



**ISTITUTO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE ALBERGHIERO  
DI ROVERETO E LEVICO TERME**



Rovereto - Viale dei Colli, 17 - 38068 Rovereto (TN) - tel. 0464439164 - fax. 0464435851 - email: [ifpa.rovereto@scuole.provincia.tn.it](mailto:ifpa.rovereto@scuole.provincia.tn.it)

<b>DIPARTIMENTO di ACCOGLIENZA E OSPITALITÀ</b>	
<b>PAM - PIANO ANNUALE DI MATERIA</b>	<b>A.F. 2018/2019</b>
<p><b>Sede di Rovereto - Viale dei Colli, 1 -38068 Rovereto (TN)</b></p>	<p><b><u>DOCENTI:</u></b> PROF. <b>FORLINI NINO</b> PROF. <b>CAVALIERE GIOVANNI</b> PROF. <b>GAROFOLIN ANTONIO</b> PROF. <b>DEMORI RICCARDO</b> PROF. <b>CIRILLO PASQUALE</b> PROF. <b>LANEVE DONATO</b> PROF. <b>RAMBALDO GIANCARLO</b> PROF. ssa <b>FUREGON DANIELA</b> PROF. <b>VALENTINI SERGIO</b></p>
<b>LABORATORIO ATTEGGIAMENTI E RELAZIONI ( LAR )</b>	<b>CLASSI 1<sup>e</sup></b>
<b>COORDINATORE DIPARTIMENTO: PROF. ANTONIO GAROFOLIN</b>	

## A.F. 2018/2019 – DIPARTIMENTO OSPITALITÀ - P.A.M.(Piano Annuale di Materia) CLASSI 1^ - Prove: ( scritte/orali )

**Il “ Laboratorio atteggiamenti e relazioni” concorre al termine del percorso triennale a mettere lo studente in grado di:**

- ✓ cogliere le responsabilità che comportano ogni azione o scelta individuale nella quotidianità e nell’ambito professionale;
- ✓ sviluppare la capacità di ascolto, di dialogo e di confronto, esprimendo e argomentando le proprie opinioni, idee e valutazioni critiche nel rispetto degli altri;
- ✓ collaborare e cooperare con gli altri nel rispetto dei ruoli e compiti assegnati, riconoscendo l’importanza del lavoro di gruppo;
- ✓ identificare i punti di forza e di debolezza della propria preparazione, verificando l’adeguatezza delle proprie decisioni circa il futuro scolastico e professionale nonché attuando gli opportuni adattamenti di percorso, consapevole dell’importanza dell’apprendimento lungo tutto l’arco della vita;
- ✓ elaborare, esprimere e argomentare, in merito al proprio futuro esistenziale, sociale e professionale, ipotesi per la prosecuzione degli studi, la ricerca del lavoro e la formazione continua che tengano conto del percorso finora compiuto e delle aspettative personali;
- ✓ adottare comportamenti e assumere atteggiamenti adeguati per favorire, attraverso l’alimentazione e l’attività motoria, anche di carattere sportivo, stili di vita improntati al benessere psico-fisico;
- ✓ agire nel contesto di vita e professionale nel rispetto del sistema di regole fondato sull’adempimento dei doveri, sulla tutela e sul reciproco riconoscimento dei diritti per il pieno esercizio della cittadinanza;
- ✓ essere consapevoli e adottare i comportamenti adeguati per assicurare il benessere e la sicurezza propria/degli altri e per la tutela dell’ambiente nell’ottica della sostenibilità;
- ✓ contribuire creativamente all’erogazione di servizi personalizzati tenendo conto delle differenze culturali, dell’ambiente di lavoro e della domanda e dei bisogni del consumatore;
- ✓ riconoscere la propria collocazione nell’ambito delle strutture organizzative e dei processi lavorativi tipici di settore, cogliendone la specifica identità e deontologia professionale;
- ✓ operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa;

### **e nello specifico :**

Nel biennio lo studente:

- A. avvia e sviluppa progressivamente un processo di maggiore conoscenza di sé in termini di risorse personali, interessi e motivazioni –
- B. riflette in modo critico, costruttivo e con iniziativa sul proprio processo di apprendimento, ponendo in relazione vissuti e acquisizioni con le prefigurazioni rispetto alla propria vita quotidiana e professionale –
- C. identifica la propria collocazione nell’istituzione formativa di appartenenza, cogliendone la struttura e organizzazione, le risorse, le regole di funzionamento –
- D. comprende gli elementi essenziali dei processi relazionali e comunicativi che si attivano nelle diverse situazioni –
- E. coglie le principali manifestazioni soggettive e comportamentali delle emozioni di base –
- F. collabora in un gruppo istituzionale per la costruzione di un prodotto condiviso, identificando i principali tipi di relazione che si instaurano tra i componenti –
- G. cura l’aspetto esteriore ed è consapevole dell’importanza dell’igiene, della postura, dei gesti e del linguaggio nelle relazioni interpersonali –
- H. coglie i principali danni o problemi per la salute derivanti da abitudini o comportamenti con riferimento all’alimentazione e agli stati alla dipendenza –
- I. identifica i principali elementi caratterizzanti la specifica identità e deontologia professionale dell’ambito e del ruolo lavorativo di riferimento

### **OBIETTIVI MINIMI: CLASSE 1^**

- ✓ INDIVIDUARE LE STRATEGIE APPROPRIATE PER LA SOLUZIONE DI SEMPLICI PROBLEMATICHE.

