



**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](mailto: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.  
**CIRILLO PASQUALE**

PROF.  
**CAVALIERE GIOVANNI**

**PROCESSI OPERATIVI DI ACCOGLIENZA  
( PO-A.O ) Laboratorio (TTOPL\_AO) (LAR)**

**CLASSI 2<sup>e</sup>**

**COORDINATORE DIPARTIMENTO: PROF. FRANCO MAZZETTO**

**A.F. 2020/2021 - 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 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

<b>DESCRIZIONE DEI CRITERI</b>	<b>VALUTAZIONI</b>	<b>VOTO IN DECIMI</b>
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.	<b>OTTIMO</b>	<b>10</b>
L'alunno conosce e padroneggia gli argomenti proposti, la preparazione è precisa, sa applicare autonomamente le conoscenze e valutare procedure, esposizione sicura e corretta.	<b>DISTINTO</b>	<b>9</b>
L'alunno conosce e comprende gli argomenti affrontati, individuandone gli elementi costitutivi, la preparazione è precisa, si sforza di offrire contributi personali, esposizione corretta	<b>BUONO</b>	<b>8</b>
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	<b>DISCRETO</b>	<b>7</b>
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.	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>6</b>
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.	<b>NON SUFFICIENTE/ SUFFICIENTE</b>	<b>5</b>
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.	<b>NON SUFFICIENTE</b>	<b>4</b>

Modulo	COMPETENZA	ABILITÀ	CONOSCENZE	CONTENUTI
<b>MOD_1</b>				
<b>ALLESTIMENTO E RIORDINO DEL POSTO DI LAVORO (le abilità preeliminari e le altre operazioni)</b>	Allestire e riordinare il posto di lavoro in funzione del trattamento e servizio rispettando le norme di igiene, sicurezza salvaguardia ambientale.	Effettuare lo smaltimento dei rifiuti nel rispetto delle norme e procedure previste	Normative ambientali, fattori di inquinamento e modalità di smaltimento	Lo smaltimento dei rifiuti
		Individuare e approntare strumenti e attrezzature adatte alle attività sulla base delle procedure previste	Norme comportamentali professionali	Il sistema HACCP
		Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva		Il D.Lgs. 81/2008
		Verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature per individuare eventuali anomalie di funzionamento	Principali apparecchiature, attrezzature, strumenti di settore: tipologie, funzionamento, modalità d'uso e di manutenzione	Controllo del funzionamento delle attrezzature nel reparto
		Utilizzare apparecchiature, attrezzature e strumenti di lavoro nel rispetto di protocolli, norme e modi d'uso	Procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino	Uso in sicurezza degli strumenti di lavoro
		<b>Ripasso + Verifica scritta/orale e viva</b>		
<b>Mod_2</b>				
<b>PREPARAZIONE, CONSERVAZIONE E STOCCAGGIO DELLE MATERIE PRIME E SEMILAVORATI</b>	Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati secondo le indicazioni ricevute	Applicare metodi base di lavorazione degli alimenti	Metodi di conservazione degli alimenti/prodotti	Procedure di conservazione degli alimenti
		Applicare la normativa HACCP	Sistema HACCP	La sanificazione delle postazioni di lavoro e degli ambienti di lavoro
		Applicare procedure e metodi base di controllo delle materie prime/semilavorati alimentari	Classificazione delle bevande secondo criteri di qualità	Stoccaggio delle materie prime e dei semilavorati
		Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi e strumenti di lavoro	Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio	Normativa sicurezza D.Lgs. 81/2008
		Individuare gli ingredienti in relazione al prodotto da realizzare	Procedure protocolli e tecniche di igiene pulizia e riordino	Controllo delle etichette per la scadenza dei prodotti
		Identificare le caratteristiche delle materie prime sulla base della destinazione d'uso		Controllo delle materie prime all'ingresso del reparto
<b>Ripasso + Verifica scritta/orale e viva</b>				

Mod_3				
<b>L'ALLESTIMENTO DELLA SALA E DEL BAR</b>	Realizzare, in parziale autonomia, l'allestimento della sala e del bar, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute	Applicare le sequenze di lavoro	Elementi di estetica	L'allestimento della sala in base agli stili di servizio e al numero degli ospiti
		Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia	Procedure, tecniche, utensili e materiali per la mise en place della sala e del bar	La mise en place
		Identificare gli utensili e i materiali necessari per la mise en place della sala e del bar in base alla tipologia di menu/servizio		La preparazione della biancheria e stoviglie per le mise en place
		Applicare tecniche di allestimento della sala ristorante e del bar in riferimento a diverse occasioni/eventi	Tecniche di preparazione di prodotti alimentari di sala	Preparazione dei rimpiazzati
				Preparazione dei buffet delle insalate
				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
			Tecniche di preparazione di prodotti alimentari e bevande del servizio bar	
<b>Ripasso + Verifica scritta/orale e visiva</b>				

Mod_4					
<b>IL SERVIZIO NEL REPARTO DI SALA E NEL BAR</b>	Realizzare, in parziale autonomia, il servizio di sala e bar, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute	Applicare le sequenze di lavoro	Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti	Trasporto e utilizzo delle attrezzature	
			Elementi di ergonomia		
			Procedure, tecniche, utensili e materiali per la mise en place della sala e del bar	L'uso di vassoio e clips	
		Applicare tecniche e stili di servizio per la sala	Tecniche di preparazione di prodotti alimentari di sala	Il servizio in sala nei diversi stili (inglese, francese, gueridon)	
				Tecniche e stili di servizio di sala	Figure e ruoli di riferimento nella sala
			Il servizio delle bevande a tavola		
			Le precedenze di servizio		
			Il servizio al buffet		
		Applicare tecniche e stili di servizio per il bar	Tecniche di preparazione di prodotti alimentari e bevande del servizio bar	I cocktail analcolici	
		Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti	Tecniche e stili di servizio del bar	Il servizio della caffetteria in sala e al bar	
Realizzare semplici preparazioni/prodotti alimentari per la sala	Tipologie di mise en place della sala e del bar	Servizio in ristorante			
Realizzare semplici preparazioni/prodotti/bevande del servizio bar		Servizio delle bevande al bar			
		Documentazione contabile al bar			
<b>Ripasso + Verifica scritta/orale e visiva</b>					

