

Piano formativo per la professione oggetto d'apprendistato

Cameriere/a

1. Descrizione del profilo professionale
2. Titolo conseguibile
3. Durata dell'apprendistato
4. Quantità di formazione formale
5. Ambiti d'apprendimento /competenze/abilità e conoscenze fondamentali

in vigore a partire dall'anno scolastico 2016/17

1. Profilo professionale

Denominazione della figura	OPERATORE/TRICE AI SERVIZI DI RISTORAZIONE: CAMERIERE/CAMERIERA
Referenziazione della figura	
Professioni NUP/ISTAT correlate	52 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi 5.2.2.3 - Camerieri ed assimilati 5.2.2.4 - Baristi e assimilati
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	55.10 Alberghi e strutture simili 56.10 Ristoranti e attività di ristorazione mobile 56.21 Fornitura di pasti preparati (catering per eventi) 56.29 Mense e catering continuativo su base contrattuale 56.30 Bar e altri esercizi simili senza cucina
Figura/e del Repertorio nazionale correlata/e	Operatore della ristorazione
Indirizzi della Figura/e del Repertorio nazionale correlata/e	Indirizzo - Servizi di sala e bar

<p>Descrizione sintetica della figura</p>	<p>Il cameriere (l'operatore di servizio) si prende cura degli ospiti, dall'accoglienza fino al congedo. Provvede ai preparativi nel ristorante e bar. Il cameriere accoglie gli ospiti, informa e suggerisce piatti e bevande, serve in tavola a regola d'arte ed esegue lavori particolari al tavolo dell'ospite. Il cameriere opera in funzione dell'ospite e della squadra nonché nel rispetto delle norme in vigore in materia d'igiene, sicurezza del lavoro e tutela della salute. Il cameriere procede in modo razionale, metodico e ordinato, ricorre a diversi metodi di consulenza e vendita, è creativo e presenta in base alle esigenze del cliente.</p> <p>Si tratta di una personalità autonoma e responsabile, alla quale faccia piacere il contatto con altre persone. L'empatia e l'autenticità nei rapporti con gli ospiti sono tra i suoi punti di forza. Possiede doti d'autocontrollo nonché resistenza fisica e psichica. Dispone di discreta cultura generale, evidenza buone maniere e un aspetto curato. Ritiene oltremodo importanti le facoltà comunicative, in particolare la padronanza di lingue straniere. Reagisce in modo diplomatico ai conflitti e gestisce i reclami in modo competente e finalizzato.</p> <p>Il cameriere pianifica e organizza in autonomia le sue attività nelle aree di sua competenza, nel riguardo dell'organizzazione aziendale e delle esigenze economiche. Conosce i prodotti, oggetto del servizio in tavola, la loro provenienza, i modi di preparazione e gli effetti. Utilizza gli utensili da lavoro in modo scrupoloso e attento. Garantisce un servizio affidabile e leale, privo di qualsiasi atteggiamento servile.</p>
<p>Ambito/i lavorativo/i di riferimento</p>	<p>Strutture ristorative ed alberghiere</p>
<p>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</p>	<p>Pianificazione e organizzazione proprie del lavoro Gestione magazzino Erogazione servizi avanzati di sala – bar Preparazione base di pasti Erogazione servizi ricettivi di base Comunicazione e consulenza ospiti</p>
<p>Livello della qualifica in riferimento al Quadro Europeo delle Qualifiche</p>	<p>Livello 3</p>
<p>Sviluppi di carriera previsti</p>	<p>Può assumere, a seguito di sviluppi delle competenze acquisite con la qualifica professionale, la gestione tecnicooperativ del reparto. Chef de rang Sommelier</p>
<p>Evoluzione professionale prossima</p>	<p>Figura destinata a crescere ed evolversi nelle strutture ristorative ed alberghiere a seguito dell'evoluzione tecnologica dei processi di produzione e di organizzazione dei reparti di riferimento in funzione dei significativi</p>

	cambiamenti in atto nella domanda del consumatore finale.
Risorse personali	<ul style="list-style-type: none"> • capacità di concentrazione • precisione • senso dell'ordine • coordinamento motorio • capacità di rapportarsi positivamente alla variabilità • attitudine alla risoluzione dei problemi • attitudine al lavoro cooperativo • attitudine all'apprendere ad apprendere

2. Titolo conseguibile

- > Riferimento al profilo nazionale „Operatore della ristorazione“, indirizzo “Servizi di sala e bar “

3. Durata dell'apprendistato

- > 3 anni

4. Quantità di formazione formale

- > 1.200 ore di lezione in 3 anni (400 ore per anno)
- > Organizzazione didattica: lezioni in blocco, 10 settimane per anno di formazione, 40 ore per settimana

5. Programma didattico

Il “Progetto aree di apprendimento”

Fino ad oggi, l'insegnamento e l'apprendimento si articolavano generalmente in „materie“, secondo sequenze di contenuti diversificati e ordinati sistematicamente per tematiche didattiche legate da nessi spesso poco intuitivi per gli allievi.

Al contrario, nell'ottica presente e futura, lo studio - in particolare in campo professionale – tende a orientarsi soprattutto ai processi aziendali e punta alla globalità dei processi di apprendimento. Da qui nasce il concetto - e il progetto - dell'“area di apprendimento”.

Un'area di apprendimento consiste in un “fascio” di contenuti e tematiche rientranti in materie e ambiti diversi tra loro ma legati - in modo tale da formare un'unità logico-pratica - da nessi riconosciuti come necessari e quindi sensati dagli stessi allievi. Questo riconoscimento rafforza la motivazione dei ragazzi allo studio e fa sì che al termine del periodo di formazione essi siano in grado di gestire i processi professionali nella loro globalità (acquisizione, analisi, pianificazione, esecuzione e valutazione degli incarichi).

In questo contesto, la lezione non si orienta più esclusivamente a una serie di contenuti sistematicamente attinenti alla specifica materia, ma punta sui processi professionali e aziendali attinenti al tema trattato e sulla persona stessa dell'allievo. In tal modo, questo metodo di apprendimento “trasversale”, per aree, va oltre la pura e semplice trasmissione di competenze professionali, mirando all'acquisizione di competenze metodologiche, sociali e individuali. Per ottenere il risultato auspicato si deve ovviamente superare, pur se in modo graduale, la tradizionale segmentazione dei tempi di apprendimento: il solito orario scolastico deve articolarsi in contenitori più capaci. In tal modo, l'“area di apprendimento” diventa un carattere distintivo della formazione professionale, non senza vantaggi:

- gli allievi hanno maggiore autonomia di analisi, progettazione, esecuzione, controllo e correzione delle consegne svolte e sono in grado di valutare le loro stesse prestazioni;
- le competenze professionali e la conoscenza dei procedimenti di lavoro vengono trasmesse in forma globale, cioè unitamente alle necessarie competenze personali e sociali;
- passa in primo piano la responsabilizzazione del singolo; si rafforza l'individualità al fine di gestire in modo produttivo i cambiamenti sociali e i valori dettati dal pluralismo.

Servierfachkraft
Qualifica professionale cameriera / cameriere

STUDENTAFEL - QUADRO ORARIO	1.	KO	2.	KO	3.	KO
Allgemeinbildender Fachbereich - cultura generale						
Religion - religione	1		1		1	
Deutsch - tedesco	4		4		4	
Italienisch - italiano	4		4		4	
Englisch - inglese	4		4		4	
Gemeinschaftskunde - educazione civica	2		2		2	
	15	0	15	0	15	0
Fachtheorie/Fachpraxis - area della teoria/pratica in laboratorio						
Touristik - turistica	3		3		3	
Fachrechnen - matematica tecnica 1	2		2		2	
Betriebswirtschaft - economia aziendale	2		2		2	
Restaurantführung und -organisation - gestione e organizzazione servizi ristorativi	9		9		9	
Praxis - laboratorio	9	9	9	9	9	9
	25	9	25	9	25	9
Wochenstunden gesamt / monte ore	40	9	40	9	40	9

¹ Fachrechnen enthält auch die berufsbezogenen EDV Inhalte

La matematica tecnica corrisponde anche la tecnologia informatica alla professione di riferimento

5.1 Descrizione delle competenze specifiche necessarie per il settore

1. Contegno professionale

Lo studente/la studentessa

mostra interesse per tutto quanto caratterizza la professione del servizio in sala, vi partecipa attivamente, rispetta gli appuntamenti e gli accordi, porta a termine gli incarichi in modo responsabile, si assume la responsabilità delle proprie azioni, sopporta elevati carichi di lavoro, lavora in modo organizzato e volto al raggiungimento degli obiettivi, in buon ordine e nel rispetto del quadro d'insieme, è consapevole del fatto che l'atmosfera e la soddisfazione del cliente nella struttura dipendono in gran parte dal suo comportamento, cura un rapporto accurato con pietanze e bevande.

