



**ISTITUTO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE PROVINCIALE ALBERGHIERO
DI ROVERETO**



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. 2020/2021



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

DOCENTI:

PROF.
DEMORI RICCARDO

PROF.
CAVALIERE GIOVANNI

PROF.
CIRILLO PASQUALE

**LABORATORIO PROFESSIONALE PROPEDEUTICO di OSPITALITÀ
(L.P.P.O.) (TTOPL_AO) (LAR)**

CLASSI 1^e

COORDINATORE DIPARTIMENTO: PROF. FRANCO MAZZETTO

A.F. 2020/2021 - 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

Calssi 1°--LPP_O

MODULO	COMPETENZA	ABILITÀ	CONOSCENZE	CONTENUTI
Mod_1				
Sicurezza e igiene	Realizzare un prodotto/servizio sulla base delle istruzioni ricevute, verificando il proprio operato ed i risultati raggiunti.	Applicare procedure e metodi di controllo di materiali alimentari in entrata al reparto	Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio	Obblighi dei lavoratori e quadro normativo
			Normative e dispositivi igienico-sanitari	Principali cause di infortunio sul lavoro
			Controllo base di materiale alimentari.	HACCP. il piano di autocontrollo
		Effettuare lo smaltimento dei rifiuti nel rispetto delle norme e procedure previste	Normative ambientali, fattori di inquinamento e modalità di smaltimento	La raccolta differenziata
		Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi e strumenti di lavoro	Procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino	La pulizia degli ambienti di lavoro e riordino postazioni di lavoro
				Caduta di cibo o attrezzatura durante il servizio
				Igiene della persona e la divisa
Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore	Segnali di divieto e prescrizioni correlate	La segnaletica di sicurezza		
Ripasso + Verifica scritta/orale e visiva				

Mod_2				
La sala ristorante	Realizzare un prodotto/servizio sulla base delle istruzioni ricevute, verificando il proprio operato ed i risultati raggiunti.	Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia	Elementi di ergonomia	Ergonomia/postura della persona
				Il lay-out della sala ristorante
				Che cos'è un rango
		Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva	Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio	Il rispetto delle regole, la prevenzione sul posto di lavoro
		Utilizzare attrezzature e strumenti di lavoro nel rispetto di protocolli, norme e modi d'uso.	Principali apparecchiature, attrezzature, strumenti di settore: tipologie, funzionamento, modalità d'uso e di manutenzione	La modulistica di settore
				Il tovagliato, varie misure e funzioni, La stesura della tovaglia e coprimacchia
			Procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino	La pulizia di posate, piatti, e bicchieri
		Effettuare un servizio base di accoglienza e assistenza del cliente	Tecniche e stili di accoglienza e assistenza al cliente	Accoglienza in sala ristorante
			Norme comportamentali e professionali	Comportamento durante il lavoro, comportamento nei rapporti con il cliente
		Eseguire i servizi base di sala/bar	Conoscenza e tipologie di mise en place	Gli ambienti di lavoro della sala ristorante le attrezzature e le aree di servizio,
				Le attrezzature della sala ristorante, il corretto utilizzo
				Le fasi della mise en place.
Lo sbarazzo dei piatti				
		Ripasso + Verifica scritta/orale e visiva		

Mod_3				
Il servizio di sala	Realizzare un prodotto/servizio sulla base delle istruzioni ricevute, verificando il proprio operato ed i risultati raggiunti.	Verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature per individuare eventuali anomalie	Controlli base di materiali alimentari	La corretta pulizia delle zone di lavoro
		Preparare prodotti base per il servizio di sala/bar	Tecniche e stili di servizi di sala	Che cos'è uno stile di servizio (quale stile di servizio)
				Il menage
		Applicare le sequenze di lavoro	Principali apparecchiature, attrezzature, strumenti di settore: tipologie, funzionamento, modalità d'uso e di manutenzione	Le fasi operative del servizio,
				Il trasporto di piatti e bicchieri
				Il servizio dell'acqua
				Utilizzo del vassoio
				Uso della clips
				Le regole dello sbarazzo (come si esegue lo sbarazzo)
				Il tovagliolo di servizio le sue funzioni
L'aggiunta e rimozione di coperti				
Ripasso + Verifica scritta/orale e visiva				