Mod_5		ABILITÀ	CONOSCENZE	CONTENUTI
<b>IL REPARTO DI ACCOGLIENZA</b>	Realizzare in parziale autonomia il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute	Applicare le norme per la tutela dei dati personali	Normativa in materia di tutela della privacy	Normativa sul trattamento dei dati personali (D.lgs n. 196 del 30 giugno 2003)
		Applicare procedure di prenotazione	Procedure di prenotazione	La fase Ante
		Applicare procedure di check-in, live in e check-out	Procedure di check-in , live in e check-out	Ciclo cliente
		Applicare tecniche di redazione della corrispondenza commerciale alberghiera e ristorativa	Modulistica di settore e documenti amministrativi contabili di base	La corrispondenza commerciale
		Utilizzare modulistica/documentazione di comunicazione a supporto dell'interazione/interconnessione tra i reparti		Modulistica di raccolta dei dati
		Applicare procedure per la registrazione amministrativo-contabile di documentazione relativa alla permanenza dell'ospite		Elementi di contabilità
		Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati/informazioni		La raccolta dei dati del cliente
<b>Ripasso + Verifica scritta/orale e visiva</b>				

Classi 2°--TTOPL\_AO

MODULO	COMPETENZA	ABILITÀ	CONOSCENZE	CONTENUTI
<b>Mod_1</b>				
<b>Figure, ruoli e processi nei reparti di accoglienza</b>	Identificare il reparto come un organico insieme di ruoli, processi produttivi e risorse	Cogliere i ruoli, i processi, le risorse e le relazioni all'interno del reparto e tra reparti diversi	I servizi di accoglimento e gestione del cliente: organizzazione del front/back office e interconnessioni	Relazioni e interconnessioni fra reparti di accoglienza e la ristorazione
<b>Ripasso + Verifica scritta/orale e visiva</b>				
<b>Mod_2</b>				
<b>TECNICHE E TECNOLOGIE DI SALA E BAR</b>	Cogliere le tecniche e le tecnologie di produzione, erogazione dei servizi di sala, bar, accoglienza e assistenza dell'ospite con riferimento al contesto locale	Identificare le trasformazioni organizzative che si determinano in seguito a innovazioni di prodotto/servizio e di processo nelle organizzazioni tipiche di settore	Il bar: organizzazione e interconnessioni	Mise en place e tecniche di preparazione di bevande e relativo servizio al bar
<b>ACCOGLIENZA E ASSISTENZA AL CLIENTE</b>			La sala: organizzazione e interconnessioni	Organizzazione, mise-en-place e predisposizione dei servizi ristorativi
		Individuare, secondo le coordinate spazio-temporali, le principali tecniche e le tecnologie che connotano l'evoluzione dei processi/servizi di settore	Tecniche e tecnologie di produzione/erogazione servizi di sala, bar, accoglienza e assistenza dell'ospite con riferimento al contesto locale	Comunicazione dell'offerta base del territorio
<b>Ripasso + Verifica scritta/orale e visiva</b>				



Classi 2°--LAR

Modulo	COMPETENZA	ABILITÀ	CONOSCENZE	CONTENUTI
<b>Mod_1</b>				
<b>ORIENTAMENTO</b>	Avvia e sviluppa progressivamente un processo di maggiore conoscenza di sé in termini di risorse personali e interessi e motivazione	Analisi dell'identità personale e aspettative future	Cogliere i punti di forza e di debolezza personali	Il processo di conoscenza delle risorse personali
	Identifica i principali elementi caratterizzanti la specifica identità e deontologia professionale dell'ambito e del ruolo lavorativo di riferimento	Individuare le strategie appropriate per la soluzione di problemi.	Riconoscere le competenze nei diversi ruoli professionali	Mansioni delle diverse figure professionali
	riflette in modo critico, costruttivo e con iniziativa sul proprio processo di apprendimento, ponendo in relazione vissuti e acquisizioni con le prefigurazioni rispetto alla propria vita quotidiana e professionale	Sapersi inserire all'interno di una brigata di lavoro	Ruoli e figure professionali di riferimento	
<b>LA RELAZIONE CON IL CLIENTE</b>	comprende gli elementi essenziali dei processi relazionali e comunicativi che si attivano nelle diverse situazioni	Elementi costitutivi di un conflitto; fasi del problem solving	Condurre una discussione dando spazio a tutti i partecipanti	Individuare le strategie appropriate per la soluzione di problemi.
<b>LE SOSTANZE DANNOSE</b>	Coglie i principali danni o problemi per la salute derivanti da abitudini o comportamenti con riferimento all'alimentazione e agli stati di dipendenza	Riconosce i rischi provocati dall'abuso di sostanze quali droghe, alcool e fumo	Le sostanze dannose per l'organismo umano	Il fumo,
				L'alcol e le bevande nervine
				Le droghe
				Il gioco d'azzardo
<b>Ripasso + Verifica visiva/orale</b>				