2. Competenze sociali

1° anno: incontra gli altri con cortesia e comprensione, attenzione e rispetto, lavora attivamente all'interno del gruppo, esprime le proprie opinioni, saluta con deferenza, si presenta con un aspetto curato, si rapporta in modo gentile e cura una distanza conveniente in base alla situazione.

2° anno: mostra nel rapporto con gli altri gentilezza e cortesia per linguaggio e comportamento utilizzati, si assume responsabilità, esercita una critica costruttiva, conosce diversi metodi per differenti approcci mirati all'obiettivo e li adotta in gruppo adattandoli alle situazioni.

3° anno: è schietto nel rapporto con gli altri, favorisce le qualità cooperative, riflette sulle proprie motivazioni e atteggiamenti, si assume le proprie e le altrui responsabilità, lavora in modo costruttivo, produttivo e creativo in gruppo, vi si adatta, si assume il ruolo di operatore per i servizi di sala e bar.

3. Competenze comunicative

1° anno: si esprime con chiarezza, ascolta attivamente e lascia parlare gli altri, utilizza un linguaggio rispettoso degli altri, si esprime con proprietà in tedesco ed in italiano e si fa comprendere in inglese, è schietto, sa instaurare contatti, stima l'ospite.

2° anno: motiva le proprie convinzioni e idee, prende atto delle osservazioni e ne fornisce a propria volta, propone pietanze e bevande, le espone in modo adeguato in tedesco ed italiano e si fa comprendere in inglese, fornisce consigli.

3° anno: instaura contatti e dialoghi, reagisce in modo adeguato ai segnali verbali e interpreta la comunicazione paraverbale, introduce temi mirati, si adatta individualmente al cliente, evita le contestazioni, le valuta e le indirizza eventualmente ai responsabili, si esprime convenientemente in tedesco ed italiano e si fa comprendere in inglese.

4. Competenze metodologiche

1° anno: progetta ed organizza il proprio studio, si orienta alle situazioni date e vi si conforma, esclude i fattori di disturbo, analizza e precisa gli obiettivi dati, conosce le strategie fondamentali di apprendimento e le utilizza in modo mirato.

2° anno: analizza e crea nessi, imposta ragionamenti, elabora provvedimenti volti alle persone ed alle risorse e li porta a termine, conosce i diversi metodi dei differenti e mirati comportamenti e li utilizza a seconda delle situazioni.

3° anno: ragiona stabilendo dei nessi e realizza collegamenti interdisciplinari trasversali, trae conclusioni, utilizza i media per il raggiungimento dell'obiettivo prefisso, crea supporti di lavoro, rispetta le prescrizioni antinfortunistiche e le norme igieniche, progetta, organizza e porta a termine gli eventi gastronomici e li valuta, riconosce le situazioni, le valuta e reagisce in modo adeguatamente conforme, sviluppa la propria creatività.

5.2 Quadro d'insieme degli ambiti di apprendimento

N.	Titolo dell'ambito di apprendimento		Durata di riferimento in settimane di insegnamento
1.1	Eeguire attività di servizio fondamentali	1. - 6. settimana	6
1.2	Preparare e servire bevande analcoliche	7. - 10. settimana	4
2.1	Servire il vino	1. - 3. settimana	3
2.2	Servire al bar	4. - 6. settimana	3
2.3	Assistere gli ospiti al ristorante ed in hotel	7. - 9. settimana	3
2.4	Servire in occasione di banchetti e catering	10. settimana	1
3.1	Compiere preparazioni speciali al tavolo dell'ospite	1. - 4. settimana	4
3.2	Illustrare la preparazione e le caratteristiche delle pietanze	5. - 8. settimana	4
3.3	Tenere in considerazione le particolari esigenze dell'ospite	9. - 10. settimana	2

Ambito di apprendimento: 1.1 eseguire attività di servizio fondamentali		Durata di riferimento: 6 settimane
<p>Gli apprendisti esplorano il loro posto di lavoro e prendono dimestichezza con i propri compiti nei diversi ambiti di lavoro. Sono consapevoli della loro funzione di ospitalità e conoscono gli effetti che il loro aspetto e il loro comportamento hanno sugli ospiti. Sono di grande importanza in tal senso l'igiene personale e la pulizia. Si rapportano con gli ospiti, con i superiori ed i colleghi in modo cordiale ma non invadente. Sanno portare a termine gli incarichi di lavoro formulati anche nella seconda lingua o in lingua straniera e accettare istruzioni mirate. Allestiscono il ristorante e rispettivamente la sala da pranzo e nel predisporre i tavoli sistemano variopinte decorazioni adatte al tema. Svolgono in modo autonomo le attività del servizio secondo le direttive loro impartite. Utilizzano nelle situazioni della vendita le modalità di calcolo elementari e verificano i risultati mediante calcoli fatti a mente e conteggi approssimati. Si confrontano con i basamenti delle attività di gestione economica e con i fondamentali dell'ordinamento sui rapporti di lavoro. Rispettano inoltre le prescrizioni in materia di HACCP, sicurezza sul lavoro, pulizia ed ordine sul posto di lavoro. Illustrano e descrivono i prodotti, le pietanze e le bevande in lingua tedesca ed italiana. Utilizzano gli elementi del lessico specifici della professione in tutte e tre le lingue. Riconoscono gli obiettivi professionali e gli incarichi professionali nel campo del servizio e sviluppano un senso per gli aspetti estetici nella gastronomia.</p>		
Competenze	Capacità	Conoscenze di base
<p>Esplora il posto di lavoro e descrive le attività ed i requisiti in azienda, anche in italiano ed in inglese.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguire il concetto HACCP al bar ed in sala • Rispettare le direttive per la prevenzione degli infortuni e le norme di sicurezza • Conoscere le regole di primo soccorso ed osservare le norme antincendio • Conoscere, tenere puliti, curare e utilizzare correttamente quanto presente da inventario, i macchinari e gli utensili per il servizio • Utilizzare il lessico professionale anche in italiano ed in inglese. • Denominare la squadra di servizio in francese 	<ul style="list-style-type: none"> • Igiene personale • La professione del servizio • Compiti, responsabilità e possibilità di carriera • Gruppi di servizio, sistemi di servizio • Concetto HACCP • Prevenzione degli infortuni e disposizioni in materia di sicurezza, regole di primo soccorso • Normativa antincendio • Oggetti da inventario, macchinari e articoli da servizio • Abbigliamento da lavoro • Vocabolario professionale in italiano ed in inglese
<p>Svolge le pratiche basilari del servizio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscere ed utilizzare le regole del servizio • Dare forma alle salviette • Preparare i coperti per i diversi pasti • Creare le carte menù • Progettare e portare a termine autonomamente i lavori di preparazione e ultimazione • Servizio della prima colazione: preparare offerte differenti per coperto e servizio • Effettuare autonomamente il servizio per il pranzo • Disporre delle elementari tecniche di portata e 	<ul style="list-style-type: none"> • Regole di servizio • Coperti • Servizio della prima colazione, del pranzo e della cena • Portare e servire • Apparecchiare, decorazioni • Salviette • Metodi di servizio: servizio dei piatti, presentazione, servizio al tavolino, sistemazione e servizio

	<p>servizio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparare il coperto per diversi menù • Disporre delle tecniche di servizio • Sapere illustrare all'ospite antipasti, minestre, primi caldi e piatti a base di pesce • Prendere semplici ordinazioni di bevande e piccole pietanze al bar o durante il servizio della prima colazione in francese 	<ul style="list-style-type: none"> • Pietanze e metodi di cottura • Carte menù
Traduce menù dal tedesco all'italiano ed all'inglese.	<ul style="list-style-type: none"> • Tradurre semplici pietanze con l'ausilio del vocabolario gastronomico • Tradurre pietanze tipiche e piatti regionali in francese 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporto con il vocabolario gastronomico • Preposizioni • Verbi per la preparazione • Ortografia del menù
Serve ospiti italiani, inglesi e francesi.	<ul style="list-style-type: none"> • Accogliere gli ospiti, farli prendere posto in sala o al ristorante e prendere l'ordinazione • Consigliare e proporre bevande analcoliche calde e fredde per la prima colazione • Fornire descrizioni dei percorsi • Discorrere con semplici frasi in italiano ed in inglese e rispondere a semplici domande • Capire e reagire a semplici domande e richieste degli ospiti francesi 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulare quesiti • Verbi modali: may und shall • Abitudini regionali • Preposizioni • Dati sulla località
Si rapporta con le più importanti basi dell'ordinamento sui rapporti di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> • Disporre dei fondamentali del diritto del lavoro • Sapere dare informazioni riguardo importanti documenti • Leggere ed illustrare disposizioni della normativa sull'apprendistato 	<ul style="list-style-type: none"> • La normativa sull'apprendistato • Stipendio e busta paga • Fondo di pensione integrativa
Si orienta in campo economico.	<ul style="list-style-type: none"> • Chiarire il suo significato per la propria persona 	Operare economicamente nello stato sociale italiano
Effettua un accurato controllo delle giacenze di magazzino.	<ul style="list-style-type: none"> • Calcolare il quantitativo minimo e le quantità da ordinare per i diversi prodotti 	<ul style="list-style-type: none"> • Modalità di base di calcolo
Calcola in misure.	<ul style="list-style-type: none"> • Calcolare il numero dei coperti • Leggere i preventivi per la biancheria da tavola ed eseguire semplici calcoli dei prezzi 	<ul style="list-style-type: none"> • Lunghezze • Calcolo del perimetro

