



**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 (P.O.A_O_)

CLASSI 3^e D-E

COORDINATORE DIPARTIMENTO: PROF. ANTONIO GAROFOLIN

A.F. 2018/2019 - DIPARTIMENTO OSPITALITÀ - P.A.M. (Piano Annuale di Materia)
CLASSI 3[^]. - 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

- ✓ definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni
- ✓ approntare strumenti, attrezzature e macchine necessari alle diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste e del risultato atteso
- ✓ monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria
- ✓ predisporre e curare gli spazi di lavoro, eseguendo le operazioni di pulizia, al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- ✓ effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti
- ✓ realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, l'allestimento della sala e del bar, curandone funzionalità ed estetica e adottando tecniche e stili diversi a seconda del contesto
- ✓ realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, il servizio di sala e bar anche di nuova tendenza
- ✓ curare il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite attraverso modalità di approccio/orientamento al cliente funzionali alla sua fidelizzazione e alla promozione della struttura ricettiva/di ospitalità e del territorio
- ✓ operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa

OBIETTIVI MINIMI: CLASSE 3[^]

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

NUCLEI FONDANTI:

CLASSE 3[^]:

- ✓ 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

Mod.1		MODULI DELLA MATERIA:			Periodo Settembre /Novembre
<p>COMPETENZE: <i>Nel terzo anno l'insegnamento mette lo studente in grado di:</i></p> <p>A) Allestire e riordinare il posto di lavoro in funzione del trattamento e servizio rispettando le norme di igiene, sicurezza salvaguardia ambientale</p>					
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO					
DENOMINAZIONE DEL MODULO	MATERIA DISCIPLINA	COMPETENZE da Piano di Studio Provinciale	ABILITA' da Piano di Studio Provinciale	CONOSCENZE ESSENZIALI da Piano di Studio Provinciale	CONTENUTI DEL MODULO
LE NORME DI IGIENE E SICUREZZA NEL REPARTO DI SALA BA	Accoglienza Ospitalità	A) 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 ai principi dell'ergonomia • Applicare la normativa HACCP • Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi e strumenti di lavoro • Utilizzare apparecchiature, attrezzature e strumenti di lavoro nel rispetto di protocolli, norme e modi d'uso • Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di ergonomia • Sistema HACCP • Modulistica di settore e documenti amministrativi contabili di base - Norme comportamentali professionali • Norme ambientali fattori di inquinamento e modalità di smaltimento • Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischi • Principali apparecchiature, attrezzature, strumenti di settore: tipologie, funzionamento, modalità d'uso e di manutenzione 	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamenti adeguati alle diverse situazioni (distanze sociale) • Comportamenti posturali in situazioni professionale • ergonomia nella sala e nel bar • Pulizia e tecniche di sanificazione • L'adozione dei comportamenti previsti dalla normativa haccp • Modulistica di non conformità • Modulistica di controllo delle materie prime • La gestione corretta dei prodotti di scarto (criteri relativi alla raccolta differenziata) • Principali interventi di pronto soccorso in caso di infortunio. • L'adozione dei comportamenti relativi alla tutela della salute del

					lavoratore con riferimento al D.Lgs.81/2008.
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • LEZIONE FRONTALE CON LIM ED ESERCIZI ALLA LAVAGNA E CREAZIONE DI MAPPE CONCETTUALI • LAVORO DI GRUPPO PER TUTORING PER L'AUTOCORREZIONE ESERCITAZIONI E SIMULAZIONI LABORATORIALI 				
Modalità di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • VERIFICHE SOMMATIVE E FORMATIVE, OSSERVAZIONE – VERIFICHE SCRITTE 				

