



**ISTITUTO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE ALBERGHIERO  
DI ROVERETO**



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. 2020/2021**



**Sede di Rovereto - Viale dei Colli, 17 - 38068 Rovereto (TN)**

**DOCENTE:**

PROF.  
DONATO LANEVE

PROF.  
RICCARDO DEMORI

**Tecnico dell'accoglienza e ospitalità**

**CLASSE 4° D**

## A.F. 2020/2021 - DIPARTIMENTO di-ACCOGLIENZA E OSPITALITÀ

**MATERIA: Accoglienza e Ospitalità -**

CLASSE 4° Accoglienza e Ospitalità

### COMPETENZE DI ASSE CULTURALE:

- Individuare e gestire modelli organizzativi funzionali all'ottimizzazione delle risorse disponibili;

- Definire e pianificare le esigenze di acquisto, gestendo il processo di approvvigionamento.

- Collaborare all'ideazione e alla predisposizione di proposte eno-gastronomiche e di servizi di sala e bar sulla base delle esigenze/aspettative del cliente e degli standard assegnati.

– Gestire il servizio distribuzione pasti e bevande formulando proposte di prodotti adeguate per tipologia di abbinamento e momento della giornata

Gestire l'accoglienza e l'ospitalità del cliente

Identificare e prevenire i rischi per la salute del consumatore e del cliente

### COMPETENZE SPECIFICHE DISCIPLINARI:

Individuare e gestire modelli organizzativi funzionali all'ottimizzazione delle risorse disponibili;

Definire e pianificare le esigenze di acquisto, gestendo il processo di approvvigionamento.

Collaborare all'ideazione e alla predisposizione di proposte eno-gastronomiche e di servizi di sala e bar sulla base delle esigenze/aspettative del cliente e degli standard assegnati.

Gestire il servizio distribuzione pasti e bevande formulando proposte di prodotti adeguate per tipologia di abbinamento e momento della giornata

Gestire l'accoglienza e l'ospitalità del cliente

Identificare e prevenire i rischi per la salute del consumatore e del cliente

### CRITERI DI VERIFICA E VALUTAZIONE: - H.330. PROVE S/O

Per ogni modulo verrà effettuata almeno una verifica scritta e/o orale

Nella valutazione degli elaborati e nei colloqui orali si terrà conto:

Delle conoscenze e competenze acquisite

Dei progressi rispetto ai livelli di partenza

Dell'impegno e della partecipazione

## GRIGLIADI 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.

**OTTIMO**

**10**

L'alunno conosce e padroneggia gli argomenti proposti, la preparazione è precisa, sa applicare autonomamente le conoscenze e valutare procedure, esposizione sicura e corretta.

**DISTINTO**

**9**

L'alunno conosce e comprende gli argomenti affrontati, individuandone gli elementi costitutivi, la preparazione è precisa, si sforza di offrire contributi personali, esposizione corretta

**BUONO**

**8**

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

**DISCRETO**

**7**

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.

**SUFFICIENTE**

**6**

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 per di gravità tale da impedire con un impegno adeguato un recupero completo della preparazione.

**NON SUFF/  
SUFFICIENTE**

**5**

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.

**NON  
SUFFICIENTE**

**4**

Conoscenza estremamente frammentaria o del tutto inesistente. L'alunno non svolge neppure prove semplici. Non è in grado di esporre nessun argomento. Le carenze sono talmente profonde da poter pregiudicare il proseguimento degli studi.

