



# 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 3°

COORDINATORE DIPARTIMENTO: PROF. ANTONIO GAROFOLIN

**A.F. 2018/2019 – DIPARTIMENTO OSPITALITÀ - P.A.M.(Piano Annuale di Materia)  
CLASSI 3<sup>^</sup>. - Prove: ( scritte/orali ) Aula**

**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:**

- ✓ 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 3<sup>^</sup>**

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

**NUCLEI FONDANTI:**

**CLASSE 3<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>

**MODULI DELLA MATERIA:**

**Periodo:**

**COMPETENZE:**

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

- A. Cogliere le tecniche e le tecnologie di produzione/erogazione servizi di sala, bar, accoglienza e assistenza dell'ospite con riferimento al contesto locale, nazionale e internazionale**

**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
Nuove tipologie di accoglienza e la loro evoluzione	Accoglienza	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associare le componenti culturali, sociali ed economiche dell'ospitalità alle specificità dei diversi contesti</li> <li>• Individuare le nuove tendenze di filiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accoglienza turistica: modelli organizzativi, approcci professionali, tipologie nelle diverse strutture ricettive in relazione ai diversi contesti territoriali</li> <li>• componenti culturali, sociali ed economiche dei servizi/prodotti nei contesti locale, nazionale e internazionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I prodotti enogastronomici: salumi, prodotti lattiero-caseari, prodotti ittici, frutta e ortaggi locali, le principali denominazioni e la geografia turistica del territorio .</li> <li>• I principali distillati nazionali e internazionali.</li> <li>• Gli allergeni e preparazioni di base.</li> <li>• L'importanza dell'accoglienza come biglietto da visita.</li> <li>• H.A.C.C.P. e normativa antinfortunistica.</li> <li>• Breafing per analizzare errori e migliorare.</li> </ul>
Le conoscenze tecniche	Accoglienza	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire spiegazioni tecniche e motivazioni culturali in riferimento all'evoluzione dei servizi di ospitalità</li> <li>• Individuare, secondo le coordinate spazio-temporali, le principali tecniche e le tecnologie che connotano l'evoluzione dei processi/ servizi di settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e tecnologie di produzione ed erogazione di servizi di ospitalità del contesto locale, nazionale e internazionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi del menu e abbinamento cibo vino su proposte del territorio e nazionali.</li> <li>• La sala e il bar.</li> <li>• La comanda semplice e numerata.</li> <li>• Le varie tipologie di servizio in base alle strutture ricettive.</li> <li>• Le varie tecniche di servizio adatte alle varie tipologie di struttura.</li> <li>• Le nuove tipologie di servizio.</li> <li>• Glossario e termini tecnici di settore.</li> </ul>
METODOLOGIA DIDATTICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEZIONE FRONTALE CON LIBRO DI TESTO E POWER POINT</li> <li>• COMPITI A CASA</li> </ul>				
MODALITÀ DI VERIFICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VERIFICHE SOMMATIVE E IN ITINERE, SCRITTE E ORALI</li> </ul>				

Mod.2

MODULI DELLA MATERIA:

Periodo: Settembre/Dicembre

**COMPETENZE:**

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

- Allestire e riordinare il posto di lavoro in funzione del trattamento e servizio rispettando le norme di igiene, sicurezza salvaguardia ambientale

**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>LE NORME DI IGIENE E SICUREZZA NEL REPARTO DEL FRONT-OFFICE LA PRIVACY</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allestire e riordinare il posto di lavoro in funzione del trattamento e servizio rispettando le norme di igiene, sicurezza salvaguardia ambientale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> <li>• Applicare la normativa HACCP</li> <li>• Applicare le norme per la tutela di dati personali</li> <li>• Utilizzare apparecchiature, attrezzature e strumenti di lavoro nel rispetto di protocolli, norme e modi d'uso</li> <li>• Applicare procedure di prenotazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Sistema HACCP</li> <li>• Principali apparecchiature, attrezzature, strumenti di settore: tipologie, funzionamento, modalità d'uso e di manutenzione</li> <li>• Norme comportamentali professionali</li> <li>• Norme ambientali fattori di inquinamento e modalità di smaltimento Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischi</li> <li>• Normativa in materia di tutela della privacy</li> <li>• Procedure di prenotazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamenti posturali in situazioni professionale</li> <li>• L'adozione dei comportamenti previsti dalla normativa H.A.C.C.P.</li> <li>• Modulistica di non conformità</li> <li>• La gestione corretta dei prodotti di scarto. (criteri relativi alla raccolta differenziata)</li> <li>• L'adozione dei comportamenti relativi alla tutela della salute del lavoratore con riferimento al Ds. Lgs. 81/2008</li> <li>• La fase ante</li> <li>• Modulistica sulla privacy e normativa</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>			

Mod.3	MODULI DELLA MATERIA:			Periodo:
<p><b>COMPETENZE:</b>  <i>Nel terzo anno l'insegnamento mette lo studente in grado di:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>curare il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite attraverso modalità di approccio/orientamento al cliente funzionali alla sua fidelizzazione e alla promozione della struttura ricettiva/di ospitalità e del territorio</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>RICEVIMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>curare il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite attraverso modalità di approccio/orientamento al cliente funzionali alla sua fidelizzazione e alla promozione della struttura ricettiva/di ospitalità e del territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizzare modulistica/ documentazione di comunicazione a supporto dell'interazione/ interconnessione tra i reparti</li> <li>Impiegare metodi e tecniche di verifiche del proprio operato e dei risultati intermedi raggiunti</li> <li>Applicare procedure di check-in live in e check-out</li> <li>Applicare procedure per la registrazione amministrativo-contabile di documentazione relativa alla permanenza dell'ospite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Norme comportamentali professionali</li> <li>Tecniche di redazione della corrispondenza commerciale alberghiera e ristorativa</li> <li>Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti</li> <li>Modulistica di settore e documenti amministrativi contabili di base</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scheda di notifica, registrazione prenotazioni dei clienti</li> <li>Il check-in</li> <li>Live-in</li> <li>check-out, il conto e la ricevuta fiscale, nozioni sui metodi di pagamento</li> <li>Metodologia di fidelizzazione del cliente</li> <li>Curriculum vitae, e redazione di una lettera formale intestata</li> <li>Customer Survey ( monitoraggio delle attività )</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>			