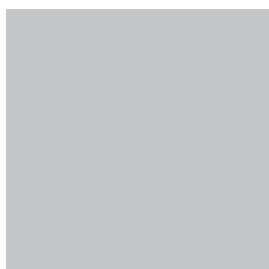
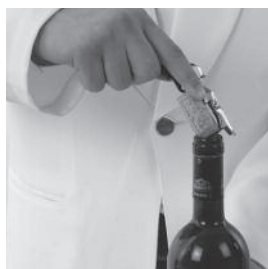


Oscar Galeazzi

salabar.it

Guida
per il docente

1



www.salabar.it

Testi

Link

Video

Foto

Opinioni

Contributi



HOEPLI

Copyright © Ulrico Hoepli Editore S.p.A. 2009

via Hoepli 5, 20121 Milano (Italy)

tel. +39 02 864871 - fax +39 02 8052886

e-mail hoepli@hoepli.it

www.hoepli.it

Tutti i diritti sono riservati a norma di legge
e a norma delle convenzioni internazionali

Realizzazione editoriale: GR Gruppo di Redazione, Milano
Progetto grafico: Apotema.adv

Copertina: MN&CG S.r.l., Milano

Fotocomposizione: Alfa Print, Busto Arsizio (Varese)
Stampa: L.E.G.O. S.p.A. – Stabilimento di Lavis (TN)

Printed in Italy

Indice

Quali condizioni “garantiscono” l’apprendimento? 4

Premessa 4

Le condizioni dell’apprendimento 4

La motivazione 5

Ricondurre l’apprendimento alle esperienze significative 5

Modificare l’immagine che l’allievo ha di sé e del proprio ruolo 6

Coinvolgere l’allievo nel processo di apprendimento 6

Modificare il modello di rapporto docente-alunno 6

Elaborazione dell’esperienza 7

TABELLA Punti guida dell’apprendimento e dell’insegnamento 7

La comunicazione 8

Conoscenza di sé 8

Conoscenza dell’altro 9

Contenuto e relazione 11

TABELLA Punti guida per l’ottimizzazione della comunicazione 12

La responsabilità della comunicazione 12

Un esercizio per imparare a comunicare 13

Il processo di valutazione 16

Perché e come si valuta 16

La valutazione formalizzata 16

Come utilizzare le prove 17

Tempi e obiettivi della verifica 17

Che cosa valutare 17

Chi è valutato 18

Misurazione e valutazione 19

Esempio 1: schema degli ambiti della verifica 19

Esempio 2: ambiti di verifica e misurazione 19

Caratteristiche e tipologie delle prove 21

Le prove oggettive 21

Tipologia Vero/Falso 22

Tipologia Integrazioni 23

Tipologia Corrispondenze 24

Tipologia Scelta multipla 26

Imparare ad autovalutarsi 27

TABELLA Griglia di autovalutazione dell’allievo 28

TABELLA Griglia di autovalutazione del docente 29

Prove sommative 31

Soluzioni 46

Quali condizioni “garantiscono” l’apprendimento?

Premessa

L’obiettivo principale di questa guida è aiutare i colleghi nel loro lavoro didattico-educativo. È quindi opportuno, volendo presentare questo aiuto, cominciare con una breve descrizione dei problemi che l’hanno ispirato.

Ci troviamo spesso di fronte ad allievi insensibili a qualsiasi stimolo, insofferenti e indisciplinati, e ce ne chiediamo le ragioni. Tra le più significative indichiamo subito lo scarso interesse per lo studio, che nella pregressa esperienza scolastica li ha progressivamente allontanati dal mondo del libro e del sapere scolastico, avvicinandoli a un modello di disimpegno di cui, peraltro, loro stessi non sono consapevoli, in quanto non sono in grado di valutare la grandezza delle lacune cognitive che hanno accumulato nel tempo.

Un’altra importante ragione la troviamo nell’obbligo che gli allievi hanno di scegliere, ancora in giovanissima età, il corso di studi superiore, effettuando un’opzione di vita che plasmerà il loro futuro quando sono ancora poco attenti alla realtà del mondo economico-produttivo e alle reali possibilità d’inserimento nei settori che lo caratterizzano. Quest’obbligo, che l’attuale organizzazione scolastica impone ai giovani, li porta spesso a scegliere in modo poco consapevole il corso di studi che dovrebbe metterli in grado, in futuro, di svolgere un’attività lavorativa gratificante e proficua, professionalizzandoli a un buon livello. La scelta diventa spesso, soprattutto per gli adolescenti che non sentono un forte stimolo verso lo studio, più una costrizione che una decisione ragionata.

Accade infatti che la decisione sia assunta senza che vi sia un serio e adeguato processo di orientamento. È possibile che il consiglio orientativo dato a un alunno circa il suo possibile futuro scolastico sia formulato, per esempio, unicamente in base alla naturalezza con la quale egli è in grado di relazionarsi agli altri, senza tenere in conto che la qualità e la quantità delle conoscenze e competenze che deve possedere un cameriere professionista imporranno un impegno scolastico forse troppo gravoso per lui. Oppure, ancora, può darsi che l’alunno opti per questo corso di studi per compiacere la famiglia o, più semplicemente, perché qualche suo amico ha già preso la decisione di lavorare nel settore della ristorazione.

Sappiamo quindi che, molto spesso, quando fanno la loro scelta scolastica i giovani non considerano che prima della qualificazione professionale dovrebbero analizzare a fondo le loro caratteristiche personali e, di conseguenza, tenere presente che il lavoro migliore da ipotizzare per il loro futuro sarebbe quello che meglio si adatta alle loro attitudini, che non sono sempre congruenti con le conoscenze possedute.

Le condizioni dell’apprendimento

È un dato di fatto che un adolescente di 14-16 anni non può più essere considerato un bambino, anche se è altrettanto chiaro che non può ancora essere considerato un adulto a pieno titolo. Il suo processo di crescita, infatti, rispetto al versante dei diritti è già ampiamente costruito e consolidato, mentre non si può dire altrettanto per quanto riguarda quello dei doveri. Questa semplice considerazione ci impone una riflessione: se il nostro alunno può essere considerato sufficientemente adulto quando esprime la sua volontà rispetto a ciò che ritiene gli sia dovuto, è forse opportuno, se si vuole incidere positivamente sul suo processo di crescita, cominciare a considerarlo adulto anche per quanto riguarda l’apprendimento scolastico.

Se ciò è vero sarà opportuno “utilizzare”, nella relazione con lui, alcune conoscenze derivate dal processo di apprendimento dell’adulto.