Mod.2		MODULI DELLA MATERIA:			Periodo: Novembre /Dicembre
<p>COMPETENZE: <i>Nel terzo anno l'insegnamento mette lo studente in grado di:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti 					
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO					
DENOMINAZIONE DEL MODULO	MATERIA DISCIPLINA	COMPETENZE da Piano di Studio Provinciale	ABILITA' da Piano di Studio Provinciale	CONOSCENZE ESSENZIALI da Piano di Studio Provinciale	CONTENUTI DEL MODULO
APPROVVIGIONAMENTO PER IL REPARTO DI SALA E PER IL BAR	Accoglienza Ospitalità	<p>B) effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adottare specifiche tecniche e tecnologie di conservazione seguendo le norme HACCP • Individuare gli ingredienti in relazione al prodotto da realizzare • Identificare le caratteristiche delle materie prime in base alla destinazione d'uso • impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti • Utilizzare modulistica/documentazione di comunicazione a supporto dell'interazione/interconnessione tra i reparti 	<ul style="list-style-type: none"> • Classificazione delle bevande secondo criteri di qualità • Modulistica di settore e documenti amministrativi contabili di base - Procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino nel sistema HACCP - 	<ul style="list-style-type: none"> • Criteri di qualità nelle bevande • La spesa, la lettura dell'etichetta dei principali prodotti in uso al bar e in ristorante. • Le materie prime nella cucina di sala • Il controllo nelle fasi di lavorazione • Registrazione giornaliera e periodica delle procedure • La modulistica di prelievo e stoccaggio del reparto sala/bar e il corretto utilizzo • Utilizzo e stoccaggio della biancheria di sala per l'allestimento di tavoli per banchetti e buffet • La spesa

		B) effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti			
CONSERVAZIONE DELLE MATERIE PRIME E SEMILAVORATI NEL REPARTO DI SALA E NEL BAR	Accoglienza Ospitalità		<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi e strumenti di lavoro • Verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature per individuare eventuali anomalie di funzionamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodi di conservazione degli alimenti/prodotti • Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti • Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio 	<ul style="list-style-type: none"> • La conservazione dei semilavorati dopo il servizio in sala: le carni, i pesci, le salse • La conservazione dei semilavorati e materie prime al bar: bibite succhi, alcolici e superalcolici, latte, caffè'...
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • LEZIONE FRONTALE CON LIM ED ESERCIZI ALLA LAVAGNA E CREAZIONE DI MAPPE CONCETTUALI • LAVORO DI GRUPPO PER TUTORING PER L'AUTOCORREZIONE ESERCITAZIONI E SIMULAZIONI LABORATORIALI 				
Modalità di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • VERIFICHE SOMMATIVE E FORMATIVE, OSSERVAZIONE – VERIFICHE SCRITTE 				

Mod.3	MODULI DELLA MATERIA:	Periodo: Gennaio/Febbraio
-------	-----------------------	------------------------------

COMPETENZE:

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

- c) realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, l'allestimento della sala e del bar, curandone funzionalità ed estetica e adottando tecniche e stili diversi a seconda del contesto
- d) realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, il servizio di sala e bar anche di nuova tendenza

RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

DENOMINAZIONE DEL MODULO	MATERIA DISCIPLINA	COMPETENZE da Piano di Studio Provinciale	ABILITA' da Piano di Studio Provinciale	CONOSCENZE ESSENZIALI da Piano di Studio Provinciale	CONTENUTI DEL MODULO
TECNICHE DI SERVIZIO E ALLESTIMENTI DI SALA	Ospitalità	C) Realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, l'allestimento della sala e del bar, curandone funzionalità ed estetica e adottando tecniche e stili diversi a seconda del contesto	<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 raccolta e trasmissione dati/informazione • Applicare tecniche di allestimento della sala ristorante e del bar in riferimento a diverse occasioni/eventi • Utilizzare modulistica/documentazione di comunicazione a supporto dell'interazione/interconnessione tra i reparti • Verificare l'impostazione e funzionamento di strumenti, attrezzature per individuare eventuali anomalie di 	<ul style="list-style-type: none"> • Abbinamenti cibo/vino e cibo/bevande • Elementi di enografia regionale • Caratteristiche organolettiche del cibo • Tipologie di mise en place della sala e del bar • Elementi di estetica • Procedure di prenotazione • Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio • Modulistica di settore e documenti di comunicazione tra reparti di base • Procedure, tecniche, utensili e materiali per la mise en place della sala e del bar • Allestimento di utensili e strumenti di lavorazione per la cottura di alimenti e 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche organolettiche del vino. • I contesti produttivi del vino delle bevande alcoliche e distillati. • La cantina la carta dei vini . • Allestimenti avanzati della sala. • La prenotazione e allestimento della sala secondo il numero dei clienti e la tipologia dell'evento. • Colazioni continentali e anglosassone. • Il lavoro d'équipe (interazione col reparto di cucina). • I prodotti del territorio. • caratteristiche dei piatti del menu. • La classificazione degli

