



**ISTITUTO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE ALBERGHIERO  
DI ROVERETO**

Rovereto - Viale dei Colli, 17 - 38068 Rovereto (TN) - tel. 0464439164 - fax. 0464435851 - email: segr.ifpa.rovereto@scuole.provincia.tn.it

—  
**DIPARTIMENTI di-**  
**ISSES – AO**

**PAM - PIANO ANNUALE DI MATERIA**

**A.F. 2020/2021**



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

**LAR**

**CLASSI 3<sup>e</sup>**

**COORDINATORI DIPARTIMENTO: CLAUDIA MORATTI - GATTI PIERGIORGIO**



# ISTITUTO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE ALBERGHIERO DI ROVERETO

Rovereto - Viale dei Colli, 17 - 38068 Rovereto (TN) - tel. 0464439164 - fax. 0464435851 - email: segr.ifpa.rovereto@scuole.provincia.tn.it

## A.F. 2020/2021 - DIPARTIMENTI di-

ISSES – AO

**MATERIA: LAR**

### **CLASSI TERZE ACCOGLIENZA E OSPITALITA'**

---

#### **COMPETENZE**

- 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 - svolge le attività in autonomia, rispettando i compiti
- H. agisce sulla base della specifica identità e deontologia professionale dell'ambito e del ruolo lavorativo di riferimento
- 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



## ISTITUTO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE ALBERGHIERO DI ROVERETO

Rovereto - Viale dei Colli, 17 - 38068 Rovereto (TN) - tel. 0464439164 - fax. 0464435851 - email: segr.ifpa.rovereto@scuole.provincia.tn.it

### **CRITERI DI VERIFICA E VALUTAZIONE: - H.30 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

DESCRIZIONE DEI CRITERI	VALUTAZIONI
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>
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>
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>
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>
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>
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 DEL TUTTO SUFFICIENTE</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>
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.	<b>DEL TUTTO NON SUFFICIENTE</b>

\* Tale valutazione, concordata all'unanimità dai dipartimenti di ISSES e di GAS AB, (verbale del 05/09/2016) è puramente indicativa al fine di avere un quadro più articolato dei vari livelli di conoscenza non raggiunti



# ISTITUTO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE ALBERGHIERO DI ROVERETO



Rovereto - Viale dei Colli, 17 - 38068 Rovereto (TN) - tel. 0464439164 - fax. 0464435851 - email: segr.ifpa.rovereto@scuole.provincia.tn.it

<b>MODULO 1</b>		<b>LAR – dipartimento ISSES</b>	<b>Periodo: I e II quadrimestre</b>	<b>Durata: 30 ore</b>	
<b>ARGOMENTO</b>	<b>COMPETENZE</b>	<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITA'</b>	<b>OBIETTIVI MINIMI</b>	
<b>CONOSCENZA DI SE'</b>	<p>A. è consapevole delle proprie capacità, attitudini, aspirazioni e delle condizioni di realtà che le possono valorizzare e realizzare</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>F. intergisce con persone di cultura di vita differenti in modo aperto e ne rispetta i valori</p>	<p>1. Conoscenza critica di sé (Propri punti di forza e debolezza)</p> <p>2. Proprio percorso di apprendimento</p> <p>3. Conoscenza critica del mondo e del contesto sociale</p>	Saper produrre elaborati e relazioni personali, professionali	Saper produrre elaborati ed relazioni personali, professionali	
<b>CONSAPEVOLEZZA DEL PROPRIO PERCORSO</b>			Saper utilizzare i corretti registri linguistici	Conosce i registri linguistici	
<b>CONOSCENZA DEL MONDO E DEL CONTESTO SOCIALE</b>			Riconoscere le istituzioni del territorio	Riconoscere le principali istituzioni del territorio	
			Riconoscere e rispettare le regole di cittadinanza e convivenza	Riconoscere e rispettare le regole di cittadinanza e convivenza	



# ISTITUTO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE ALBERGHIERO DI ROVERETO



Rovereto - Viale dei Colli, 17 - 38068 Rovereto (TN) - tel. 0464439164 - fax. 0464435851 - email: segr.ifpa.rovereto@scuole.provincia.tn.it

## LAR – dipartimento AO

DENOMINAZIONE	COMPETENZE	60	ABILITA'	CONOSCENZE ESSENZIALI	CONTENUTI DEL MODULO
Mod_1					
<b>lavoro di gruppo e problem solving</b>	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	4	Usare determinate strategie di comunicazione	La comunicazione verbale	Le tecniche di comunicazione
		4	Riconosce e gestisce in maniera adeguata una conversazione	La comunicazione non verbale	I requisiti e l'atteggiamento necessario per comunicare al meglio e lavorare con professionisti del settore
		4	Riconosce e descrive l'importanza nel comunicare le proprie emozioni per comprendere quelle altrui.	La comunicazione di settore con il cliente	Confronto tra pari
		4		Autoconsapevolezza ed emozioni	
		4	Ascolto efficace e risposta efficace	Il lavoro di gruppo	Problem solving
		4	Usare terminologie corrette negli ambienti di lavoro e con i colleghi		
		4	Riconosce i ruoli del gruppo e valutarne il lavoro ottenuto		
		<b>28</b>			

Mod_2					
<b>L'approccio alla professione</b>	Gestire adeguatamente le situazioni critiche con il cliente adottando strategie efficaci	6	Gestire in maniera adeguata un reclamo da parte di un cliente	Saper ascoltare i bisogni del cliente	i miei punti di forza e debolezza
		4	Come mantenere la calma e adottare tecniche di problem solving	La comunicazione verbale e non verbale	atteggiamenti e postura
		6	Valutare l'importanza dei media nel mondo del turismo e delle figure che ne appartengono	La comunicazione di settore	Social media

Il mio evento	Capacità di analisi, descrivendo e valutando i risultati raggiunti, la coerenza del progetto formativo, professionale e personale	8	Approfondire la conoscenza di se tramite il diario o portfolio del suo bagaglio personale	Il diario personale	Il mio evento personale
		8	Stilare e valutare un menu e la sua importanza per una struttura ricettiva	Composizione del menu	Il menù come prodotto promozionale
Totale ore		32			
		60			



## ISTITUTO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE ALBERGHIERO DI ROVERETO



**Rovereto** - Viale dei Colli, 17 - 38068 Rovereto (TN) - tel. 0464439164 - fax. 0464435851 - email: [segr.ifpa.rovereto@scuole.provincia.tn.it](mailto:segr.ifpa.rovereto@scuole.provincia.tn.it)