Le analisi di questo processo di apprendimento mettono a fuoco un’idea guida: *apprendere equivale a modificarsi*. Sappiamo anche che qualsiasi adulto apprende, e cioè modifica le proprie esperienze precedenti, se:

- riesce a sviluppare ed esprimere una motivazione per lui convincente;
- riesce a ricondurre l’apprendimento alle esperienze significative per lui;
- riesce a modificare l’immagine che ha di sé e del proprio ruolo;
- è coinvolto nel proprio processo di apprendimento;
- riesce a stipulare un contratto con chi lo aiuta ad apprendere;
- riesce a modificare il proprio modello di rapporti interpersonali;
- riesce a elaborare l’esperienza di apprendimento attraverso cui passa.

Alcune di queste condizioni sono di immediata fruibilità.

LA MOTIVAZIONE

Qualsiasi sia il fattore che, a monte del corso di studi, determina la scelta dei nostri alunni, se vogliamo che l’insegnamento da noi impartito abbia la valenza e l’efficacia conseguenti all’impegno investito nelle classi, è necessario ribaltare l’ottica con la quale i ragazzi considerano l’insegnamento (della nostra disciplina come di tutte le altre) e attivare il necessario **processo motivazionale**, base indispensabile per lo svolgimento proficuo e produttivo sia del percorso scolastico, sia della futura attività lavorativa.

La **motivazione** è un fattore interno che attiva e guida il comportamento di tutti gli uomini. È un fattore che possiede molte sfaccettature; può essere infatti:

- *interna*, quando i bisogni personali sono soddisfatti direttamente dall’apprendimento; per esempio, il desiderio di migliorare la propria condizione economica, o di affermare un progetto di attività imprenditoriale autonoma, si può realizzare grazie alla professionalità acquisita a scuola attraverso uno studio serio;
- *esterna*, quando è necessario usare un incentivo come stimolo dell’apprendimento; un esempio classico viene fornito dal motorino, dalla moto o dalla macchina che i genitori promettono al figlio se alla fine dell’anno sarà promosso;
- *primaria*, quando è orientata a un fine specifico; per esempio, il desiderio di diventare un barman internazionalmente famoso per abilità, professionalità e stile;
- *secondaria*, quando è orientata a uno scopo subordinato a un fine (che è il fine principale); per esempio, mirare a gestire un ristorante per diventare famoso e fare soldi.

La conoscenza e la capacità di gestire i tanti aspetti della motivazione ci consente di entrare in un rapporto con gli allievi che riesce a coinvolgerli nelle attività scolastiche più facilmente, “garantendo” un migliore apprendimento.

RICONDURRE L’APPRENDIMENTO ALLE ESPERIENZE SIGNIFICATIVE

Saper ricondurre l’apprendimento realizzato in classe alle esperienze significative per l’allievo (condizione che può essere ampiamente sfruttata nella materia sala-bar) può indurre alla revisione dell’immagine che l’allievo ha di sé e del proprio ruolo fino a ribaltarla: non sarà più lo studente rimbrottato a casa e a scuola per gli scarsi risultati prodotti, ma una persona che ha compreso che anche nelle esperienze pratiche quotidiane, cioè attraverso l’operatività della vita reale, è possibile dimostrare un positivo processo di crescita. Con un semplice esempio: se ha capito in quale modo si può fare un ottimo caffè, considerate

le tante conoscenze necessarie per riuscirci, si potrà sottolineare questa sua nuova competenza e valorizzarla davanti ai compagni, riconoscendogliela apertamente. Nella relazione a due lo inviteremo invece a imparare a esprimere *anche verbalmente* questa sua capacità, facendogli presente che è impossibile mostrare un qualsiasi saper fare se non si è acquisito anche il sapere che ne sta alla base, e che la sua dimostrazione di competenza sottintende un possesso di conoscenza teorica.

MODIFICARE L'IMMAGINE CHE L'ALLIEVO HA DI SÉ E DEL PROPRIO RUOLO

Nella pratica didattica, la costruzione di un'immagine positiva di sé si traduce nella necessità di incoraggiare, sostenere e sottolineare qualsiasi modifica positiva si manifesti nel comportamento operativo dell'allievo, sfruttando il processo di **gratificazione** e sottolineando *solo informalmente* le carenze esistenti. Si tratta di mettere l'allievo al centro del *palcoscenico* sul quale in passato, per sentirsi importante, per attirare l'attenzione degli adulti e, soprattutto, per non confessare a se stesso di essere incapace di seguire il normale percorso scolastico come invece facevano, e sapevano agevolmente fare, molti dei suoi compagni, ha sempre recitato la parte dell'allievo negligente.

Spesso i ragazzi che nelle classi si dimostrano irrequieti e arroganti, e che provocano notevole disturbo, usano infatti quest'arma semplicemente per attirare l'attenzione su di sé. Il loro meccanismo mentale è semplice: *"Adesso, amici miei, vi mostrerò come io, e solo io, sono in grado di impedire al professore di fare lezione"*. Da questa premessa nasce il comportamento che attiva la fase di disturbo, e che inevitabilmente ci induce a intervenire per riportare ordine nella classe e proseguire nell'attività d'insegnamento.

L'intervento repressivo dell'insegnante, che quasi immancabilmente segue, permette all'allievo disturbatore di ottenere lo scopo che si era prefisso: attirare su di sé l'attenzione e mostrare ai compagni la sua abilità, almeno dal suo punto di vista.

Se si ribaltano le variabili, però, *lo si spiazza*. Se anziché prestargli attenzione, sia pure attraverso il rimprovero, lo si ignora e ci si concentra solo sugli alunni che seguono la lezione, egli si sentirà rifiutato dalla platea che voleva divertire e comincerà a chiedersi perché il suo comportamento non sia stato efficace, come più volte ha sperimentato in passato. In questa fase è importante che il nostro disinteresse nei suoi confronti sia chiaramente esplicitato, per esempio dicendo alla parte della classe che segue con attenzione: *"Mentre il vostro compagno si diverte, noi ci occuperemo di..."*

COINVOLGERE L'ALLIEVO NEL PROCESSO DI APPRENDIMENTO

Soltanto alla fine della spiegazione o dell'attività in corso sarà possibile attivare la seconda parte della strategia: quella del reale coinvolgimento del disturbatore nell'attività scolastica. Nella sostanza bisognerà *trattarlo da adulto* e stipulare con lui un **contratto formativo**, nel quale siano ben chiari i ruoli, le funzioni, i tempi e gli spazi che gli è concesso di occupare. Per esempio, se ci siamo resi conto che la sua maggiore difficoltà deriva dall'incapacità di mantenere la concentrazione per il tempo necessario a svolgere un normale esercizio o a seguire una spiegazione, nel contratto formativo che stipuleremo con lui lo informeremo innanzi tutto della durata del periodo minimo di attenzione necessario a chiunque per apprendere l'argomento proposto; successivamente, di comune accordo, decideremo in che modo, con quali strategie e in quali tempi lui potrà modificare i suoi ritmi di attenzione.