	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare correttamente le calcolatrici 	
Redige rapporti .	<ul style="list-style-type: none"> • Munirsi di informazioni e strutturarle • Raccogliere testi, scriverli e riassumerli • Discutere delle fasi di lavoro e collegare fra di loro diversi aspetti • Trascrivere le fasi del lavoro cronologicamente ed in successione • Descrivere e caratterizzare le persone 	<ul style="list-style-type: none"> • Dati salienti della relazione
Comunica con cortesia con l'ospite, i superiori ed i colleghi.	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscere e utilizzare le forme di cortesia • Mostrare rispetto verso gli altri • Informare sui fatti • Rappresentare i fatti • Descrivere oralmente le fasi del lavoro • Condurre colloqui professionali • Utilizzare i fondamenti della retorica • Dare un'impressione positiva • Utilizzare correttamente le regole della comunicazione conformemente alle situazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Forme elementari di cortesia • Significato del rispetto • Rivolgersi all'ospite con il tu o con il lei • Regole della comunicazione • Modelli comunicativi (comunicazione verbale/ non verbale) • Feedback positivo
Si occupa dei propri diritti e rispetta i diritti di chi gli sta attorno.	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrare rispetto verso gli altri • Analizzare il campo delle tensioni fra i diritti di libertà individuale ed il bene comune • Confrontarsi con la difesa e la minaccia dei diritti elementari 	<ul style="list-style-type: none"> • Diritti del cittadino • Violenza ed estremismo

Ambito di apprendimento: 1.2 preparare e servire bevande analcoliche		Durata di riferimento: 4 settimane
<p>L'operatore dei servizi di sala e bar si presenta sul posto di lavoro in modo pulito, curato e cortese.</p> <p>L'operatore dei servizi di sala e bar è responsabile per la pulizia del proprio posto di lavoro, pianifica le operazioni di preparazione, prepara bevande analcoliche e coadiuva a portare a termine un servizio delle bevande senza inconvenienti. Calcola la quantità di lavoro necessaria, calcola le formule ed utilizza il calcolo delle quantità e delle perdite.</p> <p>Accoglie l'ospite nazionale e internazionale, si presenta e lo consiglia nella scelta delle bevande. L'operatore dei servizi di sala e bar illustra la preparazione e la composizione delle bevande.</p> <p>Si predispone consciamente alle domande dell'ospite, instaura colloqui di vendita e si intrattiene adeguatamente con l'ospite. Reagisce ai desideri dell'ospite.</p> <p>L'operatore dei servizi di sala e bar è padrone delle forme cortesi di benvenuto in tutte e tre le lingue e sa condurre discorsi quotidiani con il cliente anche in italiano ed in inglese.</p>		
Competenze	Capacità	Conoscenze di base
L'operatore dei servizi di sala e bar prepara il servizio delle bevande.	<ul style="list-style-type: none"> • Integrare le bevande del bar • Allestire, verificare e preparare i macchinari e le apparecchiature 	<ul style="list-style-type: none"> • Ripartizione delle bevande
Prende le ordinazioni delle bevande anche in italiano, inglese ed in francese.	<ul style="list-style-type: none"> • Ascoltare attentamente e comprendere i desideri dell'ospite • Rapportarsi all'ospite professionalmente • Precisare l'ordinazione dell'ospite • Informarsi dei desideri dell'ospite francese e dare brevi informazioni riguardo le pietanze e le bevande usuali 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinazione
Prepara le bevande e le serve .	<ul style="list-style-type: none"> • Preparare e servire il caffè • Preparare e servire il tè • Proporre, illustrare e servire l'acqua minerale • Preparare e servire frullati • Servire la birra • Fare calcoli approssimativi per le ricette ed eseguire semplici calcoli delle quantità 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipi di preparazione • Caffè • Tè • Cacao • Frodi delle merci, marche e ditte • Bevande rinfrescanti, limonate • Bevande a base di frutta e verdura • Acqua minerale • Frullati • Alcol: fermentazione, distillazione • Birra • Fattori di conversione • Volume vuoto • Pesì • Frazioni

<p>Cura e tiene pulito il posto di lavoro, così come i macchinari, i bicchieri e gli utensili.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curare e stoccare i bicchieri • Ripristinare l'ordine e la pulizia sul posto di lavoro • Lavorare in sicurezza con i detergenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo, pulizia e cura dei macchinari • Igiene, HACCP • Pulizia di bicchieri e tazze
<p>Effettua una presentazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentarsi, parlare della propria professione e dei suoi valori • Presentare ad un pubblico temi attuali, di ordine professionale e storico 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazioni • Struttura della relazione • Tecniche di presentazione • Approccio ad internet
<p>Definisce i termini per il turismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Chiarire i termini • Descrivere i presupposti del turismo • Denominare le forme del turismo • Ricercare le nuove tendenze del turismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione dei termini turismo/turista • Sviluppo storico del turismo con baricentro sull'Alto Adige
<p>Dà informazioni sulle coltivazioni in Alto Adige ed in Italia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Discutere delle attrazioni e delle peculiarità culturali dell'Alto Adige • Descrivere le peculiarità delle regioni italiane 	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura ed attrazioni • Geografia dell'Alto Adige • Regioni d'Italia

Ulteriori competenze, capacità e conoscenze di base delle materie generali nella 1a classe

Italiano

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
Sa raccontare esperienze e attività professionali.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo delle strutture linguistiche di base • Utilizzo della L2 nelle situazioni scolastiche • Uso dei vocabolari • Sapersi presentare • Saper descrivere se stessi, saper parlare di se stessi, della propria famiglia e dei propri interessi e passatempi 	<ul style="list-style-type: none"> • Presente e passato prossimo dell'indicativo • Pronomi oggetto e pronomi doppi • Uso di é / c'è – sono / ci sono
Sa leggere e comprendere semplici testi.	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione della tecnica di comprensione scritta 	<ul style="list-style-type: none"> • Lessico della microlingua gastronomica.

Inglese

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
Sa porre domande, rispondere, condurre brevi dialoghi d'approccio, dare semplici spiegazioni ed indicazioni e relazionare riguardo ad esperienze ed attività personali di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare strutture linguistiche di base • Ricavare informazioni dai vocabolari • Descrivere le stagioni e festività importanti • Presentare se stessi e gli altri • Dichiarare la nazionalità, raccontare degli hobbies e delle preferenze, descrivere i membri della famiglia • Esprimersi in situazioni abituali 	<ul style="list-style-type: none"> • Present tenses • Imperativo • Would like/like • Lingue e Paesi • Data ed orario
Sa leggere con sufficiente comprensione semplici testi che giacciono nell'ambito degli interessi dell'apprendente.	<ul style="list-style-type: none"> • Capire i contenuti di brevi testi • Dedurre informazioni dai testi 	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabolario degli ambiti tematici

Tedesco

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
Legge e scrive testi.	<ul style="list-style-type: none"> • Esercitare tecniche di lettura • Scrivere testi creativi • Elaborare e adattare testi 	<ul style="list-style-type: none"> • Espressione • Ortografia • Grammatica

Scienze sociali

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
Si percepisce come attore attivo e passivo dell'ambito politico, vi ci ritrova e apprende le possibilità della partecipazione attiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Citare le possibilità della propria partecipazione • Comprendere e descrivere i più rilevanti organi e gli attori politici dei Comuni ed i loro compiti e ambiti di responsabilità 	<ul style="list-style-type: none"> • Organi dei Comuni, i loro compiti e le loro funzioni • Diritto elettorale e sistemi elettorali • Potere politico – libertà politica, formazione della volontà politica
Prende una posizione critica nei confronti della globalizzazione e delle sue conseguenze.	<ul style="list-style-type: none"> • Illustrare gli aspetti positivi e negativi nella globalizzazione • Esaminare Paesi ricchi e poveri • Mostrare gli effetti della globalizzazione sulla base di esempi 	<ul style="list-style-type: none"> • Globalizzazione • Povertà e fame nel cosiddetto "terzo mondo"

