



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

PROCESSI OPERATIVI DI ACCOGLIENZA E OSPITALITÀ

CLASSI 2°

COORDINATORE DIPARTIMENTO: PROF. ANTONIO GAROFOLIN

A.F. 2018/2019 - DIPARTIMENTO OSPITALITÀ - P.A.M. (Piano Annuale di Materia)
CLASSI 2[^]. - 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 dellavoro 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 del 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 2[^]

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

NUCLEI FONDANTI:

CLASSE 2[^]:

- ✓ 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

COMPETENZE:

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

- Allestire e riordinare il posto di lavoro in funzione del trattamento e servizio rispettando le norme di igiene, sicurezza salvaguardia ambientale.

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
ALLESTIMENTO E RIORDINO DEL POSTO DI LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> • Allestire e riordinare il posto di lavoro in funzione del trattamento e servizio rispettando le norme di igiene, sicurezza salvaguardia ambientale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti con i principi dell'ergonomia • Effettuare lo smaltimento dei rifiuti nel rispetto delle norme e procedure previste • Individuare e approntare strumenti e attrezzature adatte alle attività sulla base delle procedure previste - Individuare gli ingredienti in relazione al prodotto da realizzare • Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di ergonomia • Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio • Norme comportamentali professionali • Principali apparecchiature, attrezzature, strumenti di settore: tipologie, funzionamento, modalità d'uso e di manutenzione • Procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino 	<ul style="list-style-type: none"> • La sicurezza negli ambienti di lavoro • Strumenti e attrezzature in dotazione nei laboratori di sala e del bar • Il sistema HACCP • Tecniche di riordino dei reparti e delle attrezzature • Lo sbarazzo • Documentazione di prelievo e riconsegna di tovaglie ed eventuali stoviglie
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 • Esercitazione tecnico pratiche esecuzione simulazioni/servizi rielaborazioni (autoanalisi da parte degli alunni) 			

COMPETENZE:

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

- Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati secondo le indicazioni ricevute

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
PREPARAZIONE, CONSERVAZIONE E STOCCAGGIO DELLE MATERIE PRIME E SEMILAVORATI	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati secondo le indicazioni ricevute 	<ul style="list-style-type: none"> • Adottare specifiche tecniche e tecnologie di conservazione • Applicare la normativa HACCP • Applicare procedure e metodi base di controllo delle materie prime/semilavorati alimentari • Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi e strumenti di lavoro • Individuare gli ingredienti in relazione al prodotto da realizzare • Identificare le caratteristiche delle materie prime sulla base della destinazione d'uso • Utilizzare la modulistica di comunicazione a supporto dell'interazione fra reparti 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodi di conservazione degli alimenti/prodotti • Normative ambientali, fattori di inquinamento e modalità di smaltimento • Classificazione delle bevande secondo criteri di qualità • Sistema HACCP • Procedure protocolli e tecniche di igiene pulizia e riordino • Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure di conservazione degli alimenti • La sanificazione delle postazioni di lavoro e degli ambienti di lavoro • Tecniche di stoccaggio delle materie prime e dei semilavorati • D.Lgs. 81/2008 • Controllo delle materie prime all'ingresso del reparto • Controllo delle etichette per la scadenza dei prodotti
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 • Esercitazione tecnico pratiche esecuzione simulazioni/servizi rielaborazioni (autoanalisi da parte degli alunni 			

COMPETENZE:

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

- Realizzare, in parziale autonomia, l'allestimento della sala e del bar, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute

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
L'ALLESTIMENTO DELLA SALA E DEL BAR	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare, in parziale autonomia, l'allestimento della sala e del bar, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le sequenze di lavoro • Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia • Applicare tecniche di allestimento della sala ristorante e del bar in riferimento a diverse occasioni/eventi • Identificare gli utensili e i materiali necessari per la mise en place della sala e del bar in base alla tipologia di menu/ servizio • Identificare le caratteristiche delle materie prime in base alla destinazione d'uso • Individuare e approntare strumenti e attrezzature adatte alle attività sulla base delle procedure previste • Individuare l'importanza delle produzioni locali come veicolo per la promozione e la valorizzazione del territorio • Verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature per individuare eventuali anomalie di funzionamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di estetica • Procedure, tecniche, utensili e materiali per la mise en place della sala e del bar • Tecniche di preparazione di prodotti alimentari di sala • Tecniche di preparazione di prodotti alimentari e bevande del servizio bar 	<ul style="list-style-type: none"> • L'allestimento della sala in base agli stili di servizio (italiana, gueridon, francese, inglese) e al numero degli ospiti • La preparazione dei menage e di ornamenti estetici • La preparazione della biancheria e stoviglie per le mise en place • Preparazione dei rinalzi • Preparazione dei buffet delle insalate • Preparazione della sala per le colazioni • La preparazione del buffet per il servizio dei dessert • Numerazione e riservazione dei tavoli prenotati • Allestimento del bar in relazione al servizio di caffetterie, bevande, bere miscelato • L'allestimento del bar a seconda delle diverse esigenze del giorno
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 • Esercitazione tecnico pratiche esecuzione simulazioni/servizi rielaborazioni (autoanalisi da parte degli alunni 			

