



**DIPARTIMENTO di Accoglienza/Ospitalita'**

**PAM - PIANO ANNUALE DI MATERIA**

**A.F.  
2021/2022**



Viale dei Colli, 17 - 38068 Rovereto (TN)

**DOCENTI:**

**PROF. NINO FORLINI**

**MATERIA LAR**

**CLASSE 3 D**

**COORDINATORE DIPARTIMENTO: PROF. NINO FORLINI**



**Competenze previste:**

1. **Relazionarsi nei vari ambiti e con i diversi interlocutori con empatia e con atteggiamento accogliente e collaborativo, cogliendo i bisogni e i desideri, gestendo eventuali situazioni di conflittualità e di problem solving.**
2. **Gestire adeguatamente le situazioni critiche con il cliente adottando strategie efficaci.**
3. **Capacità di analisi, descrivendo e valutando i risultati raggiunti, la coerenza del progetto formativo, professionale e personale.**

<b>Attività programmate per sviluppare le competenze previste</b>	
<b>Elenco unità didattiche previste e contenuti:</b>	<b>Abilità da sviluppare/promuovere:<sup>3</sup></b>
<p><b>Unità didattica 1. LAVORO DI GRUPPO E PROBLEM SOLVING.</b></p> <p><b>CONTENUTI:</b></p> <p><b>Le tecniche di comunicazione.</b></p> <p><b>I requisiti e l'atteggiamento necessario per comunicare al meglio e lavorare con professionisti del settore.</b></p> <p><b>Confronto tra pari.</b></p> <p><b>Problem solving.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Usare determinate strategie di comunicazione.</b></li><li>● <b>Riconosce e gestisce in maniera adeguata una conversazione.</b></li><li>● <b>Riconosce e descrive l'importanza nel comunicare le proprie emozioni per comprendere quelle altrui.</b></li><li>● <b>Ascolto efficace e risposta efficace.</b></li><li>● <b>Usare terminologie corrette negli ambienti di lavoro e con i colleghi.</b></li><li>● <b>Riconosce i ruoli del gruppo per valutarne il lavoro ottenuto.</b></li></ul>

<sup>3</sup> Le abilità indicate devono essere riprese dal curriculum disciplinare d'Istituto (Programmazione generale).



Attività programmate per sviluppare le competenze previste	
Elenco unità didattiche previste e contenuti:	Abilità da sviluppare/promuovere: <sup>4</sup>
<p><b>Unità didattica 2. :</b></p> <p><b>A. L'approccio alla professione.</b> <b>B. Il mio evento.</b></p> <p><b>CONTENUTI:</b> <b>I miei punti di forza e debolezza.</b></p> <p><b>Atteggiamenti e postura.</b></p> <p><b>Social media.</b></p> <p><b>Il mio evento personale.</b></p> <p><b>Il menù come prodotto promozionale.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Gestire in maniera adeguata un reclamo da parte di un cliente.</b></li><li>● <b>Come mantenere la calma e adottare tecniche di problem solving.</b></li><li>● <b>Valutare l'importanza dei media nel mondo del turismo e delle figure che ne appartengono.</b></li><li>● <b>Approfondire la conoscenza di sé tramite il diario o portfolio del suo bagaglio personale.</b></li><li>● <b>Stilare e valutare un menu e la sua importanza per una struttura ricettiva.</b></li></ul>

<sup>4</sup> Le abilità indicate devono essere riprese dal curriculum disciplinare d'Istituto (Programmazione generale).