**DEL TUTTO NON  
SUFFICIENTE**

**3-2**

<b>Modulo 1</b>		<b>Organizzazione del lavoro</b>			<b>Durata: 56 ore</b>
<b>METODOLOGIE STRUMENTI DI LAVORO: LEZIONI FRONTALI; LAVORI DI GRUPPO; LAVORO DI AUTOCORREZIONE; ESERCIZI SVOLTI DAGLI ALUNNI IN LABORATORIO; COMPITI PER CASA; RICERCHE DEGLI ARGOMENTI CON L'UTILIZZO DEL COMPUTER</b>					
<b>AMBITO</b>	<b>COMPETENZA</b>	<b>MODULO</b>	<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>	<b>CONTENUTI</b>
Organizzazione del lavoro	Individuare e gestire modelli organizzativi funzionali all'ottimizzazione e delle risorse disponibili.	Organizzazione del lavoro	Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze • e tempi di svolgimento delle attività	Attrezzature, tecnologie e tecniche di servizio per le aziende ricettive/ristorative	Modelli applicati di gestione delle aziende turisticoristorative
			• Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi	Azioni di miglioramento dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	Applicare le principali normative di settore
			• Applicare tecniche e metodi per ottimizzare tempi e gestire gli spazi	Organizzazione del lavoro	Modelli applicati di gestione delle aziende turisticoristorative
			Monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio (pratica)	Tecniche e strumenti per il controllo della qualità del servizio	• Le aziende enogastronomiche • Modalità di trasmissione ordini
			Predisporre attrezzature e procedure nel rispetto delle normative igienicosanitarie (pratica)	Attrezzature, tecnologie e tecniche di servizio per le aziende ricettive/ristorative	Applicare le principali normative di settore

		Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio •	Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità	Forme applicative di gestione delle risorse umane
		Individuare la tipologia delle strutture ricettive e ristorative	Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità	L'organizzazione del reparto

<b>MODULO 2</b>	<b>Modelli di gestione acquisti</b>	<b>Durata: 30 ore</b>
-----------------	-------------------------------------	-----------------------

**METODOLOGIE STRUMENTI DI LAVORO:** LEZIONI FRONTALI; LAVORI DI GRUPPO; LAVORO DI AUTOCORREZIONE; ESERCIZI SVOLTI DAGLI ALUNNI IN LABORATORIO; COMPITI PER CASA; RICERCHE DEGLI ARGOMENTI CON L'UTILIZZO DEL COMPUTER

AMBITO	COMPETENZA	MODULO	ABILITA'	CONOSCENZE	CONTENUTI
Modelli di gestione degli acquisti	Definire e pianificare le esigenze di acquisto, gestendo il processo di approvvigionamento	Modelli di gestione acquisti	Applicare procedure per la segnalazione delle non conformità delle forniture	Applicativi di gestione di magazzino.	La gestione del magazzino
			Applicare tecniche di selezione dei fornitori	Metodi di contrattazione con i fornitori	L'approvvigionamento di qualità
			Identificare le filiere di produzione dei prodotti	Organizzazione logistica di magazzino	Come scegliere i fornitori
			Impiegare metodi e strumenti per aggiornare la situazione di scorte e giacenze	Pratiche di rilevazione delle non conformità	La gestione della cantina
			Valutare la qualità delle derrate alimentari	Risorse e opportunità del territorio	I prodotti del territorio
			Filiera produttive	Valutazione organolettica attraverso l'esperienza sensoriale	La filiera a Km zero
			Filiera produttive	Valutazione, qualificazione e monitoraggio dei fornitori	Le procedure di controllo ( H.A.C.C.P. )

**MODULO 3** **Analisi sensoriale****Durata: 100 ore****METODOLOGIE E STRUMENTI DI LAVORO:** LEZIONI FRONTALI; LAVORI DI GRUPPO; LAVORO DI AUTOCORREZIONE; ESERCIZI SVOLTI DAGLI ALUNNI IN LABORATORIO; COMPITI PER CASA; RICERCHE DEGLI ARGOMENTI CON L'UTILIZZO DEL COMPUTER