MODIFICARE IL MODELLO DI RAPPORTO DOCENTE-ALUNNO

Così facendo, modificheremo il modello stereotipato di rapporti interpersonali docente-alunno che si è costruito nella mente e, trattandolo *da adulto*, gli riconosceremo il ruolo

importante a cui aspira, che sa di non possedere e che non è mai stato in grado di gestire se non attraverso il disturbo.

In questa fase non dimenticheremo che i normali tempi di attenzione di un adulto sono di circa 15 minuti, e che superato questo limite temporale c'è in tutti un calo della tensione necessaria a garantire il proficuo svolgimento del processo di apprendimento. Non dimenticheremo, infine, che con gli alunni difficilmente coinvolgibili nelle attività di classe, anche il semplice riconoscimento e valorizzazione di una qualsiasi prestazione, per quanto elementare, possono tradursi, ai nostri fini, nella *leva* necessaria per sviluppare una motivazione convincente. È altrettanto evidente, però, che se riceviamo un netto rifiuto a qualsiasi tipo di attività che proponiamo abbiamo il dovere di essere chiari con l'allievo comunicandogli che il suo futuro lavorativo non può essere costruito su competenze che non acquisisce, verosimilmente perché esiste da parte sua un rifiuto, consapevole o inconsapevole, della professione che è lì per apprendere.

ELABORAZIONE DELL'ESPERIENZA

Ecco perché è necessario che l'alunno sappia elaborare, in senso positivo o negativo, l'esperienza di apprendimento attuale: perché qualora il suo rifiuto sia solo, o prevalentemente, legato a frustranti circostanze del suo passato scolastico, egli deve cominciare a fare confronti tra contesti e soggetti diversi, e non attribuire alla nuova situazione scolastica lo stesso tipo di valutazione che, per varie ragioni, applicava alle precedenti.

Nella tabella che segue riassumiamo quello che abbiamo detto finora.

Punti guida dell'apprendimento e dell'insegnamento	
L'allievo adulto può imparare se ...	Il docente può insegnare se ...
è coinvolto nella verifica del suo apprendimento	riesce a coinvolgere l'alunno nella verifica del proprio apprendimento
raccorda le nuove alle vecchie conoscenze in modo compatibile	espone le conoscenze in modo chiaro e comprensibile
affronta le sue responsabilità in prima persona	sa "concretizzare" l'esperienza di apprendimento dell'allievo
viene gratificato ogni volta che le circostanze lo permettono	sa dialogare con l'allievo
il suo ruolo viene valorizzato	accoglie volentieri le osservazioni dell'allievo perché capisce che esprimono i suoi bisogni
sente l'esigenza/l'interesse/la necessità di apprendere cose utili	ha con l'allievo lo stesso tipo di rapporto che avrebbe con un adulto
capisce che quanto apprende serve alla costruzione di un'identità professionale	stabilisce una "gratificante" comunicazione/interazione con l'allievo
capisce che ciò che apprende ha uno sbocco/un'utilità pratica	è informato sulle nozioni/ cultura dell'allievo
gli si propongono obiettivi raggiungibili solo attraverso l'apprendimento	

La comunicazione

La comunicazione è una variabile importante del processo didattico-educativo, soprattutto per gli allievi della materia sala-bar, che dovrebbero imparare a relazionarsi con i loro futuri clienti in modo efficace e gradevole. I nostri allievi non possono evitare di conoscere alcune regole e caratteristiche fondamentali della comunicazione, e a questo scopo sarà utile attirare la loro attenzione sui concetti base che ora analizzeremo, e che potranno essere presentati anche a loro, per esempio sotto forma di lucido. In questo modo potremo:

1. farli partecipare attivamente, in modo che apprendano attraverso le parole che loro stessi contribuiscono a trovare;
2. metterli in condizione di capire che la loro professionalità non si sosterrà solo sulla pratica ma anche su conoscenze che oggi possono sembrare loro molto distanti dal lavoro di barman o di cameriere.

Partiamo quindi da una mappa del processo comunicativo e utilizziamola per consentire agli alunni di appropriarsi innanzitutto del concetto che *comunicare non è semplicemente parlare* con qualcuno in modo più o meno corretto; parti importanti della comunicazione passano infatti attraverso il *linguaggio non verbale*: posizione del corpo, modo di guardare, di sorridere, di avvicinare una persona. Come, e forse anche più della parola, questi strumenti determinano lo scambio tra me e gli altri, facilitando o rendendo più difficile la comunicazione, arricchendola o impoverendola.

In qualsiasi processo di comunicazione si attivano quindi molte variabili che determinano o condizionano il comportamento di ognuno (1).



1 Mappa del processo di comunicazione.

CONOSCENZA DI SÉ

La prima delle variabili che dobbiamo esaminare, perché è la più importante, è la **conoscenza di sé**.

Chi siamo? Come abbiamo imparato a percepire il mondo intorno a noi? Siamo, per esempio, sempre disposti a dare incondizionata fiducia a tutti quelli che incontriamo? Crediamo a tutto ciò che ci viene detto? Se ci descriviamo così, come una persona dal carat-

tere aperto (“solare” è una definizione comune), possediamo doti comunicative sicuramente apprezzabili, ma dobbiamo anche sapere che queste caratteristiche ci predispongono a una certa ingenuità, che non sempre ci consentono di leggere con realismo i comportamenti e le situazioni con cui entriamo in contatto quotidianamente e interagiamo verbalmente.

Proviamo ora ad analizzare la situazione opposta. Supponiamo di essere una persona che tende a essere concentrata in sé, schiva e un po’ diffidente; in questo caso ascolteremo e guarderemo quelli intorno a noi da una certa distanza e con un po’ di sfiducia, probabilmente non saremo conversatori brillanti e saremo poco portati a parlare al di là dello stretto necessario. Muovendoci un po’ timorosi ci esporremo poco alla comunicazione, e forse così eviteremo anche molte delusioni, nella vita affettiva e di lavoro, ma probabilmente saremo anche più soli o, perlomeno, correremo il rischio di essere tali.

