

**MATERIA:
LABORATORIO ATTEGGIAMENTI E RELAZIONI**

(TERZO ANNO)

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:

MODULI DELLA MATERIA:

•

COMPETENZE:

Nel terzo anno lo studente:

- A) è consapevole delle proprie capacità, attitudini, aspirazioni e delle condizioni di realtà che le possono valorizzare e realizzare
- B) ricostruisce il proprio percorso di apprendimento, descrivendo e valutando le attività svolte, i risultati raggiunti, le difficoltà incontrate, la coerenza fra il progetto formativo, professionale e personale iniziale e le esperienze vissute durante il triennio
- C) pone in relazione le aspettative sociali su di sé (della famiglia, degli insegnanti/formatori, degli amici) con le aspettative personali, esplicitando preferenze, interessi, motivazioni, fantasie, preoccupazioni, timori nei confronti del proprio futuro formativo, professionale e personale
- D) partecipa attivamente alle attività di un gruppo istituzionale per la costruzione di un prodotto condiviso, cogliendo e valorizzando i desideri e i bisogni dei componenti
- E) si relaziona nei vari ambiti e con i diversi interlocutori con empatia e con atteggiamento accogliente e collaborativo, cogliendo i bisogni e i desideri, rispettando le percezioni soggettive ed i valori, gestendo eventuali situazioni di conflittualità e di problem solving
- F) interagisce con persone di cultura di vita differenti in modo aperto e ne rispetta i valori
- G) cura l'aspetto esteriore ed è consapevole dell'importanza dell'igiene, della postura, dei gesti e del linguaggio nelle relazioni interpersonali
- H) svolge le attività in autonomia, rispettando i compiti
- I) agisce sulla base della specifica identità e deontologia professionale dell'ambito e del ruolo lavorativo di riferimento
- J) agisce assicurando il benessere e la sicurezza propria/degli altri e la tutela dell'ambiente nell'ottica della sostenibilità

RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

MODULO	COMPETENZE <i>(da Piano di Studio Provinciale)</i>	EVENTUALI COMPETENZE DI MODULO	ABILITA' <i>(da Piano di Studio Provinciale)</i>	CONOSCENZE ESSENZIALI <i>(da Piano di Studio Provinciale)</i>	CONTENUTI DEL MODULO
Il senso del lavoro in gruppo in brigata	A-C-E-H-I		<ul style="list-style-type: none"> • Usare determinate strategie di comunicazione • Gestisce in maniera adeguata una conversazione • Riconosce i ruoli fondamentali nella comunicazione • Riconosce i principali linguaggi del corpo, la gestualità, tono della voce • Riconosce l'importanza del valore della comunicazione come 	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicazione verbale • La comunicazione non verbale • Autoconsapevolezza ed emozioni • La comunicazione di settore • La comunicazione con il cliente • I mass media • La comunicazione di settore • La comunicazione con il 	<ul style="list-style-type: none"> • Il mio posto in cucina/sala • I requisiti e l'atteggiamento necessario per comunicare al meglio e lavorare con professionisti del settore • Intervista o ricerca su professionisti di settore • Analisi, obiettivi e azioni che una brigata può avere

			<p>strumento fondamentale alla base di un rapporto interpersonale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce l'importanza nel comunicare le proprie emozioni per comprendere quelle altrui. • Descrivere ed esternare i propri sentimenti • Ascolto efficace e risposta efficace • Usare terminologie corrette negli ambienti di lavoro e con i colleghi • Utilizzare gli strumenti di settore per comunicare: telefono,mail • Sfruttare in maniera vincente la collaborazione con i colleghi • Valutare il lavoro di gruppo ottenuto • Riconosce i ruoli del gruppo • Valutare l'importanza dei media nel mondo del turismo e delle figure che ne appartengono 	<p>cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il lavoro di gruppo 	
<p>Il e l'approccio alla professione</p>	<p>D-E-G-J</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Gestire in maniera adeguata un reclamo da parte di un cliente • Come mantenere la calma e adottare tecniche di problem solving • Compilare e leggere una comanda 	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicazione verbale • La comunicazione non verbale • Autoconsapevolezza ed emozioni • La comunicazione di settore • La comunicazione con il cliente • La comunicazione di settore • La comunicazione con il cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • io riconosco di avere (punti di forza e debolezza) • Stili comportamentali • Come gestire le emozioni positive e negative • Normativa 81/2008 e HACCP

Il mio evento	B-C-D-F-H		<ul style="list-style-type: none"> • Approfondire la conoscenza di se tramite il diario o portfolio del suo bagaglio personale • Stilare e valutare un menu • Riconosce l'importanza di un menu per una struttura ricettiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Il diario personale • Il menu e la comanda • I mass media 	<ul style="list-style-type: none"> • Il mio evento personale • Il menù come prodotto promozionale • Il portfolio • L'elaborato di settore
METODOLOGIA DIDATTICA	<ul style="list-style-type: none"> • LAVORO DI GRUPPO • LEZIONE FRONTALE ALLA LAVAGNA E CON DISPOSITIVI DIGITALI • ESERCITAZIONI E SIMULAZIONI 				
MODALITÀ DI VERIFICA	<p>VERIFICHE SOMMATIVE E IN ITINERE, SCRITTE E ORALI RELAZIONI PERSONALI</p>				

