



DIPARTIMENTO di SALA e BAR

PAM - PIANO ANNUALE DI MATERIA

A.F. 2021/2022



DOCENTI:

RICCARDO DEMORI

Viale dei Colli, 17 - 38068 Rovereto (TN)

MATERIA **PO. ACCOGLIENZA**

CLASSE 4 D

COORDINATORE DIPARTIMENTO: NINO FORLINI - RICCARDO DEMORI

**Competenze previste:**

Operare nel proprio ambito professionale in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé e per gli altri

Operare nel proprio ambito professionale tenendo conto delle responsabilità, implicazioni, ripercussioni delle proprie scelte ed azioni in termini di tutela dell'ambiente e nell'ottica della sostenibilità

Utilizzare le risorse e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionali.

Valutare fatti e orientare i propri comportamenti in riferimento ad un proprio codice etico coerente con i principi della Costituzione e con i valori della comunità professionale di appartenenza, nel rispetto dell'ambiente e delle diverse identità culturali

A attività programmate per sviluppare le competenze previste	
Elenco unità didattiche previste e contenuti :	Abilità da sviluppare/promuovere:¹
<p>Unità 1: - Predisposizione ed erogazione dei servizi di sala e bar</p> <ol style="list-style-type: none">1. Relazionarsi tra i reparti2. Conoscere i reparti e figure del F/B e R/D manager nelle strutture alberghiere3. La risposta telefonica, le prenotazioni e organizzazione del servizio ristorante4. Il menu, storia, procedure, sequenze, metodi di impaginazione5. Le risorse umane6. Il servizio di accoglienza; tecniche di problem solving7. Customer satisfaction, tecniche di fidelizzazione del cliente8. Analisi e criticità	<ul style="list-style-type: none">● Organizzare il proprio lavoro -● Rispettare i tempi di lavoro● Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro● Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza● Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore● Applicare forme, processi e metodologie di smaltimento e trattamento differenziate sulla base delle diverse tipologie di rifiuti● Applicare tecniche di comunicazione adeguate alle esigenze della clientela● Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi in linea con il budget● Applicare tecniche di elaborazione del menu, della carta dei vini e dei listini bar/caffetteria/bistrot● Applicare tecniche di monitoraggio e formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio● Applicare tecniche di presentazione e servizio di prodotto con attenzione ai bisogni del cliente

¹ Le abilità indicate devono essere riprese dal curriculum disciplinare d'Istituto (Programmazione generale).



<p>Unità 2: - Codice e co</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mission e valori, valori e ci2. Rapporto con il cliente, la concorrenza <p>Unità 3 Promozione turistica del territorio Conoscenza del territorio, produ enogastronomici La geografica turistica della provincia di Trento. Lavoro di gruppo costruzione un file power point.</p>	<ul style="list-style-type: none">● Applicare tecniche di presentazione ed illustrazione dei menu e della carta delle bevande● Applicare tecniche di rilevazione delle preferenze e delle richieste della clientela● Applicare tecniche di rilevazione delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente● Applicare tecniche di valutazione delle offerte● Applicare tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio <ul style="list-style-type: none">● Raccogliere, organizzare, analizzare, valutare la pertinenza e lo scopo di informazioni e contenuti digitali● Interagire e collaborare in modo autonomo attraverso le tecnologie digitali● Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali per la produzione e la trasformazione di testi e materiali multimediali● Utilizzare software specifico di settore per simulazioni o controlli ed elaborazioni <ul style="list-style-type: none">● Creare rappresentazioni della conoscenza (mappe, diagrammi) utilizzando una varietà di linguaggi per esprimersi in maniera creativa (testo, immagini, audio, filmati)
---	--

<p>Metodologie</p> <ul style="list-style-type: none">● Lezioni frontali, lavoro di gruppo, simulazioni in laboratorio.

<p>Attività di recupero</p> <p>Come approvato collegialmente nel documento "Regolamento sulla valutazione degli apprendimenti", gli studenti hanno la possibilità di recuperare le carenze anche attraverso verifiche orali o scritte</p>
--



programmate.

- Attività di recupero costante in classe e a casa.
- L'istituto organizza dei corsi di recupero alla fine del primo quadrimestre.

Eventuali collegamenti con altre discipline e multidisciplinarietà

- Collegamenti con materia sala bar, trasversalità con tutte le materie del corso di IV anno

Accertamento degli apprendimenti

Come approvato collegialmente nel documento "Regolamento sulla valutazione degli apprendimenti" la valutazione dovrà basarsi su almeno tre verifiche (orali, scritte, pratiche, di osservazione) per ogni quadrimestre di cui almeno due scritte.

Per la valutazione finale si terrà conto di:

valutazioni di tutto il secondo quadrimestre; andamento del primo quadrimestre, superamento di eventuali debiti formativi, impegno, interesse, partecipazione dimostrata nell'anno scolastico, progressi durante l'anno scolastico.

ALLEGATI:

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DI accoglienza ANNO SCOLASTICO 2021/2022

Nella valutazione degli elaborati, nei colloqui orali e nella valutazione delle prove pratiche che si terrà conto:

- delle conoscenze e competenze acquisite
- dei progressi rispetto ai livelli di partenza
- dell'impegno e partecipazione