## NUCLEI FONDANTI:

### CLASSE 1^:

- ✓ Presentazione degli argomenti, approfondimenti teorici.
- ✓ Esercitazioni tecnico-pratiche; esecuzione di simulazioni e/o servizi; rielaborazioni (Autoanalisi) da parte degli alunni.
- ✓ Visite guidate in aziende ristorative del settore, eventuali testimonianze di professionisti esterni.
- ✓ Utilizzo di testi e dispense.

## CRITERI DI VERIFICA E VALUTAZIONE:

Per ogni modulo verrà effettuata almeno una verifica scritta (e/o orale) e/o almeno una pratica.

Nella valutazione degli elaborati, nei colloqui orali e nella valutazione delle prove pratiche si terrà conto:

- ✓ delle conoscenze e competenze acquisite
- ✓ dei progressi rispetto ai livelli di partenza
- ✓ dell'impegno e partecipazione

<b>GRIGLIA DI VALUTAZIONE</b>		
<b>DESCRIZIONE DEI CRITERI</b>	<b>VALUTAZIONI</b>	<b>VOTO IN DECIMI</b>
L'alunno conosce e padroneggia gli argomenti proposti, sa elaborare ed applicare autonomamente le conoscenze e valutare in modo critico contenuti e procedure, esposizione sicura e personale.	<b>OTTIMO</b>	<b>10</b>
L'alunno conosce e padroneggia gli argomenti proposti, la preparazione è precisa, sa applicare autonomamente le conoscenze e valutare procedure, esposizione sicura e corretta.	<b>DISTINTO</b>	<b>9</b>
L'alunno conosce e comprende gli argomenti affrontati, individuandone gli elementi costitutivi, la preparazione è precisa, si sforza di offrire contributi personali, esposizione corretta	<b>BUONO</b>	<b>8</b>
L'alunno conosce gli elementi fondamentali della disciplina acquisiti con impegno costante e interesse, l'argomentazione è lineare e l'esposizione per lo più corretta	<b>DISCRETO</b>	<b>7</b>
L'alunno conosce gli elementi fondamentali della disciplina acquisiti in modo semplice e senza particolari elaborazioni personali l'argomentazione è lineare e l'esposizione è generalmente corretta.	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>6</b>
Conoscenza incompleta e insicura degli argomenti fondamentali. Pur avendo acquisito parziali abilità l'alunno non sa utilizzarle in modo autonomo e commette errori. Esposizione incerta e non lineare. Le carenze indicate non sono però di gravità tale da impedire con un impegno adeguato un recupero completo della preparazione.	<b>NON SUFFICIENTE/ SUFFICIENTE</b>	<b>5</b>
Conoscenza frammentaria e superficiale della materia, carenze di rilievo nella qualità delle nozioni apprese e nell'apprendimento. L'alunno commette errori significativi anche in prove semplici. Le carenze possono pregiudicare il proseguimento degli studi. Espone in modo improprio e scorretto.	<b>NON SUFFICIENTE</b>	<b>4</b>

**COMPETENZE:**

*Nel primo anno l'insegnamento mette lo studente in grado di:*

- A). avvia e sviluppa progressivamente un processo di maggiore conoscenza di sé in termini di risorse personali, interessi e motivazioni
- C). identifica la propria collocazione nell'istituzione formativa di appartenenza, cogliendone la struttura e organizzazione, le risorse, le regole di funzionamento
- D). comprende gli elementi essenziali dei processi relazionali e comunicativi che si attivano nelle diverse situazioni
- F). collabora in un gruppo istituzionale per la costruzione di un prodotto condiviso, identificando i principali tipi di relazione che si instaurano tra i componenti
- G). cura l'aspetto esteriore ed è consapevole dell'importanza dell'igiene, della postura, dei gesti e del linguaggio nelle relazioni interpersonali.

**RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO**

DENOMINAZIONE DEL MODULO	EVENTUALI COMPETENZE DI MODULO COMPETENZE <i>da Piano di Studio Provinciale</i>	ABILITA' <i>da Piano di Studio Provinciale</i>	CONOSCENZE ESSENZIALI <i>da Piano di Studio Provinciale</i>	CONTENUTI DEL MODULO
REGOLE SCOLASTICHE	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conosce le regole, le condivide e le rispetta</li> <li>• Conosce le più importanti regole per la convivenza nel mondo scolastico e professionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il rispetto e la condivisione delle regole nei luoghi di lavoro e comuni</li> <li>• cogliere le responsabilità che comportano ogni azione o scelta individuale nella quotidianità e nell'ambito professionale;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regolamento di Istituto</li> <li>• lettura del regolamento, analisi del regolamento, discussione sul regolamento</li> </ul>
COMPORTEMENTO PROFESSIONALE	A-D-F-G	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si muove con abilità e bon ton</li> <li>• Sa comportarsi in maniera adeguata durante il servizio ristorante e durante il pranzo</li> <li>• Conosce le principali regole del galateo nel ristorante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'atteggiamento corretto a tavola: cenni di galateo</li> <li>• Il rispetto degli alimenti e del lavoro dei colleghi</li> <li>• L'importanza della divisa e dell'aspetto personale</li> <li>• Requisiti del professionista di settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Galateo e comportamento</li> <li>• Principali norme di galateo</li> <li>• Cos'è il "savoir faire"</li> </ul>
FORME DI RISTORAZIONE	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconosce i vari reparti esistenti nel settore dell'hotellerie</li> <li>• Fornisce le prime informazioni sulla tipologia di servizio offerto dalla struttura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche delle figure di settore</li> <li>• Le principali tipologie di forme di ristorazione</li> <li>• La conoscenza di se e l'importanza dell'autovalutazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie ristorative ( con relazione)</li> <li>• Riflessione in merito al percorso finora compiuto e aspettative future</li> </ul>

**COMPETENZE:**

Nel primo anno l'insegnamento mette lo studente in grado di:

- B). riflette in modo critico, costruttivo e con iniziativa sul proprio processo di apprendimento, ponendo in relazione vissuti e acquisizioni con le prefigurazioni rispetto alla propria vita quotidiana e professionale -
- E). coglie le principali manifestazioni soggettive e comportamentali delle emozioni di base -
- F). collabora in un gruppo istituzionale per la costruzione di un prodotto condiviso, identificando i principali tipi di relazione che si instaurano tra i componenti

**RISULTATI DELL'APPRENDIMENT**

DENOMINAZIONE DEL MODULO	EVENTUALI COMPETENZE DI MODULO COMPETENZE	ABILITA' da Piano di Studio Provinciale	CONOSCENZE ESSENZIALI da Piano di Studio Provinciale	CONTENUTI DEL MODULO
ORIENTAMENTO	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sa relazionarsi con il personale di servizio</li> <li>• Rispetta le gerarchie organizzative e i ruoli della brigata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La carriera professionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento alla scelta professionale nei vari reparti del settore</li> </ul>
LE SOSTANZE DANNOSE	E	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconosce i rischi provocati dall'abuso di sostanze quali droghe e alcool</li> <li>• Sa tenere un portamento e un abbigliamento adeguato salvaguardando la propria salute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le sostanze dannose per l'organismo umano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nemici del nostro lavoro</li> </ul>
LA RELAZIONE CON IL CLIENTE	B-F  B-F	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconosce i rischi provocati dall'abuso di sostanze quali droghe e alcool</li> <li>• Sa tenere un portamento e un abbigliamento adeguato salvaguardando la propria salute</li> <li>• Si relaziona con diverse tipologie di cliente</li> <li>• Riconosce le tipologie di clientela in base a sesso età status sociale</li> <li>• Sa accompagnare ed assistere il cliente nel primo momento di arrivo nella struttura</li> <li>• Sa gestire l'avvio del cliente verso l'uscita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cultura come strumento di interazione con il cliente</li> <li>• La clientela</li> <li>• L'accoglienza come prima fase di approccio</li> <li>• Il commiato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer satisfaction, tipologie clienti</li> <li>• Customer satisfaction, tipologie clienti</li> </ul>
OMUNICAZIONE DI BASE	B-F	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sa sostenere una conversazione di cultura generale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione verbale e non verbale, telefonica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione e glossario di settore</li> </ul>
METODOLOGIA DIDATTICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LAVORO DI GRUPPO</li> <li>• LAVORO INDIVIDUALE</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• UTILIZZO DI MATERIALE AUDIOVISIVO E CARTACEO</li> <li>• UTILIZZO AULA LIM CON POWER POINT E TESTI</li> </ul>	
MODALITÀ DI VERIFICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VERIFICHE SOMMATIVE E IN ITINERE, SCRITTE E ORALI</li> <li>• SVOLGIMENTO DI RICERCHE DI SETTORE</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• OSSERVAZIONE SISTEMATICA DELLA CLASSE</li> <li>• COMPORTAMENTO INDIVIDUALE DURANTE L'ANNO SCOLASTICO</li> </ul>	