AMBITO	COMPETENZA	MODULO	ABILITA'	CONOSCENZE	CONTENUTI
Analisi sensoriale e processi avanzati di servizio	Collaborare all'ideazione e alla predisposizione di proposte enogastronomiche e di servizi di sala bar sulla base delle esigenze/ aspettative del cliente e degli standard assegnati	Analisi sensoriale e i progetti avanzati di servizio	Applicare criteri di abbinamento cibo e bevande	Abbinamento food/beverage	Criteri applicati di sommellerie (tramite corso di sommellerie verranno approfondite le tecniche di abbinamento cibo, vino, birra).
			Applicare criteri di organizzazione del servizio	Attrezzature, risorse tecnologiche, tendenze del mercato per un sistema innovativo dell'offerta prodotti	Applicazione del customersatisfaction
			Applicare criteri di selezione della strumentazione di servizio	Criteri e tecniche di composizione e stesura di menu, carte e listini	• Target cliente e servizi offerti
			Applicare tecniche di elaborazione del menu, della carta dei vini e del listino bar/ caffetteria/ bistrot curare le prenotazioni per il servizio di ristorazione e il ricevimento del cliente	Tecniche di degustazione	Caratteristiche aziende e servizi
			Formulare proposte di prodotto/ servizio in coerenza con le richieste del cliente	Elementi di gastronomia	Nuove tendenze, servizi e offerta
			Applicare criteri di estetica	Fondamenti di enologia e sommellerie fondamentali di estetica del servizio e delle lavorazioni	Applicazione budget
			Applicare procedure di accoglienza adeguate a contesti di turismo accessibile	Nuove forme di ristorazione e di esercizi pubblici	La redazione del menu
			Curare la prenotazione per il servizio di ristorazione e il ricevimento del cliente	Nuove tendenze enogastronomiche	La cucina regionale
			Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela	-Principi di fidelizzazione del cliente	La nuova ristorazione, e tendenze enogastronomiche
Valorizzare l'immagine turistica di un territorio attraverso le sue risorse enogastronomiche, culturali, ambientali, naturali e paesaggistiche	-Elementi di budgeting				

<b>MODULO 4</b>	<b>Gestione e ospitalità</b>	<b>Durata: 104ore</b>
---------------------	------------------------------	-----------------------

**METODOLOGIE E STRUMENTI DI LAVORO:** LEZIONI FRONTALI; LAVORI DI GRUPPO; LAVORO DI AUTOCORREZIONE; ESERCIZI SVOLTI DAGLI ALUNNI IN LABORATORIO; COMPITI PER CASA; RICERCHE DEGLI ARGOMENTI CON L'UTILIZZO DEL COMPUTER

AMBITO	COMPETENZA	MODULO	ABILITA'	CONOSCENZE	CONTENUTI
Gestione e ospitalità	Identificare e prevenire i rischi potenziale per la salute del consumatore e del cliente Gestire l'accoglienza e l'ospitalità del cliente Gestire il servizio distribuzione pasti e bevande formulando proposte di prodotti adeguate per tipologia di abbinamento e momento della giornata	Gestione e ospitalità	Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione	Allestimento, organizzazione e funzionalità degli esercizi/ reparti	Applicazione normativa 81/08 avanzate
			Applicare modalità di raccolta e di smaltimento di imballaggi e residui del processo lavorativo secondo le norme previste	Elementi di ergonomia	Presentazione prodotto
			Identificare e rilevare fonti di criticità e di rischio per la sicurezza alimentare	Elementi di psicologia e tecniche di comunicazione con il cliente	Stili di accoglienza
			Identificare e rilevare negli ambienti di lavoro fonti di criticità e di rischio per la sicurezza dei lavoratori	Forme comportamentali di prevenzione	Stili di servizio avanzati
			Prefigurare forme comportamentali di prevenzione	Normativa in materia di sicurezza sul lavoro	Tecnica avanzate sul servizio bar e preparazione dei cocktail
			Applicare metodiche per rilevare inefficienze e carenze del servizio	Normativa in materia di tutela della privacy	Corso di caffetteria verranno trattati in maniera approfondita, il caffè e tecniche di preparazione
			Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto/servizio	Standard di qualità della struttura/servizio	Modalità di organizzazione del servizio di sala con relative suddivisioni dei ruoli.
			Coordinare il servizio ai tavoli e al banco/bar di cibi e bevande	Strumenti per la rilevazione e la rielaborazione dei rischi	
			Utilizzare tecniche di caffetteria	Tecniche avanzate di caffetteria	
			Utilizzare tecniche classiche ed innovative per la preparazione di cocktail	Tecniche avanzate per il servizio di bar	Il servizio al bar
			Utilizzare tecniche di somministrazione di vino e bevande	Tecniche avanzate per il servizio di sala	Il servizio di sala
			Verificare presentazione del prodotto/servizio	Tecniche avanzate per il servizio di sommellerie e beverage	Le funzioni del sommelier
			Preparare e presentare prodotti enogastronomici	Tecniche avanzate per la ristorazione	Modelli ristorativi
Tecniche di negoziazione e problem solving	La negoziazione				
Tecniche di preparazione dei prodotti gastronomici	Prodotti di gastronomia locale				