Ambito di apprendimento: 2.1 servire il vino		Durata di riferimento: 3 settimane
<p>L'operatore dei servizi di sala e bar esercita il servizio del vino al ristorante, al bar ed ai piani. Aggiorna la cantina vini quotidiana secondo la carta dei vini, tenendo in tal senso in considerazione di particolari avvenimenti. Ottiene l'incarico di servire un vino particolare. Sceglie dalla cantina il vino adeguato e presta attenzione alla corretta temperatura di mescita. Prepara gli utensili necessari per la mescita del vino. Presenta il vino prescelto e dà informazioni all'ospite in tedesco, italiano ed inglese riguardo il tipo, la qualità ed il sapore del vino. Il vino viene stappato professionalmente e servito. L'operatore dei servizi di sala e bar utilizza per la consulenza le regole della comunicazione così come le conoscenze di psicologia della vendita e di conoscenza del prodotto. Dà informazioni in tedesco, italiano ed inglese riguardo provenienza, produzione e particolarità dei vini dell'Alto Adige e delle altre regioni italiane. L'operatore dei servizi di sala e bar cita i vini corrispondenti alle pietanze ed alla successione delle pietanze e ne valuta la quantità necessaria nell'osservanza della quantità disponibile nella cantina vini. Presta attenzione allo stoccaggio professionale nella cantina vini e nella cantina giornaliera.</p>		
Competenze	Capacità	Conoscenze di base
<p>Prepara il servizio del vino.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Saper leggere la carta vini, analizzare e ricercare • Leggere le etichette ed identificare i tipi di vini • Selezionare e raggruppare correttamente i vini • Controllare la temperatura di mescita • Immagazzinare i vini per particolari eventi • Preparare i calici da vino adatti 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantina vini giornaliera • Temperatura di mescita • Tipi di vini dell'assortimento • Spumanti, vini bianchi, rosati, rossi, da dessert e dolci • Calici da vino
<p>Illustra all'ospite il vino che va a servire anche in italiano ed in inglese.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descrivere il vino in base alla provenienza, la posizione, il clima, il terreno ed il vignaiolo • Descrivere il vino sulla base della produzione, delle uve, del tasso alcolico e del gusto • Utilizzare un lessico professionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Vini italiani • Vigneti dell'Alto Adige • Tipologie di vini per ubicazione • Terreni e clima • Cantine con relativi vini • Disposizioni legislative • Difetti e malattie dei vini
<p>Porta a termine una mescita professionale del vino.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentare all'ospite il vino, anche in italiano ed in inglese • Stappare le bottiglie di vino e versarlo • Eventualmente decantarlo e farlo ossigenare • Mescere le quantità corrette • Versare il vino nei calici • Valutare perdite di mescita 	<ul style="list-style-type: none"> • Fasi della mescita del vino • Metodi di presentazione • Tecniche di stappo del vino, imbottigliamenti • Sicurezza nello stappo delle bottiglie • Funzione della decantazione e dell'areazione • Mescita per calici dalla bottiglia • Calcolo percentuale • Proporzioni

<p>Serve l'ospite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creare un'atmosfera positiva • Valutare correttamente le situazioni e reagire in modo conforme • Ricercare le esigenze dell'ospite • Utilizzare la mimica e la gestualità in modo consono alla situazione • Vendita del vino in tutte e tre le lingue • Informarsi delle esigenze dell'ospite di lingua francese e offrire bevande analcoliche 	<ul style="list-style-type: none"> • Formule di saluto • Presa di contatto • Comunicazione non verbale • Gestione delle fasi • Significato aziendale-commerciale della vendita del vino • Pronomi doppi (glielo....) Would like/like
<p>Effettua la rifinitura e la preparazione della successiva mescita di vino.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curare e stoccare i calici da vino • Ripulire le caraffe • Raggruppare e smaltire i vuoti • Ripristinare l'ordine • Rispettare ed assicurare le regole igieniche • Lavorare in sicurezza con i prodotti detergenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Calici da vino, qualità dei calici, prezzi, produzione • Caraffe • Igiene, HACCP • Detersione dei calici • Utilizzo delle lavastoviglie • Detergenti
<p>L'operatore dei servizi di sala e bar instaura dialoghi con l'ospite, i superiori ed i colleghi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informarsi sui fatti • Descrivere oralmente le fasi del lavoro • Esaminare le forme di dialogo • Effettuare interviste • Relazionare e presentare (presentazione di un libro) • Tenere discorsi (discorsi, modi ordine professionale) • Dare un feedback corretto 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervista • Relazione • Regole della retorica

Ambito di apprendimento: 2.2 servire al bar		Durata di riferimento: 3 settimane
<p>L'operatore dei servizi di sala e bar svolge un servizio competente al bar.</p> <p>Controlla lo stoccaggio conforme ai prodotti e la preparazione delle bevande. Presenta le bevande e consiglia gli ospiti in tedesco, italiano ed inglese riguardo la proposta per quanto concerne tipo, qualità e gusto.</p> <p>L'operatore dei servizi di sala e bar tiene in considerazione per la preparazione delle regole di comunicazione, delle conoscenze di psicologia della vendita e delle conoscenze inerenti il prodotto. Rispetta inoltre le prescrizioni legislative e le disposizioni in merito all'igiene ed alla miscita delle bevande.</p> <p>Prepara adeguatamente le bevande da bar in modo professionale e confacente alla situazione, le serve e tiene in considerazione dell'effetto delle sostanze contenute.</p> <p>Prepara i cocktails del giorno nell'osservanza delle diverse metodologie e in modo adeguato alla stagione, li descrive e li raccomanda ad un ospite nazionale o estero.</p> <p>L'operatore dei servizi di sala e bar indaga la soddisfazione dell'ospite. Sviluppa idee per elevare la qualità del servizio e per soddisfare le aspettative dell'ospite. Considera i costi per il materiale delle bevande cocktail, il grado di etanolo così come la concentrazione di alcool nel sangue.</p> <p>Rispetta le prescrizioni in merito alle norme sui minori per quanto concerne la somministrazione di bevande alcoliche ai giovani. Rispetta i basamenti della gestione aziendale e le disposizioni di legge a in tal senso rilevanti.</p>		
Competenze	Capacità	Conoscenze di base
L'operatore dei servizi di sala e bar instaura una comunicazione accurata con l'ospite.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicare in modo professionale • Discorrere quotidianamente in tedesco, inglese ed italiano • Raccontare aneddoti • Comportarsi in maniera appropriata al bar 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipi di bar • Caffetterie • Cultura del bar • Storia (storie) dei bar • Bar famosi • Importanza sociale dei bar • Testi sui bar • Persone al bar •
Predisporre il servizio al bar	<ul style="list-style-type: none"> • Tenere pulito il posto di lavoro e predisporlo • Rassettare • Leggere, analizzare e ricercare le carte bar • Configurare la carta del bar al PC • Leggere le etichette ed identificare le bevande • Selezionare e raggruppare correttamente le bevande • Controllare la temperatura di miscita • Preparare e stoccare bevande ed alimenti • Verificare il funzionamento di macchinari e apparecchiature 	<ul style="list-style-type: none"> • Staff del bar e suoi compiti • Terminologia professionale del bar • Carte bar • Merceologia • Bevande al bar • Frutta e frutti • Spuntini e snacks • Caffè • Utilizzo delle macchine • Apparecchiature da bar • HACCP, igiene e sicurezza sul lavoro

<p>Consiglia l'ospite e prende l'ordinazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indagare le esigenze dell'ospite • Valutare correttamente le situazioni e agire di conseguenza • Consigliare l'ospite • Vendere le bevande al bar, prendere le ordinazioni • Creare un'atmosfera positiva al bar • Riconoscere e rispettare i desideri dell'ospite • Calcolare il contenuto di etanolo e la concentrazione di alcol nel sangue • Informarsi sui desideri dell'ospite e prendere l'ordinazione delle usuali bevande alcoliche ed analcoliche in francese 	<ul style="list-style-type: none"> • Specifiche dei prodotti • Sostanze componenti, proprietà • Conservazione • Grado alcolico ed effetti • Metodi produttivi • Prodotti di marca • Peculiarità dell'ordinazione • Desideri dell'ospite • Psicologia di vendita • Clienti fissi • Calcolo percentuale ed in millesimi • Calcolo del valore medio
<p>Prepara le bevande e le serve</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preparare professionalmente all'ospite la bevanda richiesta secondo le fasi corrette • Rispettare ed assicurare le regole igieniche • Utilizzare correttamente i gelati da bar • Mescolare cocktails analcolici ed alcolici • Realizzare guarnizioni • Trasportare e servire le bevande al banco ed ai tavoli • Calcolare le quantità ed i prezzi 	<ul style="list-style-type: none"> • Bevande calde: caffè, tè... • Bevande fredde: acqua minerale, succhi,... • Bicchieri • Quantità da servire e da bar • Tipologie di servizio delle bevande • Temperatura di miscita • Tipi di gelato • Guarnizioni, sottobicchieri e cannuccie • Trasporto e servizio • Costi del materiale (calcolo proporzionale)
<p>Cura e tiene pulito il bar così come i macchinari, i bicchieri e gli utensili.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lavorare in sicurezza con i detersivi • Ripristinare sul posto di lavoro ordine e pulizia • Prendersi cura e stoccare i bicchieri 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo, pulizia e cura dei macchinari • Igiene, HACCP • Pulizia di tazze e bicchieri
<p>Mette in atto i presupposti finanziari e giuridici per la gestione dell'azienda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Imparare ad utilizzare i criteri per la scelta del tipo di azienda e delle forme aziendali di un esercizio alberghiero • Elaborare le prescrizioni dall'ordinamento per gli esercizi alberghieri e utilizzarle a livello esemplificativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Azienda ed impresa • Ordinamento degli esercizi alberghieri
<p>Descrive temi, articolazione dei lavori e persone.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descrivere temi nel rispettivo ambito professionale • Discutere della sequenza dei lavori e collegare fra di loro i diversi aspetti • Annotare la sequenza e lo sviluppo cronologico 	<ul style="list-style-type: none"> • Proprietà, funzioni e maneggio degli oggetti • Caratteristiche degli stadi di lavoro • Connotati della descrizione delle persone/caratteristiche • Rapporti verbali