Queste due ipotetiche e volutamente grossolane conformazioni caratteriali, che prefigurano due opposte situazioni di comunicazione, ci aiutano a illustrare che:

- ▶ in entrambe le situazioni *trasmettiamo* sempre e comunque al nostro interlocutore il nostro modo di pensare e di essere, la nostra personale percezione della realtà;
- ▶ in ogni situazione comunicativa esiste una stretta relazione tra *chi trasmette il messaggio* e *chi lo riceve*, e che ciò che si trasmette non è solo la parola ma la propria individualità, che per esprimersi usa mezzi molto diversi;
- ▶ parti importanti della comunicazione usano mezzi non immediatamente visibili, che appartengono al *linguaggio non verbale*; anche la posizione del corpo, il modo di guardare, di sorridere, di avvicinare una persona determinano lo scambio tra me e lei, rendendo difficile o proficua la comunicazione.

CONOSCENZA DELL'ALTRO

Come noi, ogni persona che incontriamo ha un proprio modo di vedere il mondo che la circonda, e con questo modo di vedere noi dobbiamo correttamente interagire senza, per questo, rinunciare a essere quello che siamo e a dire quello che vogliamo o dobbiamo dire. Nella sostanza si tratta di compiere un’operazione semplicissima e, allo stesso tempo, molto complicata: riconoscere il valore implicito nella diversità tra gli esseri umani e appropriarsi del concetto che attraverso gli scambi relazionali non si trasferiscono solo parole, ma anche idee, sensazioni, conoscenze, competenze ecc.

Nello schema presentiamo un elenco esemplificativo degli aspetti che caratterizzano ogni persona e, di conseguenza, ogni relazione di una persona con un’altra.

OGNI PERSONA È CARATTERIZZATA DA...

- sistema percettivo
- concetto di sé
- storia personale
- bisogni e legami affettivi
- formazione intellettuale e culturale
- valori di riferimento
- motivazioni e aspettative
- ruoli psicosociali e professionali

Gli aspetti elencati influenzano, a vari livelli, il processo di comunicazione. Qualunque sia il tipo di relazione che si stabilisce, ogni comunicazione passa inevitabilmente attraverso l’esperienza personale di ciascun soggetto, quell’esperienza che gli ha permesso di diven-

tare quello che è, che è legata agli episodi che hanno inciso sulla sua vita, ai valori nei quali crede, alle aspirazioni che ha: in breve a tutto ciò che ha attivato i suoi **canali percettivi** (2).

LA PERCEZIONE DELL'ALTRO nel suo atteggiamento verso di me	▶ fiducioso/sospettoso – vicino/lontano aperto/chiuso – disponibile/aggressivo ...
LA PERCEZIONE DELL'ALTRO nell'immagine che ho di me stesso	▶ capace/incapace – bello/brutto – forte/debole
IL RUOLO	▶ simmetrico – up – down

(2) I canali percettivi.

La (2) richiama l'attenzione sull'importanza che ha, per il comportamento umano, la relazione tra percezione dell'altro e immagine di sé, variabile che può tradursi in un dato positivo o negativo, a seconda dei punti di vista.

Riprendiamo l'esempio già fatto, dell'allievo che ha deciso di rivestire il ruolo del disturbatore, del leader negativo della classe; quasi sempre questo allievo riesce a coinvolgere alcuni compagni agli occhi dei quali appare un eroe ribelle, che si contrappone al potere dell'autorità precostituita, cioè al docente. Occorre far riflettere i ragazzi sul fatto che "seguire" un modello di disimpegno e disordine, sia pure ai loro occhi divertente, significa solo e semplicemente riconoscere ad altri presunte "qualità" che essi non pensano di possedere. Il fatto che alcuni compagni si sentano autorizzati a rispondere al docente in modo sgarbato o provocatorio può quindi essere letto dagli altri come una manifestazione di forza, manifestazione che finiscono per apprezzare perché pensano di non essere in grado di fare altrettanto per timore, timidezza ecc. Qui è importante far affiorare la consapevolezza che la capacità di autocontrollo, per esempio, è una vera *espressione di forza*, che va apprezzata in quanto dimostra che quando l'individuo è forte con se stesso può esserlo anche con gli altri.

Il concetto di **ruolo** ci sembra, però, il più importante di quelli citati nella *figura 2*. Si tratta di un concetto che gli allievi sembrano oggi possedere molto raramente, e che spesso confondono con aspetti o dimensioni completamente diversi, quali la soggezione contrapposta alla prevaricazione, l'autocontrollo scambiato per passività o sudditanza ecc. Capire, per esempio, che il ruolo con i compagni di classe e di scuola è simmetrico, mentre quello con il docente ha necessariamente la connotazione **up-down** (dall'alto in basso) è essenziale, perché solo in questo modo possono appropriarsi delle variabili di relazione che nel loro futuro caratterizzeranno i rapporti di lavoro in cui potranno venirsi a trovare.

Andrà anche chiarito che la variabile **up** (in alto, al di sopra), cioè quella in cui noi docenti siamo collocati, è una variabile di funzione, di competenza, di conoscenza e professionalità, che non è loro preclusa; è una collocazione alla quale potranno anche loro accedere acquisendo le caratteristiche che la definiscono.

Allo stesso modo, la variabile **down** (in basso, al di sotto), non va intesa in modo punitivo o negativo, ma come un puro dato di realtà che va rapportato alla loro età, contrassegnata da limitata esperienza umana e professionale. L'acquisizione di conoscenze, esperienze, capacità, abilità, cioè di tutte le variabili che connotano un corretto processo di crescita, è anche la condizione che garantisce che il rapporto up-down, nel quale sono ora

collocati, si può gradualmente trasformare dapprima in un rapporto simmetrico, successivamente, nel tempo, nella relazione opposta, dove loro, gli allievi, rivestiranno il ruolo che oggi è assegnato a noi.

CONTENUTO E RELAZIONE

Per far comprendere agli allievi altre due connotazioni fondamentali della comunicazione, il **contenuto** e la **relazione**, suggeriamo di proporre una situazione legata alla loro esperienza scolastica e umana dove, per meglio analizzare il contesto relazionale proposto, possano giocare il ruolo di due personaggi. Potremmo, per esempio, presentare loro la seguente circostanza.