TECNICHE DI SERVIZIO E ALLESTIMENTI DI SALA	Ospitalità	D) realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, il servizio di sala e bar anche di nuova tendenza	funzionamento <ul style="list-style-type: none"> • Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti • Individuare e approntare strumenti e attrezzature adatte alle attività sulla base delle procedure previste • Realizzare prodotti del bere miscelato e non, di caffetteria anche innovativi e di nuova tendenza • Scegliere gli utensili e i materiali necessari per la mise en place della sala e del bar in base alla tipologia di menu/servizio • Applicare regole e tecniche di servizio del vino 	pietanze in sala <ul style="list-style-type: none"> • Gli abbinamenti cibo/vino e cibo/bevande • Tecniche di preparazione di prodotti alimentari di sala • regole e tecniche del servizio del vino 	antipasti. <ul style="list-style-type: none"> • Classificazione dei formaggi • La Interazione e gestione del cliente • La gestione del reclamo • La comunicazione fra reparti • Gli stili di servizio innovativi in sala • Il servizio alla table d'hôte e à la carte • La comanda e la chiamata al passe • Le precedenze di servizio • La cucina di sala • La manutenzione, pulizia e sanificazione dei macchinari
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • LEZIONE FRONTALE CON LIM ED ESERCIZI ALLA LAVAGNA E CREAZIONE DI MAPPE CONCETTUALI • LAVORO DI GRUPPO PER TUTORING PER L'AUTOCORREZIONE ESERCITAZIONI E SIMULAZIONI LABORATORIALI 				
Modalità di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • VERIFICHE SOMMATIVE E FORMATIVE, OSSERVAZIONE – VERIFICHE SCRITTE 				

Mod.4		MODULI DELLA MATERIA:			Periodo Marzo/Maggio
<p>COMPETENZE: <i>Nel terzo anno l'insegnamento mette lo studente in grado di:</i></p> <p>c). realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, l'allestimento della sala e del bar, curandone funzionalità ed estetica e adottando tecniche e stili diversi a seconda del contesto</p> <p>d). realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, il servizio di sala e bar anche di nuova tendenza</p>					
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO					
DENOMINAZIONE DEL MODULO	MATERIA DISCIPLINA	COMPETENZE da Piano di Studio Provinciale	ABILITA' da Piano di Studio Provinciale	CONOSCENZE ESSENZIALI da Piano di Studio Provinciale	CONTENUTI DEL MODULO
IL BAR TECNICHE SERVIZIO E MIXOLOGY	Accoglienza Ospitalità	C.D.	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le sequenze di lavoro • Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami • Applicare tecniche e stili di servizio, anche innovativi, per il bar • Realizzare prodotti del bere miscelato e non, di caffetteria anche innovativi e di nuova tendenza • Applicare tecniche e stili di servizio, anche innovativi, per il bar 	<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti • Tecniche di preparazione di prodotti alimentari e bevande del servizio bar tecniche e stili di servizio del bar anche innovativi • Principali apparecchiature, attrezzature, strumenti di settore: tipologie, funzionamento, modalità d'uso e di manutenzione • Tecniche e stili di servizio di bar anche innovativi • Procedure, tecniche, utensili e materiali per la mise en place del bar 	<ul style="list-style-type: none"> • Caffetteria e bevande analcoliche, classificazione dei bicchieri e delle bevande. • Mise en place del bar per i vari momenti della giornata. • Classificazione dei cocktail.. • Tecniche di miscelazione • Il bere miscelato e le bevande calde. • Preparazione di varie categorie di cocktail quali: pre dinner, after dinner, sparkling e medium-drink analcolici ed alcolici, classici e di tendenza, ricetta ed esecuzione. • Gli stili di servizio innovativi al bar • Come predisporre un listino prezzi. • Customer survey(monitoraggio delle

					attività)
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> • LEZIONE FRONTALE CON LIM ED ESERCIZI ALLA LAVAGNA E CREAZIONE DI MAPPE CONCETTUALI • LAVORO DI GRUPPO PER TUTORING PER L'AUTOCORREZIONE ESERCITAZIONI E SIMULAZIONI LABORATORIALI 				
Modalità di verifica	<ul style="list-style-type: none"> • VERIFICHE SOMMATIVE E FORMATIVE, OSSERVAZIONE – VERIFICHE SCRITTE 				