COMPETENZE:

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

- Realizzare, in parziale autonomia, il servizio di sala e bar, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute

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 NEL REPARTO DI SALA E NEL BAR	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare, in parziale autonomia, il servizio di sala e bar, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le sequenze di lavoro • Applicare metodi base di lavorazione degli alimenti • Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati/informazioni • Applicare tecniche e stili di servizio per il bar • Applicare tecniche e stili di servizio per la sala • Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti • Realizzare semplici preparazioni/prodotti alimentari per la sala • Realizzare semplici preparazioni/prodotti/bevande del servizio bar • Utilizzare apparecchiature, attrezzature e strumenti di lavoro nel rispetto di protocolli, norme e modi d'uso 	<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti • Procedure, tecniche, utensili e materiali per la mise en place della sala e del bar • Tecniche di preparazione di prodotti alimentari di sala • Tecniche di preparazione di prodotti alimentari e bevande del servizio bar • Tecniche e stili di servizio di sala • Tecniche e stili di servizio del bar • Tipologie di mise en place della sala e del bar 	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio in sala nei diversi stili (inglese, francese, gueridon) • L'uso di vassoio e clips • Il servizio dell'acqua • Le precedenze di servizio • Figure e ruoli di riferimento nella sala • Trasporto e utilizzo delle attrezzature • I tavoli di servizio • Il servizio al buffet • Il servizio della caffetteria in sala e al bar • Servizio delle bevande al bar • Documentazione contabile al 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 • Esercitazione tecnico pratiche esecuzione simulazioni/servizi rielaborazioni (autoanalisi da parte degli alunni) 			

COMPETENZE:

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

- Realizzare in parziale autonomia il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute

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 REPARTO DI ACCOGLIENZA	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare in parziale autonomia il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le norme per la tutela dei dati personali • Applicare procedure di prenotazione • Applicare procedure di check-in • Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati/informazioni • Applicare tecniche di redazione della corrispondenza commerciale alberghiera e ristorativa • Utilizzare modulistica/ documentazione di comunicazione a supporto dell'interazione/interconnessione tra i reparti 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa in materia di tutela della privacy • Procedure di prenotazione • Procedure di check-in • Modulistica di settore e documenti amministrativi contabili di base • Elementi di contabilità 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa sul trattamento dei dati personali (D.lgs n. 196 del 30 giugno 2003) • La sicurezza sul posto di lavoro • Utilizzo in sicurezza delle attrezzature • La corretta postura • Il ciclo cliente • La fase ante • La prenotazione, il contratto di albergo • La caparra • Overbooking e annullamenti • Modulistica di raccolta dei dati • La raccolta dei dati del cliente • La corrispondenza commerciale • Prenotazione in sala • La redazione del menu
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro di gruppo • Esercitazioni e simulazioni • Lezione frontale 			
Modalità di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche scritte e orali 			

COMPETENZE:

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

- Realizzare in parziale autonomia il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute

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 REPARTO DI ACCOGLIENZA	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare in parziale autonomia il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le norme per la tutela dei dati personali • Applicare procedure di prenotazione • Applicare procedure di check-in • Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati/informazioni • Applicare tecniche di redazione della corrispondenza commerciale alberghiera e ristorativa • Utilizzare modulistica/ documentazione di comunicazione a supporto dell'interazione/ interconnessione tra i reparti 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa in materia di tutela della privacy • Procedure di prenotazione • Procedure di check-in • Modulistica di settore e documenti amministrativi contabili di base • Elementi di contabilità 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa sul trattamento dei dati personali (D.lgs n. 196 del 30 giugno 2003) • La sicurezza sul posto di lavoro • Utilizzo in sicurezza delle attrezzature • La corretta postura • Il ciclo cliente • La fase ante • La prenotazione, il contratto di albergo • La caparra • Overbooking e annullamenti • Modulistica di raccolta dei dati • La raccolta dei dati del cliente • La corrispondenza commerciale • Prenotazione in sala • La redazione del menu
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro di gruppo • Esercitazioni e simulazioni • Lezione frontale 			
Modalità di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche scritte e orali 			

COMPETENZE:

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

- Realizzare in parziale autonomia il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute

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
LE FASI OPERATIVE	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare in parziale autonomia il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure di check-in , live in e check-out • Applicare procedure per la registrazione amministrativo-contabile di documentazione relativa alla permanenza dell'ospite • Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati/informazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure di check-in , live in e check-out • Modulistica di settore e documenti amministrativi contabili di base • Elementi di contabilità • Tecniche di redazione della corrispondenza commerciale alberghiera e ristorativi 	<ul style="list-style-type: none"> • Gli arrangiamenti • Le sistemazioni • Il planning • Check in • Obblighi di legge • Il registro arrivi e partenze • Live in • La raccolta comunicazioni del cliente (reclami, suggerimenti) • Le fasi del Check out • La maincourante classica • La preparazione del conto • La presentazione del conto • Il pagamento del conto • Il voucher • Il patrimonio turistico del proprio territorio
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro di gruppo • Esercitazioni e simulazioni • Lezione frontale 			
Modalità di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche scritte e orali 			