



# 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)

## 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

CLASSI 2°

COORDINATORE DIPARTIMENTO: PROF. ANTONIO GAROFOLIN

**A.F. 2018/2019 - DIPARTIMENTO OSPITALITÀ - P.A.M. (Piano Annuale di Materia)**  
**CLASSI 2<sup>^</sup>. - 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 dellavoro 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 del settore, cogliendone la specifica identità e deontologia professionale.

**e nello specifico a**

- ✓ operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa

**OBIETTIVI MINIMI: CLASSE 2<sup>^</sup>**

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

**NUCLEI FONDANTI:**

**CLASSE 2<sup>^</sup>:**

- ✓ 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.	<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>

Mod.1	MODULI DELLA MATERIA:			Periodo Settembre /Dicembre
<b>COMPETENZE:</b> Nel secondo anno l'insegnamento mette lo studente in grado di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare il reparto come un organico insieme di ruoli, processi produttivi e risorse</li> <li>• Cogliere le tecniche e le tecnologie di produzione/erogazione servizi di sala , bar, accoglienza e assistenza dell'ospite con riferimento al contesto locale.</li> </ul>				
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO				
DENOMINAZIONE DEL 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
<b>FIGURE E RUOLI DELL'ORGANICO NEL REPARTO DI SALA/BAR E ACCOGLIENZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar e il reparto come un organico insieme di ruoli, processi produttivi e risorse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cogliere i ruoli all'interno del reparto di accoglienza</li> <li>• Cogliere i processi del reparto di accoglienza</li> <li>• Cogliere le risorse del reparto di accoglienza</li> <li>• I processi lavorativi del settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi di accoglienza e gestione del cliente: figure professionali</li> <li>• Tecniche e tecnologie di erogazione dei servizi di accoglienza nel contesto locale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le figure del front office</li> <li>• Il front office</li> <li>• Il back office</li> <li>• Relazioni e interconnessioni fra reparti di accoglienza e la ristorazione</li> <li>• Comunicazione dell'offerta base del territorio</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cogliere i ruoli delle figure che operano nella sala ristorante e nel bar</li> <li>• Individuare le caratteristiche del servizio nel contesto locale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La sala organizzazione ed interconnessioni</li> <li>• I processi di sala</li> <li>• I processi del bar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le figure della ristorazione</li> <li>• I processi tipici del territorio nella sala ristorante</li> <li>• I processi tipici del bar nel territorio</li> <li>• Comunicazione fra reparti</li> </ul>
		<b>PROCESSI NEI REPARTI DI SALA E DEL BAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e tecnologie di produzione/erogazione dei servizi di sala, del bar</li> <li>• Identificare le trasformazioni organizzative nei servizi di settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evoluzione delle tipologie organizzative nel servizio di sala, del bar</li> </ul>
<b>LE RISORSE DEL REPARTO DEL BAR E DELLA SALA RISTORANTE</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cogliere le risorse di ciascun reparto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza all'ospite con riferimento al contesto locale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accoglienza ricettiva e ristorativa sul territorio</li> </ul>
<b>Metodologia didattica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEZIONE FRONTALE CON LIM ED ESERCIZI ALLA LAVAGNA E CREAZIONE DI MAPPE CONCETTUALI</li> <li>• LAVORO DI GRUPPO PER TUTORING PER L'AUTOCORREZIONE ESERCITAZIONI E SIMULAZIONI LABORATORIALI</li> </ul>			
<b>Modalità di verifica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VERIFICHE SOMMATIVE E FORMATIVE, OSSERVAZIONE - VERIFICHE SCRITTE</li> </ul>			

**COMPETENZE:**

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

- Identificare il reparto come un organico insieme di ruoli, processi produttivi e risorse
- Cogliere le tecniche e le tecnologie di produzione/erogazione servizi di sala , bar, accoglienza e assistenza dell'ospite con riferimento al contesto locale.

**RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO**

DENOMINAZIONE DEL MODULO	MATERIA DISCIPLINA	COMPETENZE da Piano di Studio Provinciale	ABILITA' da Piano di Studio Provinciale	CONOSCENZE ESSENZIALI da Piano di Studio Provinciale	CONTENUTI DEL MODULO
TECNICHE E TECNOLOGIE DI SALA	TTOPL ospitalità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cogliere le tecniche e le tecnologie di produzione, erogazione dei servizi di sala, bar, accoglienza e assistenza dell'ospite con riferimento al contesto locale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cogliere i processi del reparto di sala e del bar</li> <li>• Identificare le trasformazioni organizzative di prodotto e servizio e di processo nella sala e nel bar</li> <li>• Individuare le caratteristiche che nel servizio hanno connotato le azioni di ieri e quelle di oggi</li> <li>• Individuare secondo le coordinate spazio temporale le principali tecniche e le tecnologie che connotano le evoluzioni dei processi/ bar servizi di settore</li> <li>• processi lavorativi del settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organizzazione della sala e le interconnessioni</li> <li>• Tecniche di produzione e servizio che caratterizzano il contesto locale</li> <li>• Tecniche e tecnologie di erogazione dei servizi di accoglienza nel contesto locale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelli organizzativi di Tipologie di mise en place della sala e del bar</li> <li>• Tecniche di preparazione di prodotti alimentari e bevande del servizio bar</li> <li>• Procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino</li> <li>• Classificazione delle bevande secondo criteri di qualità.</li> </ul>
ACCOGLIENZA E OSPITALITA' DEL CLIENTE	TTOPL accoglienza		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e tecnologie di erogazione dei servizi di accoglienza</li> <li>• Tecniche e tecnologie di erogazione dei servizi di assistenza del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione tipica del settore di accoglienza</li> <li>• Processi di accoglienza e assistenza del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stili di assistenza al cliente: la comunicazione del territorio</li> <li>• Front, live-in, back office: i processi</li> </ul>
<b>Metodologia didattica</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEZIONE FRONTALE CON LIM ED ESERCIZI ALLA LAVAGNA E CREAZIONE DI MAPPE CONCETTUALI</li> <li>• LAVORO DI GRUPPO PER TUTORING PER L'AUTOCORREZIONE ESERCITAZIONI E SIMULAZIONI LABORATORIALI</li> </ul>			
<b>Modalità di verifica</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• VERIFICHE SOMMATIVE E FORMATIVE, OSSERVAZIONE - VERIFICHE SCRITTE</li> </ul>			