“Supponete di essere un barman che sta svolgendo in modo egregio la sua attività. Supponete anche che un cliente entri nel locale, si avvicini al bar, si rivolga brevemente a voi per ordinare ciò che desidera e quindi apra un giornale e cominci a leggerlo.

Qual è il messaggio che vi trasmette? Soltanto che desidera bere e non vuole assolutamente che qualcuno gli rivolga la parola? Non possiamo leggere, dietro il comportamento di questo cliente, anche qualcosa di diverso?”

Sappiamo tutti che un barman esperto riesce a decifrare tutte o molte delle possibili sfaccettature del comportamento proposto nell'esempio, ma per i nostri allievi la situazione è tutt'altro che scontata. Dovremo impegnarci nel sottolineare loro che altre variabili del contegno del cliente possono essere dedotte da altri indicatori non verbali: timidezza, paura di comunicare la propria solitudine, paura di disturbare il nostro lavoro, incapacità di esprimere il bisogno di scambiare due parole con noi ecc.

Dopo che la classe avrà dato le sue interpretazioni, spetterà a noi spiegare che la comunicazione avviene sempre a più livelli [3].



[3] I due livelli della comunicazione.

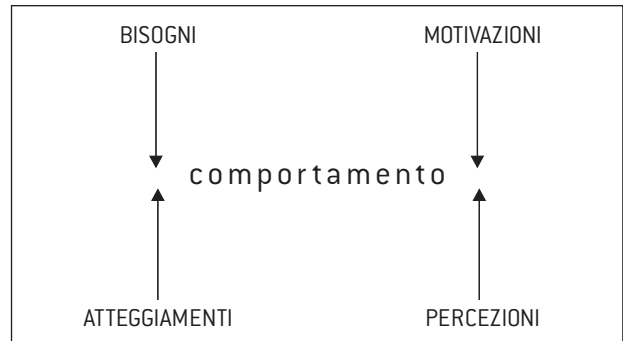


L'operatore professionale di sala o di bar dovrà, con grande attenzione, tenere sotto controllo queste due variabili, delle quali l'una, il **contenuto** della comunicazione, è esplicita (è il messaggio che il cliente esplicitamente invia: *“sono venuto nel bar per bere qualcosa e stare per conto mio”*) e l'altra, il **livello relazionale** della comunicazione, è implicita (*“apro il giornale perché ho bisogno di parole e mi piacerebbe scambiarle con qualcuno”*). Il secondo livello di contenuto viene comunicato attraverso il comportamento e il linguaggio non verbali.

È importante sottolineare, attraverso l'esempio proposto, che saper decodificare i diversi comportamenti dei clienti permette, in questo caso all'operatore di bar, di capire se non deve instaurare con il cliente alcuna relazione verbale oltre a quella, essenziale, richiesta dall'espletamento del servizio, oppure se non ha davanti un'occasione per dimostrare la qualità professionale del suo lavoro, che significa anche mostrare la sua capacità di met-

tere a proprio agio il cliente parlandogli, naturalmente senza violare le regole della comunicazione poste dal cliente stesso.

L'allievo deve quindi comprendere che i fattori che guidano, o comunque influenzano, il comportamento di una persona sono molti, diversi e di origine complessa. Alcuni, come le **percezioni**, influenzano il comportamento fornendo all'organismo informazioni sull'ambiente raccolte attraverso organi specializzati come la vista, l'udito, l'olfatto, il gusto e il tatto; altri, come i **bisogni** e le **motivazioni**, esprimono esigenze fisiologiche o voluttuarie, personali e sociali, sostanzialmente consapevoli; altri ancora, come gli **atteggiamenti**, sono disposizioni a rispondere alle situazioni meno consapevoli e prevedibili, ma sufficientemente costanti perché legate all'esperienza passata di ciascuno di noi (4).



4 Fattori che influenzano il comportamento.

Nella tabella riassumiamo quello che abbiamo detto finora.

Punti guida per l'ottimizzazione della comunicazione

- sincera intenzione di comunicare
- disponibilità al confronto e all'accettazione del punto di vista dell'altro
- autentico bisogno di scambiarsi reciprocamente informazioni
- disponibilità a comunicare anche con gli sguardi, la postura, gli atteggiamenti non verbali
- uso di un linguaggio semplice e comprensibile da ambo le parti
- predisposizione di un luogo favorevole (sedie disposte in modo adeguato, vicinanza fisica, luce che non cade direttamente sugli occhi dei parlanti ecc.)

La responsabilità della comunicazione

L'antica ma mai smentita osservazione, il "*cliente ha sempre ragione*", esprime efficacemente come in qualsiasi rapporto comunicativo le domande più importanti da porre siano: "Sono stato chiaro? Sono stato capito? Mi sono espresso nel modo più adatto per soddisfare le esigenze del mio cliente?".

Per noi docenti, che quotidianamente facciamo questo tipo di verifica con le classi, questa preoccupazione sembra persino irrilevante, tanto siamo abituati a utilizzare il *feedback* nella nostra comunicazione didattica. Ma per gli allievi non è così, ed essi hanno bisogno di appropriarsi anche di questo aspetto.



**NON È VERO CIÒ CHE DICE L'EMITTENTE
MA CIÒ CHE COMPRENDE IL RICEVENTE**

5 Chi ha la responsabilità della comunicazione?

UN ESERCIZIO PER IMPARARE A COMUNICARE

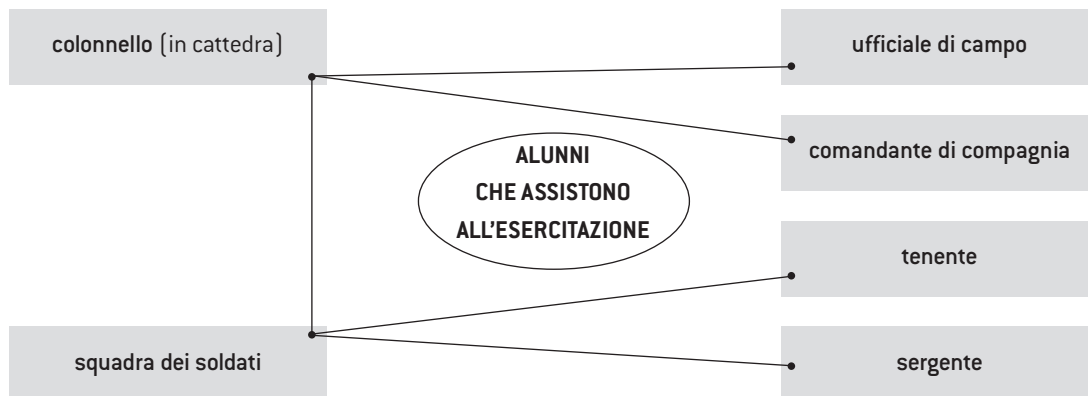
Per insegnare quanto è importante saper comunicare in modo corretto delle informazioni si usa spesso, nella formazione aziendale e in tutti settori e classi dell'apprendimento, un esercizio noto come *Operazione cometa Halley*. L'esercizio, che si svolge in un clima che può anche suscitare l'ilarità della classe, ha una valenza fondamentale nel momento in cui viene commentato, perché consente al docente di richiamare l'attenzione degli alunni:

