



## DIPARTIMENTO di ACCOGLIENZA E OSPITALITÀ

PAM - PIANO ANNUALE DI MATERIA

A.F. 2020/2021



**DOCENTI:**

**PROGRAMMA PERSONALE DI:**

PROF.  
**FORLINI NINO**

PROF.  
**GAROFOLIN ANTONIO**

PROF.  
**VALENTINI SERGIO**

PROF.  
**CAVALIERE GIOVANNI**

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

**Processi Operativi di Accoglienza e Ospitalità (PO\_A.O. - TTOPL\_A\_O\_)**

CLASSI 3° D-E

COORDINATORE DIPARTIMENTO: PROF. MAZZETTO FRANCO

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

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

<b>1</b>	collaborare e cooperare con gli altri nel rispetto dei ruoli e compiti assegnati, riconoscendo l'importanza del lavoro di gruppo;
<b>2</b>	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;
<b>3</b>	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;
<b>4</b>	contribuire creativamente all'erogazione di servizi personalizzati tenendo conto delle differenze culturali, dell'ambiente di lavoro e della domanda e dei bisogni del consumatore;
<b>5</b>	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;
<b>6</b>	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;
<b>7</b>	avvalersi delle potenzialità creative delle tecnologie, di servizi e di prodotti innovativi di settore;
<b>8</b>	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:**

<b>1</b>	definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni
<b>2</b>	approntare strumenti, attrezzature e macchine necessari alle diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste e del risultato atteso
<b>3</b>	monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria
<b>4</b>	predisporre e curare gli spazi di lavoro, eseguendo le operazioni di pulizia, al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
<b>5</b>	effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti
<b>6</b>	realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, l'allestimento della sala e del bar, curandone funzionalità ed estetica e adottando tecniche e stili diversi a seconda del contesto
<b>7</b>	realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, il servizio di sala e bar anche di nuova tendenza
<b>8</b>	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
<b>9</b>	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>**

<b>1</b>	INDIVIDUARE LE STRATEGIE APPROPRIATE PER LA SOLUZIONE DI SEMPLICI PROBLEMATICHE.
----------	--

**NUCLEI FONDANTI: CLASSE 3<sup>^</sup>:**

<b>1</b>	Presentazione degli argomenti, approfondimenti teorici.
----------	---

<b>2</b>	Esercitazioni tecnico-pratiche; esecuzione di simulazioni e/o servizi; rielaborazioni (Autoanalisi) da parte degli alunni.
----------	--

<b>3</b>	Visite guidate in aziende ristorative del settore, eventuali testimonianze di professionisti esterni.
----------	---

<b>4</b>	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:

<b>1</b>	delle conoscenze e competenze acquisite
----------	---

<b>2</b>	dei progressi rispetto ai livelli di partenza
----------	---

<b>3</b>	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>

**COMPETENZE:**

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

1. **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	MATERIA DISCIPLINA	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
LE NORME DI IGIENE E SICUREZZA NEL REPARTO DI SALA BAR	<b>PO_O</b>	<b>Allestire e riordinare il posto di lavoro in funzione del trattamento e servizio rispettando le norme di igiene, sicurezza salvaguardia ambientale</b>	<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>• Effettuare lo smaltimento dei rifiuti nel rispetto delle norme e procedure previste</li> <li>• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi e strumenti di lavoro</li> <li>• Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva</li> <li>• Utilizzare apparecchiature, attrezzature e strumenti di lavoro nel rispetto di protocolli, norme e modi d'uso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Sistema HACCP</li> <li>• Norme ambientali, fattori di inquinamento e modalità di smaltimento</li> <li>• Norme ambientali, fattori di inquinamento e modalità di smaltimento</li> <li>• Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischi</li> <li>• Principali apparecchiature, attrezzature, strumenti di settore: tipologie, funzionamento, modalità d'uso e di manutenzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ergonomia nell'ambiente di lavoro professionale</li> <li>• L'adozione dei comportamenti previsti dalla normativa haccp</li> <li>• Pulizia e tecniche di sanificazione tenendo conto dell'informativa emergenza Covid-19</li> <li>• La gestione corretta dei prodotti di scarto (criteri relativi alla raccolta differenziata)</li> <li>• I dispositivi di protezione individuale e collettiva, tenendo conto dell'informativa emergenza Covid-19</li> <li>• Attrezzature, strumenti di lavoro, relativa manutenzione e modulistica di non conformità tenendo conto dell'informativa emergenza Covid-19</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 terzo anno l'insegnamento mette lo studente in grado di:

2. Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti

**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
CONSERVAZIONE DELLE MATERIE PRIME, SEMILAVORATI E APPROVVIGIONAMENTO NEL REPARTO DI SALA E BAR	PO_O	<b>Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare specifiche tecniche e tecnologie di conservazione</li> <li>• Applicare metodi base di lavorazione degli alimenti</li> <li>• Applicare procedure e metodi di controllo qualità delle materie prime/semilavorati alimentari</li> <li>• Identificare le caratteristiche delle materie prime in base alla destinazione d'uso</li> <li>• Individuare l'importanza delle produzioni locali come veicolo per la promozione e la valorizzazione del territorio</li> <li>• impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti</li> <li>• Individuare gli ingredienti in relazione al prodotto da realizzare</li> <li>• Utilizzare modulistica/documentazione di comunicazione a supporto</li> <li>• dell'interazione /interconnessione tra i reparti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi di conservazione degli alimenti/prodotti</li> <li>• Metodi di conservazione degli alimenti/prodotti</li> <li>• Metodi di conservazione degli alimenti/prodotti</li> <li>• Metodi di conservazione degli alimenti/prodotti</li> <li>• Metodi di conservazione degli alimenti/prodotti</li> <li>• Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti</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>• Come conservare gli alimenti</li> <li>• Le materie prime nella cucina di sala</li> <li>• La spesa, la lettura dell'etichetta</li> <li>• dei principali prodotti in uso al bar e in ristorante.</li> <li>• I prodotti del territorio e le principali caratteristiche</li> <li>• I prodotti del territorio e le principali caratteristiche</li> <li>• Il controllo nelle fasi di lavorazione</li> <li>• Ricette e ingredienti</li> <li>• La modulistica di prelievo e stoccaggio del reparto sala/bare il corretto utilizzo</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> <li>•</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 terzo anno l'insegnamento mette lo studente in grado di:

**Realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, l'allestimento della sala e del bar, curandone funzionalità ed estetica e adottando tecniche e stili diversi a seconda del contesto**

**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 DI SERVIZIO E ALLESTIMENTI DI SALA	PO_O	<b>Realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, l'allestimento della sala e del bar, curandone funzionalità ed estetica e adottando tecniche e stili diversi a seconda del contesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare specifiche tecniche e tecnologie di conservazione</li> <li>• Applicare metodi base di lavorazione degli alimenti</li> <li>• Applicare procedure e metodi di controllo qualità delle materie prime/semilavorati alimentari</li> <li>• Identificare le caratteristiche delle materie prime in base alla destinazione d'uso</li> <li>• Individuare l'importanza delle produzioni locali come veicolo per la promozione e la valorizzazione del territorio</li> <li>• impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti</li> <li>• Individuare gli ingredienti in relazione al prodotto da realizzare</li> <li>• Utilizzare modulistica/ documentazione di comunicazione a supporto dell'interazione/ interconnessione tra i reparti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi di conservazione degli alimenti/prodotti</li> <li>• Metodi di conservazione degli alimenti/prodotti</li> <li>• Metodi di conservazione degli alimenti/prodotti</li> <li>• Metodi di conservazione degli alimenti/prodotti</li> <li>• Metodi di conservazione degli alimenti/prodotti</li> <li>• Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti</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>• Come conservare gli alimenti</li> <li>• Le materie prime nella cucina di sala</li> <li>• La spesa, la lettura dell'etichetta dei principali prodotti in uso al bar e in ristorante.</li> <li>• I prodotti del territorio e le principali caratteristiche</li> <li>• I prodotti del territorio e le principali caratteristiche</li> <li>• Il controllo nelle fasi di lavorazione</li> <li>• Ricette e ingredienti</li> <li>• La modulistica di prelievo e stoccaggio del reparto sala/bare il corretto utilizzo</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 terzo anno l'insegnamento mette lo studente in grado di:

**Realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, il servizio di sala e bar anche di nuova tendenza**

**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
IL BAR E LE NUOVE TENDENZE	PO_O	<b>Realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, il servizio di sala e bar anche di nuova tendenza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche e stili di servizio, anche innovativi, per il bar</li> <li>• Realizzare prodotti del bere miscelato e non, di caffetteria anche innovativi e di nuova tendenza</li> <li>• Realizzare prodotti del bere miscelato e non, di caffetteria anche innovativi e di nuova tendenza</li> <li>• Scegliere gli utensili e i materiali necessari per la mise en place della sala e del bar in base alla tipologia di menu/ servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e stili di servizio del bar</li> <li>• Classificazione delle bevande secondo criteri di qualità</li> <li>• Tecniche di preparazione di prodotti alimentari e bevande del servizio bar</li> <li>• Tipologie di mise en place della sala e del bar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche innovative di servizio bar</li> <li>• Tipologie, momenti di consumo</li> <li>• drink-cost</li> <li>• Tecniche di miscelazione evolute, tecniche di caffetteria</li> <li>• Strumenti e attrezzature di sala e bar</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 terzo anno l'insegnamento mette lo studente in grado di:*

***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***

**RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO**

DENOMINAZIONE DEL MODULO	MATERIA DISCIPLINA	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
ACCOGLIENZA E FIDELIZZAZIONE	PO_A	<b>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</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le norme per la tutela dei dati personali</li> <li>• Applicare procedure di check-in, live-in e check-out</li> <li>• Applicare procedure di prenotazione</li> <li>• Applicare procedure per la registrazione amministrativo-contabile di documentazione relativa alla permanenza dell'ospite</li> <li>• Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami</li> <li>• Applicare tecniche di redazione della corrispondenza commerciale alberghiera e ristorativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa in materia di tutela della privacy</li> <li>• Procedure di check-in, live-in e check-out</li> <li>• Procedure di prenotazione</li> <li>• Modulistica di settore e documenti amministrativi contabili di base</li> <li>• Principi di customer care</li> <li>• Tecniche di redazione della corrispondenza commerciale alberghiera e ristorativi</li> <li>• Principi di fidelizzazione del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulistica sulla privacy</li> <li>• Le operazioni di registrazione del cliente</li> <li>• La prenotazione del cliente</li> <li>• Documenti fiscali</li> <li>• Modalità di accoglienza del cliente</li> <li>• Come impostare una lettera commerciale</li> <li>• La soddisfazione del cliente</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 terzo anno l'insegnamento mette lo studente in grado di:*

***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 <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
Nuove tipologie di accoglienza e la loro evoluzione	<b>TTOPL_O</b>	<b>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</b>	<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> <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>• L'accoglienza turistica: modelli organizzativi, approcci professionali, tipologie nelle diverse strutture ricettive in relazione ai diversi contesti territoriali</li> <li>• L'accoglienza turistica: modelli organizzativi, approcci professionali, tipologie nelle diverse strutture ricettive in relazione ai diversi contesti territoriali</li> <li>• La sala e il bar: componenti culturali, sociali ed economiche dei servizi/prodotti nei contesti locale, nazionale e internazionale</li> <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>• I prodotti enogastronomici e la geografia turistica del territorio .</li> <li>• I prodotti enogastronomici e la geografia turistica del territorio .</li> <li>• Analisi del menu nel contesto locale, nazionale e internazionale;</li> <li>• abbinamento bevande - cibo su proposte del territorio nazionale.</li> <li>• Le varie tipologie di servizio in base alle strutture ricettive;</li> <li>• Breafing per analizzare errori e migliorare</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>			