	dei lavori • Descrivere e caratterizzare le persone	
Agisce in maniera consapevole nelle situazioni nelle quali la propria salute e quella dell'ospite siano in pericolo.	• Ricercare, illustrare e presentare le droghe • Riflettere sulle proprie abitudini di vita • Riconoscere le conseguenze • Indicare soluzioni sulla base di esempi	• Droghe • Salute • Igiene • Direttive giuridiche nella gastronomia

Ambito di apprendimento: 2.3 assistere gli ospiti al ristorante ed in hotel		Durata di riferimento: 3 settimane
<p>L'operatore dei servizi di sala e bar serve il cliente dall'accoglienza al commiato. Accoglie l'ospite e gli assegna un tavolo. Consiglia l'ospite in tedesco, italiano ed inglese nella scelta delle pietanze e delle bevande, prende gli ordinativi utilizzando diversi supporti e li gira alla cucina ed al bar. Ascolta attentamente, utilizza le corrette tecniche di indagine e conduce un colloquio di vendita in tutte e tre le lingue. Nel servire considera le peculiarità culturali, economiche e sociali dei propri ospiti. S'intrattiene con l'ospite in modo adeguato alla situazione ed al destinatario per quanto concerne pietanze, bevande, specialità regionali ed internazionali e riguardo alla regione ed alla popolazione. Organizza e pianifica l'avvicendamento dei lavori e realizza carte menù e delle pietanze trilingui. Armonizza il proprio lavoro alla cucina ed al bar. Calcola il contenuto calorico e nutritivo delle pietanze e delle bevande e lo illustra dietro richiesta. L'addetto al servizio riconosce le tipologie di ospiti e vi si adegua convenientemente. Stima correttamente le osservazioni ed i reclami e li tratta in modo mirato. L'operatore dei servizi di sala e bar s'informa riguardo le abitudini alimentari e le bevande usuali degli ospiti e opera in tal senso con svariate modalità di indagine</p>		
Competenze	Capacità	Conoscenze di base
L'operatore dei servizi di sala e bar prende le prenotazioni direttamente o al telefono.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicare al telefono in tedesco, italiano ed inglese e rispondere a semplici domande • Prendere le prenotazioni al telefono e chiarire aspetti rilevanti dal punto di vista professionale • Sillabare mediante l'uso dell'alfabeto • Prendere la prenotazione di un tavolo con indicazione del giorno, dell'orario e del numero delle persone 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulare domande • La forma di cortesia in italiano • Sillabare secondo alfabeto • Numeri cardinali e ordinali • Data e orario
<p>Allestisce i locali e determina lo svolgimento del servizio.</p> <p>Redige menù e carte delle vivande nelle tre lingue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Progettare il lavoro • Acquistare e predisporre le decorazioni per sala da pranzo e bar secondo stagione • Discutere il menù con il maître e il capo cuoco • Scrivere i menù per le diverse occasioni e tradurli in italiano ed inglese • Redigere i menù e le carte delle pietanze al PC nel rispetto dell'ortografia 	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione dei lavori • Allestimento e decorazione dei tavoli • Discussione dei menù • Ortografia per i menù
<p>Accoglie l'ospite e lo accompagna al tavolo. Valuta le peculiarità dei suoi ospiti e reagisce di conseguenza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rivolgersi all'ospite e accoglierlo • Riconoscere le tipologie di cliente e conformarvisi di conseguenza • Instaurare la comunicazione con l'ospite • Assegnare il tavolo • Tenere in considerazione le specificità dell'ospite estero 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologie di ospiti • Comunicazione con l'ospite • Peculiarità dei nostri ospiti • Geografia europea

	<ul style="list-style-type: none"> • Accogliere gli ospiti francesi in ogni stagione con la forma di benvenuto adatta 	
Dà consigli e prende le ordinazioni anche in italiano, in inglese ed in francese.	<ul style="list-style-type: none"> • Consigliare e illustrare pietanze e bevande • Condurre colloqui di vendita • Prendere gli ordinativi e girarli alla cucina ed al bar 	<ul style="list-style-type: none"> • Antipasti freddi • Minestre • Primi caldi • Piatti di pesce • Secondi • Contorni • Formaggi • Dolci • Frutta • Consulenze • Colloqui e tecniche di vendita
Sa dare informazioni riguardo alla regione e alla popolazione e rispondere ad un ospite nelle diverse situazioni nelle tre lingue straniere.	<ul style="list-style-type: none"> • Dare informazioni riguardo il tempo meteorologico ed alle possibilità di escursioni in zona • Discutere delle più importanti attrazioni della regione e attivarsi dietro tale richiesta • Essere informato sugli aspetti più importanti della storia dell'Alto Adige e dare informazioni riguardo regione e popolazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo meteorologico • Attrazioni dell'Alto Adige • Storia dell'Alto Adige
Sa gestire in modo professionale i reclami.	<ul style="list-style-type: none"> • Stimare correttamente i reclami • Reagire in modo adeguato alla situazione • Utilizzare frasi standard nella gestione dei reclami anche in italiano, in inglese ed in francese. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cause dei reclami • Conseguenze dei reclami • Raccomandazioni di comportamento
Effettua il conteggio finale.	<ul style="list-style-type: none"> • Calcolare i prezzi a mente • Incassare • Sapere gestire gli strumenti di pagamento • Illustrare le differenti modalità di pagamento • Elencare i vantaggi e gli svantaggi e attivare provvedimenti prudenziali • Convertire le valute • Operare con i sistemi di cassa • Rilasciare ricevute fiscali • Versare il dovuto all'azienda • Indicare i prezzi anche in italiano, francese ed 	<ul style="list-style-type: none"> • Forme di conteggio finale: ricevuta fiscale e fattura • Pagamenti in contante e no • Calcolo dell'imposta di valore aggiunto • Mance

	inglese e illustrare le parti più rilevanti della fattura	
Assicura la qualità del servizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificare la soddisfazione dell'ospite • Analizzare e discutere gli errori • Discutere i provvedimenti di ottimizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione finale dell'ospite • Fonti di errore • Spunti di perfezionamento