Mod_4				
Stili di servizio	Realizzare un prodotto/servizio sulla base delle istruzioni ricevute, verificando il proprio operato ed i risultati raggiunti.	Trattare dati ed informazioni al cliente	Sistemi e procedure di registrazioni e archiviazione dati/informazioni	Modulistica privacy
		Individuare e approntare strumenti e attrezzature adatte alle attività sulla base delle procedure previste.	I servizi base della sala ristorante	Procedure di controllo di base
				Stili di servizio
				Il servizio all'Italiana
				Il servizio all'inglese
				Francese (diretto e indiretto)
				Come si dispongono i cibi nel piatto
				Il servizio delle bevande
				Le acque minerali e tipologie
		Preparare prodotti base per il servizio di sala	Preparazione di un buffet base per il servizio di dessert	
Impiegare metodi e tecniche di valutazione del proprio operato e dei risultati raggiunti	Strumenti e tecniche di monitoraggio/verifica delle attività e dei risultati raggiunti	Il rapporto di lavoro all'interno della brigata di sala, e comunicazione con gli altri reparti dell'albergo		
	Tecniche e stili di accoglienza e assistenza al cliente	La comunicazione con il cliente		
Ripasso + Verifica scritta/orale e visiva				

Mod_5				
Il bar	Realizzare un prodotto/servizio sulla base delle istruzioni ricevute, verificando il proprio operato ed i risultati raggiunti.	Applicare le sequenze di lavoro	Principali apparecchiature, attrezzature, strumenti di settore: tipologie, funzionamento, modalità d'uso e di manutenzione	Il bar le zone di lavoro le attrezzature, la pulizia del bar
				La mise en place del banco bar nei vari momenti di servizio
				La macchina del caffè espresso, uso e manutenzione
				Il macina dosatore, il corretto utilizzo
			Tecniche e stili di servizio base del bar	Il servizio del caffè espresso e il servizio delle bevande analcoliche al banco bar.
			I servizi base del bar	I momenti di servizio al bar.
			I prodotti base del bar	Il caffè, produzione e lavorazione, Classificazione delle bevande.
			Ripasso + Verifica scritta/orale e visiva	

Classi 1°--TTOPL_AO

MODULO	COMPETENZA	ABILITÀ	CONOSCENZE	CONTENUTI
MOD_1				
L'organizzazione in albergo Le figure e ruoli professionali della sala e front-office	Cogliere i processi, i ruoli e le risorse per orientarsi nel settore e nelle professioni.	Identificare la tipologia di lay-out, le attrezzature e utensili di uso comune nei diversi reparti delle strutture ricettive e di ospitalità.	Il laboratorio di sala e bar: le aree di lavoro, le attrezzature e gli utensili.	Le tipologie di ristorazione
				Le aree di lavoro e attrezzature di sala e bar.
		Individuare, attraverso rappresentazioni schematiche delle organizzazioni di settore, i principali ruoli, le varie figure professionali e i collegamenti all'interno dei processi lavorativi di settore	Ruoli e figure professionali di settore: tipologie, compiti e interconnessioni.	Le figure professionali della sala ristorante e loro mansioni.
				Le figure professionali del bar e loro mansioni.
				Schemi organizzativi tipici del settore
				Le figure professionali della Room Division e loro mansioni.
				I reparti dell'albergo
				Il front-office: funzioni e processi
		Il back-office: funzioni e processi		
		Il front e back-office: struttura del reparto, organigramma e mansioni.	Ripasso + Verifica scritta/orale	

Classi 1°--LAR

Modulo	COMPETENZA	ABILITÀ	CONOSCENZE	CONTENUTI
Mod_1				
REGOLE SCOLASTICHE	Identifica la propria collocazione nell'istituzione formativa di appartenenza, cogliendone la struttura e organizzazione, le risorse, le regole di funzionamento.	Conosce le regole nel mondo scolastico e professionale, le condivide e le rispetta.	Il rispetto e la condivisione delle regole nei luoghi di lavoro e comuni.	Regolamento d'istituto, analisi e discussione.
				Le regole comportamentali nel mondo alberghiero
COMPORAMENTO PROFESSIONALE	Collabora in un gruppo istituzionale per la costruzione di un prodotto condiviso, identificando i principali tipi di relazione che si instaurano tra i componenti	Relazionarsi tra pari e con i superiori	Le relazioni nel contesto lavorativo	La comunicazione verbale e non
	Cura l'aspetto esteriore ed è consapevole dell'importanza dell'igiene, della postura, dei gesti e del linguaggio nelle relazioni interpersonali	Cura della divisa di servizio e dell'igiene professionale	La divisa di servizio e le regole di igiene e pulizia personale	Le funzioni della divisa di servizio
	Coglie le principali manifestazioni soggettive e comportamentali delle emozioni di base	Condivisione delle esperienze in un gruppo di lavoro	Cogliere le responsabilità che comportano ogni azione o scelta individuale nella quotidianità e nell'ambito professionale;	Il gruppo di lavoro "la brigata di servizio"
Ripasso + Verifica orale/visiva				