<b>MODULO 5</b>	<b>Accoglienza e Ospitalità</b>	<b>Durata: 40 ore</b>
-----------------	---------------------------------	-----------------------

**METODOLOGIE E STRUMENTI DI LAVORO:** LEZIONI FRONTALI; LAVORI DI GRUPPO; LAVORO DI AUTOCORREZIONE; ESERCIZI SVOLTI DAGLI ALUNNI IN LABORATORIO; COMPITI PER CASA; RICERCHE DEGLI ARGOMENTI CON L'UTILIZZO DEL COMPUTER

AMBITO	COMPETENZA	MODULO	ABILITA'	CONOSCENZE	CONTENUTI
PREDISPOSIZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA, OSPITALITA' E PROMOZIONE TURISTICA DELLA STRUTTURA E DEL TERRITORIO	Formulare proposte per la promozione della struttura ricettiva/ospitalità e del territorio	Promozione turistica territoriale	-Applicare tecniche di interazione col cliente	-Elementi di organizzazione aziendale	Relazionarsi con i reparti
			-Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio	-Elementi di turismo accessibile	Il servizio dell'accoglienza avanzati
			Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della struttura/reparto	Normativa in materia di tutela della privacy	Promozione dei servizi e prodotti offerti
			Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente	Organizzazione del servizio di accoglienza e fidelizzazione del cliente	le fasi operative avanzate
			Effettuare la valutazione tecnica dei reclami	Promozione dei prodotti locali	analisi e criticità
			Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze della clientela	Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio	
			Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente	Procedure di prenotazione	
			Valutare la funzionalità dell'allestimento del reparto accoglienza rispetto agli obiettivi aziendali	-Standard di qualità della struttura / servizio	Promozione dei servizi e prodotti offerti
			-Verificare disposizione e presentazione per tipologia di prodotto/servizio	-Tecniche di ascolto e di comunicazione	
			-Cogliere il posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività	Tecniche, materiali e strumenti per l'informazione e la promozione e dei prodotti /servizi	analisi e criticità
	Applicare tecniche e criteri di determinazione dei prezzi e di budgeting		-Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria	Promozione dei servizi e prodotti offerti	
	-Contribuire all'ideazione di progetti promozionali		-Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria		
	-Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi		Tecniche, materiali e strumenti per l'informazione e la promozione e dei prodotti /servizi	analisi e criticità	
	Individuare e gestire modelli organizzativi funzionali all'ottimizzazione delle risorse disponibili		Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività	Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità	Attività di front e back office
			Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi	Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio.	Normativa in materia di tutela della privacy
	Individuare la tipologia delle strutture ricettive e ristorative		Organizzazione del servizio di accoglienza		
Gestire l'accoglienza e l'ospitalità del cliente curando la sua	Promozione turistica territoriale	Applicare tecniche di analisi dei costi del servizio di accoglienza e assistenza	Applicare tecniche di analisi dei costi del servizio di accoglienza e assistenza		

fidelizzazione	Promozione turistica territoriale	Applicare tecniche di controllo dell'efficacia delle informazioni sul prodotto turistico e sui servizi di supporto	-Elementi di customersatisfaction
	Promozione turistica territoriale	Effettuare la valutazione tecnica dei reclami	-Organizzazione del servizio di accoglienza
	Promozione turistica territoriale	Identificare i fattori geografici utili per la promozione della struttura ricettiva/di ospitalità	Tecniche di negoziazione e problem solving

*Anna De Santis*