Ambito di apprendimento: 2.4 servire in occasione di banchetti e catering		Durata di riferimento: 1 settimana
<p>L'operatore dei servizi di sala e bar organizza e progetta sotto la direzione del direttore del ristorante ricevimenti, riunioni, ricorrenze festose, buffet, banchetti e ricevimenti al di fuori della struttura.</p> <p>Compila i menù e determina la composizione dei buffet nel rispetto degli obiettivi previsti previo accordo con la cucina e consiglia le bevande adatte.</p> <p>Pianifica differenti allestimenti dei tavoli e calcola il fabbisogno degli spazi per determinati locali. La decorazione si adatta al tipo di avvenimento.</p> <p>Progetta gli avvenimenti in modo metodologicamente corretto e mirato al conseguimento dell'obiettivo. Esegue i compiti assegnatili in modo attendibile e reagisce in modo flessibile a determinate situazioni. Prende parte attivamente ad una riflessione a posteriori con l'obiettivo di un miglioramento della qualità.</p> <p>Traduce concrete definizioni dei problemi in modelli matematici e viceversa.</p>		
Competenze	Capacità	Conoscenze di base
L'operatore dei servizi di sala e bar organizza un ricevimento con il maitre, il capo cucina e con l'ospite.	<ul style="list-style-type: none"> • Prendere le prenotazioni direttamente o al telefono • Discutere e progettare ricevimenti con l'ospite • Prendere le ordinazioni e chiarirne le caratteristiche • Consigliare l'avvicendamento delle pietanze e le bevande che più vi si accordano • Discutere i menù con gli interessati • Illustrare le pietanze all'ospite • Illustrare la successione delle pietanze in italiano, francese ed inglese • Prendere prenotazioni telefoniche anche in italiano, inglese e francese 	<ul style="list-style-type: none"> • Circostanze • Modulo ordine • Conversazioni telefoniche • Lista di controllo • Programmi di calcolo a tabelle • Fabbisogno di personale • Ripartizione dei collaboratori • Colloqui di vendita
Predisporre la sequenza del servizio e allestire i locali.	<ul style="list-style-type: none"> • Leggere e creare i piani dell'intervento e della sequenza • Predisporre e portare a compimento l'accoglienza con aperitivi • Allestire i buffet • Allestire e predisporre i banchetti • Predisporre l'allestimento dei tavoli e disporre o acquistare le decorazioni in maniera consona alla stagione • Discutere e chiarire la sequenza del servizio • Effettuare il calcolo dei prezzi e delle quantità 	<ul style="list-style-type: none"> • Composizione del buffet • Allestimento della sala e dei tavoli, conformazione dei tavoli, schema dei posti • Tipi di decorazione • Programma complessivo • Basi giuridiche • Metodi di servizio • Discussione preliminare di servizio
Porta a termine il servizio in gruppo	<ul style="list-style-type: none"> • Eseguire i compiti in modo coordinato • Mettere in atto il lavoro di gruppo con tolleranza 	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro in gruppo • Direzione dei collaboratori • Situazioni impreviste

	<ul style="list-style-type: none"> • Reagire in modo flessibile e creativo agli imprevisti • Improvvisare il più possibile Lavorare con perseveranza e sopportare elevati carichi di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Carichi di lavoro
Porta a termine gli avvenimenti e riconsegna i locali per le manifestazioni posti al di fuori della propria struttura.	<ul style="list-style-type: none"> • Accomiatarsi dagli ospiti in tedesco, inglese e francese • Riassettare e riconsegnare il luogo della manifestazione • Calcolare il consumo di bevande • Ridiscutere in gruppo la manifestazione • Corrispondere il dovuto ai collaboratori 	<ul style="list-style-type: none"> • Modalità di riconsegna • Valutazione
Redige protocolli e lettere commerciali .	<ul style="list-style-type: none"> • Redigere i protocolli dello sviluppo dei lavori e degli avvenimenti • Scrivere rapporti • Gestire la corrispondenza • Munirsi di offerte • Gestire i reclami 	<ul style="list-style-type: none"> • Protocollo delle discrepanze, degli esiti e dello sviluppo • Caratteristiche del rapporto • Forma della lettera commerciale • Offerte, reclami • Grammatica e regole grammaticali
Sviluppa un punto di vista critico nei confronti del mondo pubblicitario .	<ul style="list-style-type: none"> • Analizzare testi di stampa attuali • Confrontarsi con i differenti media • recepire segnalazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Mondo mediatico altoatesino • Libertà di stampa e diritto all'informazione

Ulteriori competenze, capacità e conoscenze di base delle materie generali nella 2a classe

Economia aziendale

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
Si confronta con le più importanti basi del rapporto di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare i fondamenti del diritto del lavoro • Sapere dare informazioni riguardo importanti documenti • Spiegare la funzione dei gruppi di interesse 	<ul style="list-style-type: none"> • Diritti e doveri del loro rapporto di lavoro • Busta paga e modulo CUD • Associazioni di datori di lavoro e lavoratori
Getta uno sguardo nel sistema creditizio e diviene consapevole delle conseguenze negative del sistema creditizio e di pagamento.	<ul style="list-style-type: none"> • Denominare le diverse forme di credito • Descrivere e dare ragguagli riguardo i pericoli dell'indebitamento e rispettivamente dell'eccessivo indebitamento e le loro conseguenze 	<ul style="list-style-type: none"> • Forme di credito • Le banche etiche come forma alternativa di credito • Indebitamento e debiti eccessivi

Italiano

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
Comprendere spiegazioni, indicazioni, informazioni legate all'ambito professionale	<ul style="list-style-type: none"> • Saper condurre un dialogo, interloquire con la controparte, relativamente alla microlingua del servizio. • Comprendere ed eseguire incarichi. • Saper inferire entro i limiti possibili il lessico nuovo di una lettura 	<ul style="list-style-type: none"> • Lessico inerente il servizio • Modo Imperativo • I gradi dell'aggettivo qualificativo • Condurre ricerche in internet
Comprensione di diverse tipologie di testo, ricavandone le informazioni più significative.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensione di testi nonostante la presenza di lessico ignoto. • Saper riassumere e riesporre 	<ul style="list-style-type: none"> • Il modo Condizionale • Confronto fra il Modo Indicativo e Congiuntivo
Saper dialogare nell'ambito professionale in modo attivo, proponendo soluzioni all'interlocutore, evadendo ed esaudendo richieste di chiarimenti del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Saper consigliare a un cliente un locale, piatti locali e abbinamenti. • Saper descrivere una pietanza • Saper consigliare e spiegare al cliente la composizione di bevande varie. • Far fronte ai reclami e proporre/offrire soluzioni. • Saper dialogare su temi quotidiani. • Sviluppo del lessico correlato al servizio 	<ul style="list-style-type: none"> • Lessico relativo a piatti e bevande. • Frasi standard nella gestione dei reclami. • Ripetizione dei modi e dei tempi. Il futuro Indicativo • Uso di <i>é/c'è</i> – sono/ci sono • Ingredienti, unità

Inglese

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
Comprende spiegazioni professionali tipiche dei gruppi professionali, le indicazioni, i riferimenti o le informazioni, nella misura in cui vengano articolate chiaramente in un linguaggio standard e con una velocità di conversazione usuale. Coglie il senso di discorsi complessi.	<ul style="list-style-type: none"> • Prendere parte alle discussioni così come intavolare un discorso, proseguirlo e sostenerlo anche nel caso di difficoltà durante di esso • Eseguire ricerche in internet • Riferire sulle esperienze professionali sulla base della documentazione 	<ul style="list-style-type: none"> • I tempi e la grammatica • Il presente • Il passato semplice/passato continuo • Il grado comparativo dell'aggettivo • Aggettivi quantificativi • Ricercare in internet per termini
Comprende testi tipici dell'ambito professionale e ricerca in modo mirato le informazioni.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendere il contenuto di testi lunghi, riassumere e restituire i testi • Lavorare compiutamente con il vocabolario 	<ul style="list-style-type: none"> • Vocaboli professionali • I diversi tempi dei verbi
Partecipa attivamente senza troppi sforzi alle discussioni professionali. Sostiene punti di vista e fornisce proposte.	<ul style="list-style-type: none"> • Prendere parte a discussioni riguardo tematiche di tipo giornaliero e parteciparvi compiutamente 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi dei verbi e grammatica

Tedesco

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
Si propone per l'assunzione.	<ul style="list-style-type: none"> • Redigere domande d'impiego, brevi richieste di assunzione ed un curriculum vitae • Preparare un colloquio di presentazione • Desumere informazioni riguardo il mondo del lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Domande d'impiego • Brevi richieste di assunzione • Curriculum vitae • Colloquio di presentazione • Sedi alle quali rivolgersi per la richiesta di impiego
Legge, analizza e interpreta diversi tipi di testo.	<ul style="list-style-type: none"> • Leggere, comprendere e riassumere testi • Distinguere tipi di testi giornalistici • Utilizzare tecniche di lettura di decodificazione dei testi • Leggere ed analizzare racconti brevi e poesie • Comprendere, valutare e utilizzare correttamente testi d'uso e mediatici della vita quotidiana 	<ul style="list-style-type: none"> • Sguardo d'insieme dei testi letterari • Caratteristiche dei racconti brevi • Poesie • Ballate

Educazione civica

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
È conscio di essere attore attivo e passivo del quadro politico circostante, ne prende atto e apprende le possibilità di interazione attiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le modalità della propria partecipazione • Conoscere gli organi e gli attori politici del Comune, della Provincia e dello Stato e comprendere e descrivere i loro compiti ed i loro ambiti di responsabilità 	<ul style="list-style-type: none"> • I più importanti organi della Provincia e dello Stato • Loro compiti e funzioni • La Costituzione Italiana
Sviluppa una propria consapevolezza e comprensione per la storia e lo sviluppo culturale della propria terra.	<ul style="list-style-type: none"> • Collegare le più importanti vicende storiche ed il presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Sintesi del 20° secolo

Turistica

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
Dà informazioni riguardo la protezione dell'ambiente e del paesaggio in Alto Adige.	<ul style="list-style-type: none"> • Fare avvicinare l'ospite alle bellezze della natura tipiche di questa terra 	<ul style="list-style-type: none"> • Parchi naturali • Parchi nazionali • Biotopi • Flora e fauna • Monumenti naturali