- ▶ sul fatto che la stessa frase può essere interpretata diversamente a seconda della situazione in cui è inserita: fenomeno con serie conseguenze soprattutto quando il passaggio delle informazioni deve portare all'azione;
- ▶ sul fatto che qualsiasi errore o imprecisione nella comunicazione può tradursi, non solo in elemento distorto qualsiasi messaggio, ma in vero e proprio disservizio (basta farli riflettere sull'importanza di saper trasmettere correttamente le comande nel ristorante, 5);
- ▶ sulla rilevanza della correttezza logica e linguistica per una professione incentrata sul rapporto diretto con un cliente che si aspetta di essere ascoltato con attenzione e di vedere soddisfatti i propri desideri;
- ▶ sull'importanza, per la loro futura professione, di saper usare il linguaggio specifico della disciplina.

Per realizzare l'esercizio occorrono 10 studenti volontari, ognuno dei quali dovrà assumere un ruolo, che potrà scegliere tra i seguenti:

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. colonnello | 4. tenente |
| 2. ufficiale di campo | 5. sergente |
| 3. comandante di compagnia | 6. componente di una squadra composta da cinque soldati semplici. |

I ragazzi dovranno disporsi nella classe in base allo schema illustrato nella 6, che idealmente prevede che ogni messaggio, tranne l'ultimo, possa essere udito solo da chi lo riceve. Di fatto, la classe sentirà perfettamente la distorsione che avviene nel messaggio stesso a mano a mano che si effettuano i vari passaggi, e sarà proprio su questo versante che bisognerà poi portare gli alunni, per riflettere sulla necessità di attivare sempre una comunicazione corretta.



6 Disposizione della classe all'inizio dell'esercizio "Operazione cometa Halley".

Nello svolgimento dell'esercitazione è importante che ognuno degli alunni si compenetri nel ruolo che ha deciso di assumere e che esegua in modo "militaresco" le istruzioni che gli verranno fornite dentro una busta chiusa, che avremo precedentemente predisposto, anche semplicemente fotocopiando quelle riportate qui sotto e ritagliandole.

È molto importante che nessuno degli alunni venga a sapere quale sarà il messaggio che gli verrà letto dal suo diretto superiore gerarchico, per rendere più visibili gli effetti prodotti dalla distorsione nella comunicazione che avviene nei vari passaggi. Poiché, come abbiamo già detto, è possibile che avvengano scoppi di ilarità (situazione che si verifica spesso anche con attempati dirigenti d'azienda), invitiamo i colleghi a non intervenire per ristabilire la disciplina nei confronti della classe, ma piuttosto a suggerire ai vari "attori" di continuare a giocare autorevolmente il loro ruolo.

1. Disposizioni del colonnello all'ufficiale di campo

Mentre scorre le notizie giunte con la telescrivente, il colonnello viene colpito dalla seguente notizia Ansa:

"Domani notte, alle ore 2 circa, la cometa di Halley sarà visibile nel settore nordorientale del nostro paese."

Poiché ritiene che l'evento rivesta un'importanza culturale eccezionale decide di impartire adeguate disposizioni ai suoi ufficiali; chiama perciò il suo ufficiale di campo e gli comunica la notizia.

Tu, che rivesti il ruolo del colonnello, devi:

- chiamare a rapporto l'ufficiale di campo
- leggergli il messaggio usando un tono autorevole ed enfatico
- ordinarli di far pervenire verbalmente il comunicato alla truppa.

Ecco il messaggio che dovrai leggere, enfatizzando la parola in neretto:

"Domani notte, circa alle ore 2, la cometa di Halley sarà visibile nel nostro settore, evento che accade solamente una volta ogni 75 anni. Fate scendere gli uomini nel piazzale della caserma in tuta da lavoro e **io** illustrerò questo raro fenomeno. In caso di pioggia, non essendo possibile vedere alcunché, radunate gli uomini nel teatro dove **io** mostrerò un filmato relativo all'evento."

2. Disposizioni dell'ufficiale di campo al comandante di compagnia

Per eseguire con prontezza l'ordine ricevuto dal tuo colonnello, tu hai deciso di convocare immediatamente il comandante di compagnia e di comunicargli le istruzioni ricevute in modo più succinto, per evitare che possano essere distorte nel significato. Anche tu, per non cadere vittima delle pastoie burocratiche, scegli di trasmettere il messaggio verbalmente.

Il messaggio che dovrai leggere, usando un tono efficiente e perentorio, è il seguente:

“Per ordine del colonnello, domani alle 2, la cometa di Halley apparirà sul piazzale della caserma. Qualora dovesse piovere, fate scendere gli uomini in tuta da lavoro e marciate nel teatro dove accadrà questo raro fenomeno, cosa che succede ogni 75 anni”.

4. Disposizioni del tenente al sergente

Tu sei un giovane tenente, desideroso di fare carriera e quindi portato a eseguire con rapidità qualsiasi ordine ricevuto. L'evento poi colpisce in modo particolare la tua fantasia, per cui ti affretti a convocare il sergente per trasmettere l'ordine.

Il messaggio che dovrai leggere è il seguente:

“Domani alle 2, il colonnello apparirà nel teatro assieme alla cometa del fenomenale Halley, cosa che succede ogni 75 anni: se pioverà il colonnello, in tuta da lavoro, schiererà la cometa nel piazzale della caserma.”

6. Istruzioni per la truppa

Dopo aver ascoltato il messaggio, potete fare e dire tutto quello che ritenete opportuno, ricordando sempre però che siete militari e che un comportamento eccessivamente “vivace” sarebbe passibile di cella di punizione o, peggio ancora, di cella di rigore.

