENOGASTRONOMIA

Tema di: LABORATORIO DI SERVIZI ENOGASTRONOMICI – SETTORE CUCINA e
SCIENZA E CULTURA DELL'ALIMENTAZIONE

- b) identifichi due potenziali contaminanti che potrebbero essere presenti nel piatto tipico scelto nel punto precedente e, per uno solo, riporti la potenziale causa della contaminazione e gli effetti sulla salute del consumatore.
- C) Con riferimento alla padronanza delle conoscenze fondamentali e delle competenze tecnico – professionali conseguite, il candidato ipotizzi di dover predisporre un menu tipico di una regione italiana e di doverlo adattare alle esigenze di una comitiva di giovani tra i 15 e i 18 anni:
- predisponga, in maniera motivata, un menu che sia nutrizionalmente equilibrato per questa fascia di età (primo piatto, secondo piatto con contorno, dessert);
 - dia le indicazioni necessarie alla <squadra di cucina> su quali misure debbano essere adottate per garantire la qualità igienico – sanitaria;
 - illustri quali modifiche apporterebbe al menu, se fosse comunicata la presenza di un individuo celiaco.
- D) La prima delle “Linee Guida per una sana alimentazione italiana” recita “*Controlla il peso e mantieniti sempre attivo*”. Svolgi un breve commento a questa indicazione.

Per i punti C) e D) è data facoltà al candidato di fare riferimento a esperienze condotte nel laboratorio del proprio Istituto o maturate anche nell'ambito dei percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento.

Durata massima della prova – prima parte: 4 ore.

La prova si compone di due parti. La prima è riportata nel presente documento ed è predisposta dal MIUR mentre la seconda è predisposta dalla Commissione d'esame in coerenza con le specificità del Piano dell'offerta formativa dell'istituzione scolastica e della dotazione tecnologica e laboratoriale d'istituto.

È consentito l'uso di manuali tecnici e di calcolatrici scientifiche e/o grafiche purché non siano dotate di capacità di calcolo simbolico (O.M. n. 205 Art. 17 comma 9).

È consentito l'uso del dizionario della lingua italiana.

È consentito l'uso del dizionario bilingue (italiano-lingua del paese di provenienza) per i candidati di madrelingua non italiana.

Non è consentito lasciare l'Istituto prima che siano trascorse 3 ore dalla dettatura del tema.