Ambito di apprendimento: 3.1 compiere preparazioni speciali al tavolo dell'ospite		Durata di riferimento: 4 settimane
<p>L'operatore dei servizi di sala e bar compie lavorazioni speciali come marinate, filettatura, porzionatura e fiammatura delle pietanze al tavolo dell'ospite. Ordina le pietanze in cucina e le prepara adeguatamente in sala.</p> <p>L'operatore dei servizi di sala e bar ultima tali pietanze al tavolo nel rispetto delle norme igieniche e di sicurezza. Esegue queste preparazioni particolari al tavolo dell'ospite secondo le direttive del direttore del ristorante. Vengono predisposte le posate adeguate e gli utensili per le particolari pietanze. Vengono consigliate all'ospite e messe a sua disposizione le bevande corrispondenti. Vengono discussi i dettagli della preparazione con l'ospite durante di essa in tedesco, italiano ed inglese.</p> <p>Effettua il calcolo dei costi per determinare il profitto ed il prezzo di vendita.</p>		
Competenze	Capacità	Conoscenze di base
<p>Si predispone per la particolare lavorazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Raccogliere le informazioni necessarie dal capo cuoco • Utilizzare le norme igieniche e di sicurezza • Conoscere la normativa antincendio • Mettere in atto all'occorrenza le misure di primo soccorso • Utilizzare i termini professionali in tedesco, italiano ed inglese 	<ul style="list-style-type: none"> • Pesce affumicato, a bagnomaria ed arrosto • Le parti del pesce, carne cruda e spezie • I latticini e la loro preparazione • I frutti ed il loro utilizzo • Disposizioni legislative per la conduzione di un esercizio alberghiero
<p>Serve le bevande indicate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servire le bevande 	<ul style="list-style-type: none"> • Adeguamento delle bevande
<p>Illustra all'ospite le pietanze che va a servire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leggere, analizzare e ricercare ricette • Illustrare le pietanze in tre lingue • Denominare e descrivere le pietanze più comuni in francese 	<ul style="list-style-type: none"> • Manuali professionali • Ricerche in rete • Ricette
<p>Esegue le lavorazioni al tavolo dell'ospite in modo spedito e pulito, utilizza la mimica, la gestualità ed il linguaggio in favore dell'ospite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porzionare il salmone davanti all'ospite • Marinare il filetto alla tartara davanti all'ospite • Filettare la trota davanti all'ospite • Filettare la sogliola davanti all'ospite • Filettare il rombo davanti all'ospite • Porzionare all'ospite il filetto di manzo ai ferri • Porzionare e servire il formaggio davanti all'ospite • Filettare i frutti davanti all'ospite e preparare una macedonia di frutta • Fiammare i frutti davanti all'ospite • Utilizzare proficuamente mimica, gestualità e linguaggio • Denominare i frutti in lingua francese 	<ul style="list-style-type: none"> • Salmone, trota e sogliola • Filetto alla tartara, filetto di manzo ai ferri • Formaggi • Frutti • Attrezzi • Porzionare • Filettare • Marinare • Fiammare • Porzionare e preparare

<p>Ultima le pietanze e prepara quelle del successivo servizio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conservare i cibi • Detergere e curare utensili ed apparecchiature 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipi di refrigerazione • Igiene • Modi di ripulitura • Detergenti • Normativa igienica negli esercizi ristorativi
<p>Calcola il prezzo di vendita di pietanze e bevande. È consapevole del valore dei prodotti offerti ed agisce di conseguenza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calcolare le quantità ed il prezzo dei materiali • Calcolare il prezzo di vendita 	<ul style="list-style-type: none"> • Calcolo del prezzo dei materiali • Procedimenti di calcolo particolareggiati e di massima
<p>Discute ed argomenta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Discutere ed argomentare temi attuali e situazioni del mondo lavorativo • Trovare le soluzioni per i disturbi alla comunicazione • Argomentare in modo differenziato le posizioni riguardo un tema • Ribattere in modo obiettivo • Utilizzare costruttivamente diverse strategie di argomentazione e di discussione • Riportare una verifica positiva • Utilizzare tecniche di indagine mirate 	<ul style="list-style-type: none"> • Discussione • Argomentazione • Modelli comunicativi • Effetto di linguaggio e linguaggio del corpo • Tipologie di domande
<p>Relazona davanti ad un pubblico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preparare presentazioni multimediali • Presentare in seduta plenaria utilizzando le regole di base della retorica • Utilizzare tecniche di presentazione adeguate alla professione • Utilizzare un linguaggio professionalmente corretto 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazioni

Ambito di apprendimento: 3.2 illustrare la preparazione e le caratteristiche delle pietanze		Durata di riferimento: 4 settimane
<p>L'operatore dei servizi di sala e bar illustra all'ospite dietro sua richiesta la preparazione e le caratteristiche delle pietanze. Nella consulenza e nella preparazione tiene in considerazione delle diverse forme di alimentazione degli ospiti. Agisce in modo responsabile ed è a tale riguardo conscio del fatto che ne va del benessere e della salute dell'ospite. Utilizza per la consulenza le proprie competenze in merito a regolamenti, direttive e composizione degli alimenti secondo criteri che sottostanno ad esigenze etiche e morali.</p> <p>Compara le differenti offerte e prezzi e sceglie miratamente il prodotto tenendo in considerazione delle condizioni della fornitura e dei pagamenti.</p> <p>L'operatore dei servizi di sala e bar si confronta con i principi basilari della scienza dell'alimentazione. Conosce i prodotti e le loro caratteristiche così come anche la loro composizione e preparazione. Rispetta i processi produttivi, distingue i diversi tipi di cottura e li illustra all'ospite in tedesco, italiano ed inglese.</p> <p>Le pietanze verranno assaggiate e descritte per quanto concerne sapore ed aspetto.</p> <p>È a conoscenza delle malattie dei paesi civilizzati così come delle incompatibilità e del problematico effetto sul corpo di alcune sostanze contenute negli alimenti e consiglia all'ospite delle pietanze in alternativa.</p>		
Competenze	Capacità	Conoscenze di base
Denomina all'ospite le pietanze servite .	<ul style="list-style-type: none"> Riconoscere le pietanze da servire all'atto della consegna da parte della cucina, tenerle a mente e presentarle all'ospite Denominare le pietanze servite all'ospite in italiano ed in inglese ed i piatti più consueti anche in francese 	<ul style="list-style-type: none"> Compilare il menù Pianificare l'allestimento della sala e dei tavoli
Illustra e descrive all'ospite dietro sua richiesta all'atto dell'ordinazione la preparazione, l'aspetto ed il sapore delle pietanze e consiglia una bevanda ad esse adatta. Compila menù e listini.	<ul style="list-style-type: none"> Denominare e raccomandare all'ospite le pietanze in modo linguisticamente corretto Raccomandare le bevande Utilizzare regole per l'ortografia 	<ul style="list-style-type: none"> Testi per traduzioni Ricerche in internet Portale di traduzione delle pietanze dell'Unione Albergatori e Pubblici Esercenti dell'Alto Adige HGV Lista delle bevande Ortografia per il menù
Analizza le pietanze per preparazione, sostanze contenute, aspetto e gusto.	<ul style="list-style-type: none"> Riconoscere e descrivere i metodi di cottura Denominare gli alimenti e le pietanze con le loro caratteristiche Descrivere l'effetto delle salse Preparare ed assaggiare le pietanze Verificare l'adeguatezza delle bevande alle pietanze 	<ul style="list-style-type: none"> Conoscenza dei prodotti: pasta, riso, farina, olii, latticini, pesce, insalate, riso, patate, verdure, funghi, carne, pane, spezie, formaggi, impasti, gelati e frutta Conoscenze di base della preparazione delle pietanze, metodi di cottura Antipasti e primi, minestre, piatti di pesce, secondi, contorni, formaggi, dolci

Stipula contratti con le necessarie precauzioni.	<ul style="list-style-type: none">• Distinguere fra differenti tipi di contratti• Spiegare le condizioni, le conseguenze ed i rischi nella stipula dei contratti	<ul style="list-style-type: none">• Basamenti del diritto contrattuale
---	---	--