3. Disposizioni del comandante di compagnia al tenente

Il comandante di compagnia, pur perplesso per alcune sfumature del messaggio ricevuto, ne coglie l'importanza ed è entusiasta di poter assistere a un fenomeno di tale portata. Convoca immediatamente il tenente e, verbalmente, gli comunica l'ordine che dovrà essere trasmesso alla truppa. Il tono della comunicazione deve essere giustamente autorevole e vagamente eccitato.

Tu sei pregato di leggerlo, tenendo conto delle istruzioni or ora ricevute.

“Per ordine del colonnello, alle 2 di domani notte, in tuta da lavoro la fenomenale cometa di Halley apparirà nel teatro. Qualora piovesse nel piazzale della caserma, il colonnello disporrà diversamente, cosa che accade una volta ogni 75 anni.”

5. Disposizioni del sergente alla squadra

Anche se l'evento riveste una grande importanza, tu ti senti un po' seccato perché, dopo un giorno intero di duro lavoro, sarai costretto a darti da fare anche di notte. Ovviamente eseguirai l'ordine in modo perfetto, ma dal tuo atteggiamento trasparirà una lievissima seccatura. Per eseguire la consegna dell'esercitazione dovrai:

- chiamare la truppa a rapporto
- comunicare il messaggio
- assicurarti che sia stato ben compreso.

Il messaggio che dovrai leggere è il seguente:

“Quando domani alle 2 pioverà, il fenomenale generale Halley di 75 anni, assieme al colonnello, in tuta da lavoro, piloterà la sua cometa attraverso il piazzale fino al teatro.”

Il processo di valutazione

Perché e come si valuta

Quello che abbiamo analizzato finora ci introduce alla valutazione, concetto efficace ed essenziale nella quotidiana interazione tra insegnamento e apprendimento che si articola nella normale attività didattica.

Per appropriarsi a fondo di questa importantissima funzione è necessario innanzitutto chiedersi: **perché si valuta?** Premesso che la valutazione corrisponde a un bisogno essenziale di ogni essere umano, osserviamo che talvolta la sua mancanza si traduce in un messaggio negativo per chi attende un riscontro a un comportamento assunto, una scelta fatta, una prestazione data. La domanda che nasce spontanea, infatti, in caso di mancata valutazione, è: “perché?”. “Perché non si è accorto che oggi mentre spiegava sono stato attento, che ho cercato di vestirmi in modo più adeguato alla mia futura professione, che ho versato la minestra seguendo le regole del servizio all’inglese, che ho accostato correttamente il bordo del vassoio al bordo del piatto, che non ho appoggiato sul tavolo il dorso della mano?”.

Le domande che può farsi un allievo sono molte, ma possono essere tutte ricondotte alla matrice essenziale: perché si valuta.

Di converso, quali possono essere gli effetti di una mancata valutazione? Sentirsi trascurati, avere la sensazione che tutto ciò che si fa sia inutile, sentire la relazione con l’altro come qualcosa di ostile, provare il bisogno di compiere qualche “trasgressione” al solo scopo di far percepire la propria presenza, la propria esistenza.

Domandiamoci ora **come si valuta.** La più consuetudinaria e palese forma di valutazione è quella che si realizza attraverso il voto, talvolta accompagnato da un giudizio; è la sintesi a cui si arriva attraverso i classici strumenti della valutazione.

Ma il processo valutativo si attua anche, talvolta in modo non voluto o non del tutto consapevole, con parole, gesti, sguardi che hanno un potere ampio quanto il voto. Basti ricordare la sensazione di sbigottimento che proviamo quando ci capita di rispondere a domande degli allievi di una banalità tale da chiedersi se il nostro interlocutore stia veramente cercando di capire qualcosa o non stia prendendoci in giro.

È quindi probabile che la risposta che in questi casi diamo, per quanto esaustiva dal punto di vista formale e concettuale, sia accompagnata da uno sguardo che sottintende stupore, incredulità, divertimento, insofferenza, persino scarsa considerazione per colui che ci ha rivolto la domanda.

Questo giudizio, non esplicitato ma chiaramente leggibile, ha un potere persino maggiore di un voto negativo, in quanto incide sulla psiche dell’allievo portandolo a pensare che ciò che sta facendo è inutile e che qualunque sforzo faccia non riuscirà a conquistare la stima e la fiducia dell’insegnante perché è un incapace. È sottinteso che questa analisi si applica all’allievo in buona fede, non certo al provocatore di professione di cui abbiamo parlato in precedenza a proposito del contratto formativo.

LA VALUTAZIONE FORMALIZZATA

Nel curriculum scolastico la valutazione di tipo **occasionale**, della quale abbiamo appena parlato, si accompagna a quella **formalizzata**, che ha scansioni definite dallo svolgimento del programma e dalla canonica formalizzazione sulle pagelle.

È necessario sottolineare a questo punto che, se vogliamo entrare in possesso di dati che orientino la nostra programmazione e ci diano informazioni sul livello di preparazione acquisito dalla classe, è opportuno utilizzare delle verifiche.

COME UTILIZZARE LE PROVE

Supponiamo di avere proposto alla classe il servizio di sala (► Cap. BB), di aver preso in esame la fase dell'uso della comanda e di voler essere assolutamente sicuri che i concetti siano stati acquisiti dagli allievi. Potremmo proporre loro delle semplici domande per verificare se si ricordano quali elementi sono essenziali in una comanda, oppure fornire loro un esempio di comanda dalla quale dedurre cosa hanno scelto di mangiare i clienti seduti a un certo tavolo, oppure ancora se le comande vengono citate con la giusta terminologia (ecc).

Se decidessimo poi di fare una verifica di questo tipo oralmente, avremmo anche la possibilità di permettere agli allievi di veicolare le conoscenze/competenze/abilità acquisite sino a questo momento *tra pari*, cioè tra i loro compagni; è questa una variabile estremamente importante nel processo di apprendimento in quanto le conoscenze possedute dai ragazzi, anche se corrette, vengono talvolta espresse in un linguaggio estremamente semplice ed essenziale, sicuramente molto meno strutturato del nostro, non foss'altro per le conoscenze e competenze in più che possediamo.

Se messi in grado di comunicare più liberamente tra loro, gli allievi potranno assimilare con più efficacia e rapidità i concetti da noi precedentemente proposti e, parallelamente, noi avremo l'opportunità di intervenire in modo mirato solo se rileviamo delle improprietà lessicali o concettuali sull'argomento sottoposto a verifica.

Poiché la materia *sala e bar* consente, ogniqualvolta lo si desidera, di fare un riscontro pratico dell'informazione teorica fornita, è anche possibile attivare un costante richiamo tra l'acquisizione teorico-concettuale e la competenza a essa sottesa, cioè, secondo un vecchio lessico, tra sapere e saper fare.

