



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

DIPARTIMENTO di ACCOGLIENZA E OSPITALITÀ

PAM - PIANO ANNUALE DI MATERIA

A.F. 2018/2019



Sede di Rovereto - Viale dei Colli, 1 - 38068 Rovereto (TN)

DOCENTI:

PROF.
FORLINI NINO
PROF.
CAVALIERE GIOVANNI
PROF.
GAROFOLIN ANTONIO
PROF.
DEMORI RICCARDO
PROF.
CIRILLO PASQUALE
PROF.
LANEVE DONATO
PROF.
RAMBALDO GIANCARLO
PROF. ssa
FUREGON DANIELA
PROF.
VALENTINI SERGIO

TECNICHE, TECNOLOGIE E ORGANIZZAZIONE DEI PROCESSI LAVORATIVI
(T.T.O.P.L.- A-O)

CLASSI 1^e

COORDINATORE DIPARTIMENTO: PROF. ANTONIO GAROFOLIN

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

L'insegnamento concorre al termine del percorso triennale a mettere lo studente in grado di

- ✓ collaborare e cooperare con gli altri nel rispetto dei ruoli e compiti assegnati, riconoscendo l'importanza del lavoro di gruppo;
- ✓ 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;
- ✓ riconoscere che il proprio lavoro si inserisce in un processo complesso, individuando le linee generali e le componenti fondamentali che ne hanno determinato l'evoluzione;
- ✓ contribuire creativamente all'erogazione di servizi personalizzati tenendo conto delle differenze culturali, dell'ambiente di lavoro e della domanda e dei bisogni del consumatore;
- ✓ intervenire nelle diverse fasi e livelli dei processi tipici del settore, per la parte di propria competenza, utilizzando gli strumenti di elaborazione e sviluppo, documentazione e controllo, nel rispetto dei disciplinari previsti e dei livelli di qualità richiesti;
- ✓ avvalersi delle tecnologie e delle tecniche specifiche del settore, rispettando la normativa di riferimento che disciplina i processi lavorativi, con riguardo alla riservatezza, alla sicurezza e alla salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio;
- ✓ avvalersi delle potenzialità creative delle tecnologie, di servizi e di prodotti innovativi di settore;
- ✓ riconoscere la propria collocazione nell'ambito delle strutture organizzative e dei processi lavorativi tipici di settore, cogliendone la specifica identità e deontologia professionale.

e nello specifico a:

- ✓ esercitare le competenze tecnico-professionali caratterizzanti le figure di indirizzo
- ✓ operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa
- ✓ operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

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

GRIGLIA DI VALUTAZIONE

DESCRIZIONE DEI CRITERI	VALUTAZIONI	VOTO IN DECIMI
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.	OTTIMO	10
L'alunno conosce e padroneggia gli argomenti proposti, la preparazione è precisa, sa applicare autonomamente le conoscenze e valutare procedure, esposizione sicura e corretta.	DISTINTO	9
L'alunno conosce e comprende gli argomenti affrontati, individuandone gli elementi costitutivi, la preparazione è precisa, si sforza di offrire contributi personali, esposizione corretta	BUONO	8
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	DISCRETO	7
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.	SUFFICIENTE	6
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.	NON SUFFICIENTE/ SUFFICIENTE	5
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.	NON SUFFICIENTE	4

Mod.1

MODULI DELLA MATERIA:

Periodo Settembre /Dicembre

COMPETENZE:

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

- Cogliere i processi, i ruoli e le risorse per orientarsi nel settore e nelle professioni

RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

DENOMINAZIONE DEL MODULO	COMPETENZE da Piano di Studio Provinciale	ABILITA' da Piano di Studio Provinciale	CONOSCENZE ESSENZIALI da Piano di Studio Provinciale	CONTENUTI DEL MODULO
L'organizzazione in albergo Le figure e ruoli professionali della sala e front-office	<ul style="list-style-type: none"> • Cogliere i processi, i ruoli e le risorse per orientarsi nel settore e nelle professioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare, attraverso rappresentazioni schematiche delle organizzazioni di settore, i principali ruoli, le varie figure professionali e i collegamenti all'interno dei processi lavorativi del settore • riconoscere la propria collocazione nell'ambito delle strutture organizzative e dei processi lavorativi tipici di settore, cogliendone la specifica identità e deontologia professionale. <p>processi lavorativi del settore</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ruoli e figure professionali di settore: tipologie, compiti e interconnessioni • Il laboratorio di sala e bar: le aree di lavoro, le attrezzature e gli utensili 	<ul style="list-style-type: none"> • Le figure professionali della ristorazione le loro mansioni • Le aree di lavoro e attrezzature della sala e bar • Schemi organizzativi tipici delle strutture alberghiere
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro di gruppo con peer tutoring per l'autocorrezione • Esercitazioni e simulazioni laboratoriali / autovalutazione 			
Modalità di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche sommative e formative, osservazione • verifiche scritte e orali 			

Mod.2

MODULI DELLA MATERIA:

Periodo Novembre/Dicembre

COMPETENZE:

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

- Cogliere i processi, i ruoli e le risorse per orientarsi nel settore e nelle professioni

RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

DENOMINAZIONE DEL MODULO	COMPETENZE da Piano di Studio Provinciale	ABILITA' da Piano di Studio Provinciale	CONOSCENZE ESSENZIALI da Piano di Studio Provinciale	CONTENUTI DEL MODULO
I processi di accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> • Cogliere i processi, i ruoli e le risorse per orientarsi nel settore e nelle professioni 	<ul style="list-style-type: none"> • La tipologia di lay-out, le attrezzature, e utensili di uso comune nei diversi reparti delle strutture ricettive • intervenire nelle diverse fasi e livelli dei processi tipici del settore, per la parte di propria competenza, utilizzando gli strumenti di elaborazione e sviluppo, documentazione e controllo, nel rispetto dei disciplinari previsti e dei livelli di qualità richiesti; 	<ul style="list-style-type: none"> • Il front e back-office: struttura del reparto organigramma e mansioni • Ruoli e figure professionali di settore: tipologie, compiti e interconnessioni 	<ul style="list-style-type: none"> • I reparti dell'albergo • Il front office: funzioni e processi • Il back office: funzioni e processi. • Le figure professionali e funzioni
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro di gruppo con peer tutoring per l'autocorrezione • Esercitazioni e simulazioni laboratoriali / autovalutazione 			
Modalità di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche sommative e formative, osservazione • verifiche scritte e orali 			