Ambito di apprendimento: 3.3 tenere in considerazione delle particolari esigenze dell'ospite		Durata di riferimento: 2 settimane
<p>L'operatore dei servizi di sala e bar si conforma alle abitudini dell'ospite locale ed internazionale in tema di pietanze e bevande e tiene quindi conto delle specifiche esigenze alimentari e di dieta.</p> <p>Comprende le differenti culture ed abitudini alimentari degli ospiti e ne tiene conto nella fase del servizio. Dato che le allergie e le intolleranze alimentari diventano sempre più frequenti, agisce con sensibilità e si premura di esaudire le esigenze alimentari degli ospiti.</p> <p>L'operatore dei servizi di sala e bar legge la specifica letteratura professionale del servizio ed è conscio della necessità della formazione continua sul lavoro per la propria carriera professionale.</p> <p>Volge il proprio sguardo alle tendenze ed alle mode, conosce gli ultimi stili e le ultime tecniche di cucina.</p>		
Competenze	Capacità	Conoscenze di base
<p>Tiene in considerazione nel servizio delle differenti abitudini in merito al mangiare ed al bere dei diversi ambiti culturali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Illustrare le differenti abitudini in fatto di mangiare e bere dei differenti ambiti culturali • Descrivere gli alimenti e le pietanze, le loro sostanze componenti e le loro caratteristiche • Rispettare i precetti religiosi ed agire di conseguenza • Gestire la comunicazione con gli ospiti stranieri 	<ul style="list-style-type: none"> • Esigenze degli ospiti • Tipologie di ospiti • Ambiti culturali e festività • Pietanze e bevande preferite • Retrosceca religiosi • Metodi di preparazione
<p>Rispetta le esigenze dell'ospite con specifici piani dieta e ne tiene in considerazione nella fase del servizio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prendere sul serio gli ospiti con piani dieta individuali ed agire di conseguenza • Descrivere le forme degli alimenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Malattie da civilizzazione • Incompatibilità alimentari • Allergie • Diete • Metodi di preparazione • Fabbisogno energetico • Sostanze minerali • Vitamine • Grassi • Proteine • Alimentazione equilibrata • Nutrienti e contenuto energetico di alimenti e bevande • Contenuto di carboidrati
<p>Volge il proprio sguardo alle tendenze ed alle mode, discute dei più recenti stili e tecniche di cucina.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ricercare le nuove tendenze • Leggere le riviste specializzate del settore 	<ul style="list-style-type: none"> • Tendenze della gastronomia: slow food, coscienza crescente del valore della qualità, conoscenza dei prezzi, la nuova semplicità... • Esigenze degli ospiti nel corso del tempo

Utilizza gli strumenti del marketing .	<ul style="list-style-type: none"> • Analizzare i mezzi verbali della pubblicità • Sviluppare idee per il marketing • Utilizzare strategie e strumenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Cataloghi di viaggio • Linguaggio pubblicitario • Politica del turismo
---	---	--

Ulteriori competenze, capacità e conoscenze di base delle materie generali nella 3a classe

Italiano

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
Comprendere spiegazioni, indicazioni e informazioni in ambito professionale anche complesse. Individuare in una conversazione i diversi punti di vista.	<ul style="list-style-type: none"> • Interagire con l'interlocutore a tutto campo. • Esprimere opinioni argomentando. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ripasso dei tempi e dei modi • Il Condizionale per esprimere il futuro in un'azione passata • Il periodo ipotetico
Comprensione di testi correlati all'ambito professionale e di una certa complessità.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensione completa delle informazioni in un testo scritto di ambito professionale di una certa complessità 	<ul style="list-style-type: none"> • Articoli di giornale correlate alla professione e non • Testi di professionali di approfondimento
Saper soddisfare il cliente interloquendo in L2 dalla prenotazione fino al commiato, passando per, l'accoglienza, l'ordinazione, la gestione di eventuali reclami e contrattamenti, la consulenza gastronomica, il saper dare eventuali indicazioni di strade, di manifestazioni e di cose interessanti del luogo.	<ul style="list-style-type: none"> • Saper consigliare/spiegare/raccomandare i piatti e vini locali e abbinamenti • Saper consigliare/spiegare/raccomandare piatti e vini della gastronomia internazionale. • Saper dare informazioni sul tempo atmosferico • Saper descrivere le bellezze naturali, I monumenti del luogo e/o quanto di interessante da visitare ci sia nella zona 	<ul style="list-style-type: none"> • Saper descrivere un vino • Saper descrivere una pietanza • La gastronomia locale • Elementi della storia del Sudtirolo • Le diverse forme di pagamento
Saper redigere una domanda di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Microlingua delle inserzioni di lavoro • Sapersi presentare e affrontare un colloquio di lavoro fornendo le informazioni salienti, fornendo un quadro completo di se stessi , compresi i propri punti forti e deboli. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ripetizione delle strutture già svolte

Inglese

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
Comprende spiegazioni anche complesse, indicazioni o informazioni in ambito professionale. Segue discussioni di ordine professionale cogliendone i contenuti informativi, i punti di vista e la posizione di chi parla.	<ul style="list-style-type: none"> • Reagire alle proposte assentendo o contraddicendo. • Argomentare le opinioni. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliamento del lessico • Like to do /like doing • Forme dei tempi • Futuro will/going to • Past tense • Dare consigli
Comprende testi specifici dell'ambito professionale e riconosce differenti asserzioni e opinioni.	<ul style="list-style-type: none"> • Leggere testi e trarne informazioni mirate • Estrapolare autonomamente un nuovo vocabolario lessicale dai testi • Trarre informazioni dagli annunci 	<ul style="list-style-type: none"> • Prospetti pubblicitari • Articoli di giornale
Esegue un servizio completo nella lingua straniera nel rispetto delle diverse tipologie di ospiti – dall'accoglienza fino al commiato.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare un abbinamento del vino alle pietanze in modo comunicativo • Dare informazioni sui vini altoatesini • Fornire consigli • Raccomandare piatti nazionali ed internazionali • Denominare metodi di cottura così come modi di taglio • Dare informazioni sulle specialità locali 	<ul style="list-style-type: none"> • Descrizione dei vini • Conoscenze di cucina per i diversi metodi di cottura • Vocabolario professionale per gli alimenti utilizzati • Cucina e bevande altoatesine • Storia dell'Alto Adige
Redige testi completi e strutturati di rilevanza professionale, formulando i contenuti in maniera adeguata al destinatario ed alla situazione.	<ul style="list-style-type: none"> • Compilare un curriculum vitae ed una lettera di presentazione • Utilizzare un vocabolario professionale per i colloqui di presentazione e di candidatura. • Discutere dei propri punti di forza e di debolezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Futuro • Present Perfect • Present and Past tenses • Vocabolario riguardo i propri punti di forza e di debolezza • Rispondere alle domande

Economia aziendale

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
È parte del sistema impositivo ed utilizza i fondamentali del diritto tributario.	<ul style="list-style-type: none"> • Associare le imposte • Raccogliere la documentazione per una dichiarazione dei redditi 	<ul style="list-style-type: none"> • Imposte e tasse

<p>È consapevole dell'importanza di una copertura assicurativa per le emergenze e promuove la prevenzione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Distinguere fra le singole assicurazioni • Illustrare la dinamica nel sistema assicurativo • Riconoscere la necessità delle singole assicurazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Nozioni di diritto assicurativo
--	---	---

Tedesco

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
<p>Redige una tesina di carattere professionale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ricercare informazioni su di un tema a carattere professionale • Raccogliere e strutturare i contenuti • Rielaborare per iscritto con le proprie parole • Eseguire e valutare studi propri • Utilizzare fonti differenti • Rafforzare e motivare le proprie asserzioni • Presentare la tesina 	<ul style="list-style-type: none"> • Aspetti formali di una tesina
<p>Legge, analizza ed interpreta diversi tipi di testi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leggere, comprendere e restituire testi • Leggere, analizzare ed interpretare racconti brevi e poesie 	<ul style="list-style-type: none"> • Baricentro letterario

Educazione civica

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
Descrive i principi fondamentali della democrazia.	<ul style="list-style-type: none"> • Distinguere fra le differenti forme di governo • Descrivere le caratteristiche della democrazia • Illustrare il significato della ripartizione dei poteri 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche della democrazia e della dittatura
Illustra il coraggio civico sulla base di esempi.	<ul style="list-style-type: none"> • Ricercare personalità dalla storia • Analizzare esempi • Definire il coraggio civico sulla base di esempi 	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione di coraggio civico
Percepisce il proprio mondo vitale nel contesto europeo, conosce le relazioni politiche attuali e crea confronti internazionali.	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscere i punti principali dello sviluppo storico della UE e trarre conclusioni riguardo temi politici attuali ed avvenimenti economici • Denominare le possibilità ed i pericoli di un mondo globalizzato • Denominare brevemente i più importanti organismi della UE e descriverne i loro compiti e le loro funzioni • Collegare l'Europa con gli alleati internazionali 	<ul style="list-style-type: none"> • UE • Organismi internazionali

Turistica

Competenze	Capacità	Conoscenze di base
Sviluppa una propria consapevolezza e comprensione per la storia e lo sviluppo culturale della propria terra.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinare cronologicamente i più importanti avvenimenti storici • Pianificare proprie ricerche storiche • Riconoscere la problematica dei diversi sistemi statali • Descrivere il ruolo dell'autonomia per l'Alto Adige 	<ul style="list-style-type: none"> • Quadro d'insieme del 20° secolo