



ISTITUTO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE ALBERGHIERO DI ROVERETO E LEVICO TERME



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

DIPARTIMENTO di ACCOGLIENZA E OSPITALITÀ

PAM - PIANO ANNUALE DI MATERIA

A.F. 2018/2019



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

DOCENTI:

PROF.
FORLINI NINO
PROF.
CAVALIERE GIOVANNI
PROF.
GAROFOLIN ANTONIO
PROF.
DEMORI RICCARDO
PROF.
CIRILLO PASQUALE
PROF.
LANEVE DONATO
PROF.
RAMBALDO GIANCARLO
PROF. ssa
FUREGON DANIELA
PROF.
VALENTINI SERGIO

LABORATORIO PROFESSIONALE PROPEDEUTICO di OSPITALITÀ (L.P.P.O.)

CLASSI 1^e

COORDINATORE DIPARTIMENTO: PROF. ANTONIO GAROFOLIN

A.F. 2018/2019 - DIPARTIMENTO OSPITALITÀ - P.A.M. (Piano Annuale di Materia)
CLASSI 1[^]. - Prove: (scritte/orali e pratiche)

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

- ✓ collaborare e cooperare con gli altri nel rispetto dei ruoli e compiti assegnati, riconoscendo l'importanza del lavoro di gruppo;
- ✓ 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;
- ✓ 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;
- ✓ contribuire creativamente all'erogazione di servizi personalizzati tenendo conto delle differenze culturali, dell'ambiente di lavoro e della domanda e dei bisogni del consumatore;
- ✓ 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;
- ✓ 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;
- ✓ avvalersi delle potenzialità creative delle tecnologie, di servizi e di prodotti innovativi di settore;
- ✓ riconoscere la propria collocazione nell'ambito delle strutture organizzative e dei processi lavorativi tipici di settore, cogliendone la specifica identità e deontologia professionale.

e nello specifico a:

- ✓ esercitare le competenze tecnico-professionali caratterizzanti le figure di indirizzo
- ✓ operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa
- ✓ operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

OBIETTIVI MINIMI: CLASSE 1[^]

- ✓ INDIVIDUARE LE STRATEGIE APPROPRIATE PER LA SOLUZIONE DI SEMPLICI PROBLEMATICHE.

NUCLEI FONDANTI:

CLASSE 1[^]:

- ✓ Presentazione degli argomenti, approfondimenti teorici.
- ✓ Esercitazioni tecnico-pratiche; esecuzione di simulazioni e/o servizi; rielaborazioni (Autoanalisi) da parte degli alunni.
- ✓ Visite guidate in aziende ristorative del settore, eventuali testimonianze di professionisti esterni.
- ✓ 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:

- ✓ delle conoscenze e competenze acquisite
- ✓ dei progressi rispetto ai livelli di partenza
- ✓ 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.	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 però di gravità tale da impedire con un impegno adeguato un recupero completo della preparazione.	NON SUFFICIENTE/ 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

Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro di gruppo con peer tutoring per l'autocorrezione • Esercitazioni e simulazioni laboratoriali / autovalutazione
Modalità di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche sommative e formative, osservazione • verifiche scritte e orali

COMPETENZE:

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

- Realizzare un prodotto/servizio sulla base delle istruzioni ricevute, verificando il proprio operato ed i risultati raggiunti.

RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

DENOMINAZIONE DEL MODULO	COMPETENZE da Piano di Studio Provinciale	ABILITA' da Piano di Studio Provinciale	CONOSCENZE ESSENZIALI da Piano di Studio Provinciale	CONTENUTI DEL MODULO
Sicurezza e igiene	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare un prodotto/ servizio sulla base delle istruzioni ricevute, verificando il proprio operato ed i risultati raggiunti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure e metodi di controllo di materiali alimentari in entrata al reparto • Effettuare lo smaltimento dei rifiuti nel rispetto delle norme e procedure previste • Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi e strumenti di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio • Normative ambientali, fattori di inquinamento e modalità di smaltimento • Normative e dispositivi igienico-sanitari • Procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino • Segnali di divieto e prescrizioni correlate • Normativa relativa all'accoglienza turistica e modulistica di settore • Lavorazione base degli alimenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Obblighi dei lavoratori e quadro normativo • Principali cause di infortunio sul lavoro • Ergonomia • Igiene della persona e la divisa • HACCP. il piano di autocontrollo • La raccolta differenziata • Comportamento e galateo • La pulizia degli ambienti di lavoro e riordino postazioni di lavoro • Caduta di cibo o attrezzatura durante il servizio
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro di gruppo con peer tutoring per l'autocorrezione • Esercitazioni e simulazioni laboratoriali / autovalutazione 			
Modalità di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche sommative e formative, osservazione • verifiche scritte e orali 			

COMPETENZE:

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

- Realizzare un prodotto/servizio sulla base delle istruzioni ricevute, verificando il proprio operato ed i risultati raggiunti.

RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

DENOMINAZIONE DEL MODULO	COMPETENZE da Piano di Studio Provinciale	ABILITA' da Piano di Studio Provinciale	CONOSCENZE ESSENZIALI da Piano di Studio Provinciale	CONTENUTI DEL MODULO
La sala ristorante	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare un prodotto/servizio sulla base delle istruzioni ricevute, verificando il proprio operato ed i risultati raggiunti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia • Utilizzare attrezzature e strumenti di lavoro nel rispetto di protocolli, norme e modi d'uso • Effettuare un servizio base di accoglienza e assistenza del cliente • Eseguire i servizi base di sala 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di ergonomia • Norme comportamentali e professionali. • Conoscenza e tipologie del tovagliato • Conoscenza e tipologie di mise en place • Principali apparecchiature, attrezzature, strumenti di settore: tipologie, funzionamento, modalità d'uso e di manutenzione 	<ul style="list-style-type: none"> • Il lay-out della sala ristorante. • Comportamento durante il lavoro, comportamento nei rapporti con il cliente • La pulizia di posate, piatti, e bicchieri • Il tovagliato, varie misure e funzioni • La stesura della tovaglia e coprimacchia • Accoglienza in sala ristorante • Lo sbarazzo dei piatti • Le fasi della mise en place. • Le attrezzature della sala ristorante, il corretto utilizzo • Gli ambienti di lavoro della sala ristorante le attrezzature e le aree di servizio
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro di gruppo con peer tutoring per l'autocorrezione • Esercitazioni e simulazioni laboratoriali / autovalutazione 			
Modalità di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche sommative e formative, osservazione • verifiche scritte e orali 			

COMPETENZE:

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

- Realizzare un prodotto/servizio sulla base delle istruzioni ricevute, verificando il proprio operato ed i risultati raggiunti.

RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

DENOMINAZIONE DEL MODULO	COMPETENZE da Piano di Studio Provinciale	ABILITA' da Piano di Studio Provinciale	CONOSCENZE ESSENZIALI da Piano di Studio Provinciale	CONTENUTI DEL MODULO
Il servizio di sala	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare un prodotto/ servizio sulla base delle istruzioni ricevute, verificando il proprio operato ed i risultati raggiunti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le sequenze di lavoro • Individuare e approntare strumenti e attrezzature adatte alle attività sulla base delle procedure previste • Verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature per individuare eventuali anomalie • Preparare prodotti base per il servizio di sala 	<ul style="list-style-type: none"> • Controlli base di materiali alimentari • Procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino • Tecniche e stili di servizio base di sala 	<ul style="list-style-type: none"> • Le fasi operative del servizio, • Il trasporto di piatti e bicchieri • Le regole dello sbarazzo (come si esegue lo sbarazzo) • Cambio del tovagliato durante il servizio • L'aggiunta e rimozione di coperti • Il tovagliolo di servizio le sue funzioni • La corretta pulizia delle zone di lavoro • Uso della clips • Che cos'è uno stile di servizio (quale stile di servizio) • Utilizzo del vassoio,
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro di gruppo con peer tutoring per l'autocorrezione • Esercitazioni e simulazioni laboratoriali / autovalutazione 			
Modalità di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche sommative e formative, osservazione • verifiche scritte e orali 			

COMPETENZE:

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

- Realizzare un prodotto/servizio sulla base delle istruzioni ricevute, verificando il proprio operato ed i risultati raggiunti.

RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

DENOMINAZIONE DEL MODULO	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
Stili di servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare un prodotto/servizio sulla base delle istruzioni ricevute, verificando il proprio operato ed i risultati raggiunti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare un servizio base di accoglienza e assistenza del cliente • Impiegare metodi e tecniche di valutazione del proprio operato e dei risultati raggiunti 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche e stili di servizio base del bar • Tecniche e stili di accoglienza e assistenza del cliente • I servizi base della sala ristorante • Preparare prodotti base per il servizio di sala • Controlli base di materiali e alimentari • Sistemi e procedure di registrazioni e archiviazione dati/ informazioni • Strumenti e tecniche di monitoraggio/verifiche delle attività e dei risultati raggiunti 	<ul style="list-style-type: none"> • Come si dispongono i cibi • nel piatto • Stili di servizio • Il servizio all'italiana • Il servizio alla francese • (diretto e indiretto) • Il servizio all'inglese • Il servizio delle bevande • Il menage • Il menu stesura, tipologie • Preparazione di un buffet base per servizio di dessert • Le acque minerali, tipologie • Le procedure di controllo di base •
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro di gruppo con peer tutoring per l'autocorrezione • Esercitazioni e simulazioni laboratoriali / autovalutazione 			
Modalità di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche sommative e formative, osservazione • verifiche scritte e orali 			

COMPETENZE:

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

- Realizzare un prodotto/servizio sulla base delle istruzioni ricevute, verificando il proprio operato ed i risultati raggiunti.

RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

DENOMINAZIONE DEL MODULO	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
Il bar	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare un prodotto/servizio sulla base delle istruzioni ricevute, verificando il proprio operato ed i risultati raggiunti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Impiegare metodi e tecniche di verifica/valutazione • del proprio operato • e dei risultati intermedi • e finali raggiunti • Strumenti e tecniche di monitoraggio/verifica delle attività e dei risultati raggiunti • Tecniche e stili di ospitalità e assistenza al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche e stili di servizio base del bar • Tecniche e stili di accoglienza e assistenza al cliente • I servizi base del bar • I prodotti base del bar • Controlli base di materiali alimentari. • Normativa relativa all'accoglienza turistica e modulistica di settore 	<ul style="list-style-type: none"> • Il bar, le zone di lavoro, le attrezzature • La macchina del caffè espresso pulizia e controllo • Il macinadosatore come si utilizza • Il caffè, produzione e lavorazione • I momenti di servizio al bar • Il servizio del caffè al banco bar • Il servizio delle bevande analcoliche al banco bar
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro di gruppo con peer tutoring per l'autocorrezione • Esercitazioni e simulazioni laboratoriali / autovalutazione 			
Modalità di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche sommative e formative, osservazione • verifiche scritte e orali 			