

**MATERIA:**  
**Laboratorio atteggiamenti relazionali**

(PRIMO ANNO)

L'insegnamento 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;

**MODULI DELLA MATERIA:****COMPETENZE:**

- 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) cura l'aspetto esteriore ed è consapevole dell'importanza dell'igiene, della postura, dei gesti e del linguaggio nelle relazioni interpersonali
- E) coglie i principali danni o problemi per la salute derivanti da abitudini o comportamenti con riferimento all'alimentazione e agli stati alla dipendenza
- F) identifica i principali elementi caratterizzanti la specifica identità e deontologia professionale dell'ambito e del ruolo lavorativo di riferimento

**RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO**

<b>MODULO</b>	<b>COMPETENZE</b> <i>(da Piano di Studio Provinciale)</i>	<b>EVENTUALI COMPETENZE DI MODULO</b>	<b>ABILITA'</b> <i>(da Piano di Studio Provinciale)</i>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b> <i>(da Piano di Studio Provinciale)</i>	<b>CONTENUTI DEL MODULO</b>
Regole scolastiche professionali	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>	Il rispetto e la condivisione delle regole nei luoghi di lavoro e comuni	Regolamento di Istituto lettura del regolamento, analisi del regolamento, discussione sul regolamento

Comportamento professionale	A, D, F		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si muove con abilità e <i>bon ton</i></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</li> <li>- L'importanza dell'aspetto personale</li> <li>- Requisiti del professionista di settore</li> </ul>	<p>Galateo e comportamento</p> <p>Principali norme di galateo</p> <p>Cos'è il "savoir faire"</p>
Forme di ristorazione	C		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riconosce i vari reparti esistenti nel settore dell' <i>hotellerie</i></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>	<p>Tipologie ristorative ( con relazione)</p> <p>Riflessione in merito al percorso finora compiuto e aspettative future</p>

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>	Orientamento alla scelta professionale nei vari reparti del settore
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>	Nemici del nostro lavoro
La relazione con il cliente	B, F		<ul style="list-style-type: none"> <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</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> </ul>	Customer satisfaction, tipologie clienti

			<p>assistere il cliente nel primo momento di arrivo nella struttura</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa gestire l'avvio del cliente verso l'uscita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il commiato</li> </ul>	
Comunicazione 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>	Comunicazione e glossario di settore
<b>METODOLOGIA DIDATTICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LAVORO DI GRUPPO</li> <li>• LAVORO INDIVIDUALE</li> <li>• UTILIZZO AULA LIM CON POWER POINT E TESTI</li> <li>• UTILIZZO DI MATERIALE AUDIOVISIVO E CARTACEO</li> </ul>				
<b>MODALITÀ DI VERIFICA</b>	<p>VERIFICHE SOMMATIVE E IN ITINERE, SCRITTE E ORALI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SVOLGIMENTO DI RICERCHE DI SETTORE</li> <li>• OSSERVAZIONE SISTEMATICA DELLA CLASSE</li> <li>• COMPORTAMENTO INDIVIDUALE DURANTE L'ANNO SCOLASTICO</li> </ul>				