TEMPI E OBIETTIVI DELLA VERIFICA

Un'ultima considerazione va fatta circa i **tempi** che devono intercorrere tra una verifica e l'altra e sull'obiettivo che s'intende raggiungere.

Se il nostro obiettivo è quello di procedere nello svolgimento del programma con la sicurezza che la classe sia in grado di seguire agevolmente le nostre spiegazioni, allora è possibile che le prove siano sottoposte ai ragazzi alla fine di ciascun capitolo, rispettando quindi più o meno una scansione quindicinale. Se invece pensiamo sia più opportuno raccogliere tutti gli elementi che concorrono alla valutazione finale, cioè entrare in possesso dei voti e accertare il livello di competenza raggiunto dagli allievi, è più utile somministrarle dopo che una certa quantità di materiale da apprendere è stato proposto alla classe.

Nel nostro caso, considerato che il volume è composto da 23 capitoli si potrebbero ipotizzare dalle quattro alle sei prove nel corso dell'intero primo anno scolastico, da distribuire nel trimestre o quadrimestre.

CHE COSA VALUTARE

Ci chiediamo a questo punto quale aspetto dell'insegnamento vogliamo valutare: l'atteggiamento dell'allievo, il bisogno di apprendimento, la funzione, il risultato? Sicuramente, per il docente è di essenziale importanza valutare quale tipo di bisogno abbiano espresso gli alunni sia attraverso le prestazioni da loro fornite nel corso dell'attività didattica, sia nel momento in cui entrano per la prima volta nelle nostre classi, sia alla fine di ogni capitolo. L'accertamento dei **prerequisiti** non è infatti un processo che si esaurisce nel momento d'ingresso nella classe, ma è elemento imprescindibile della programmazione docente.

È infatti importante sapere con certezza, nel momento in cui proponiamo un argomento nuovo e dobbiamo trasferire conoscenze, se gli alunni possiedono già delle basi conosciti-

ve su cui agganciare i nuovi apprendimenti, o se dobbiamo impostare una lezione partendo dal presupposto che i nostri allievi sono *tabula rasa*.

Tra le possibili variabili comprese nel “che cosa valutare”, la più semplice da definire è sicuramente quella connessa al risultato che ottengono i ragazzi alla fine del trimestre o quadrimestre, o quando li sottoponiamo a una verifica. Per questa valutazione è sufficiente infatti individuare la prova che si ritiene più idonea all’obiettivo che intendiamo accertare e somministrarla alla classe: scelta multipla, una corrispondenza, un vero/falso, un questionario a risposta libera ecc.

CHI È VALUTATO

L’ultima variabile da considerare nel processo valutativo è chi è valutato. Spesso, infatti, nell’espletamento di questa importante funzione, la prestazione fornita dall’allievo e la sua persona finiscono per fondersi in un tutt’uno indefinito, che viene valutato globalmente. In realtà è invece molto importante saper distinguere questi due aspetti, soprattutto in una disciplina come sala-bar, dove le conoscenze teorico-pratiche non possono essere scisse dai requisiti essenziali della professione.

Di fatto, gli allievi non devono dimenticare che se forma e sostanza sono gli elementi imprescindibili del loro futuro professionale, altrettanto lo sarà il sapersi correttamente esprimere nel linguaggio disciplinare specifico della materia. Gli alunni devono cioè appropriarsi del concetto che se è vero che nel mondo del lavoro non servono persone saccenti, ma persone che si sappiano “muovere” tra gli altri, è essenziale per qualsiasi operatore professionale sapersi sempre e comunque relazionare al cliente in modo corretto, con un linguaggio professionale semplice ed efficace, e usando le competenze acquisite attraverso lo studio.

Alumni	Esecuzione	Autocontrollo	Ordine personale	Portamento
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				

Misurazione e valutazione

Conclusa l'analisi delle variabili del processo valutativo (chi, che cosa, quando, come, perché), sposteremo la nostra attenzione sul processo di raccolta dei dati necessari per attuare una corretta determinazione degli esiti dei singoli alunni, la **misurazione**, e sulla traduzione in un voto delle informazioni e misurazioni raccolte nel corso del trimestre, la **valutazione**. Per determinare gli ambiti, o segmenti disciplinari, oggetto della verifica da proporre alla classe, bisogna innanzitutto smontarli secondo criteri logico-sequenziali utilizzando, se lo si ritiene opportuno, schemi di riferimento come quello che proponiamo di seguito nell'*esempio 1*.

Esempio 1				Schema degli ambiti della verifica			
Lessico specifico		Conoscenza regole operative		Capacità di applicazione		Correttezza dell'esecuzione	
Clips allargata: è composta da forchetta e coltello. Può anche essere composta da due cucchiari		La forchetta viene spostata con il pollice a destra del cucchiario		Si usa solo quando si servono alimenti piccoli oppure numerosi, o quando è utile avere una superficie di appoggio superiore		Si No Parziale Stentata	
Mise en place:	
.....	
.....	

Se s'intende utilizzare gli schemi come strumenti di misurazione della prestazione fornita dall'alunno, si può utilizzare il tipo proposto nell'*esempio 2*.

Esempio 2		Ambiti di verifica e misurazione					
Alunno	Lessico specifico	Conoscenza regole operative		Capacità di applicazione		Correttezza dell'esecuzione	
1.	Clips allargata	Si	No	Parziale	Si	No	Si
2.	Mise en place	Si	No	Parziale	Si	No	Con incertezza
3.	Servizio alla francese diretto	Si	No	Parziale	Si	No	Con incertezza
4.	Servizio a self-service	Si	No	Parziale	Si	No	Con incertezza
5.							
6.							
7.							

In questo secondo caso, per rapidità di registrazione, è anche possibile trasformare le variabili di conoscenza e competenza possedute dagli alunni in nostri **codici personali**. I codici proposti nell'esempio seguente offrono il vantaggio di poter tenere rapidamente e con efficacia sotto controllo un'esercitazione a cui partecipano molti allievi che stanno svolgendo compiti diversi in punti diversi del luogo in cui si sta svolgendo la prova.

Quando poi affronteremo il problema della valutazione (trimestrale o quadrimestrale che sia) e dovremo tradurre in un voto le varie conoscenze/prestazioni di ogni singolo allievo, sarà sufficiente riprendere in esame ciascuno degli schemi che abbiamo a mano a mano compilato e assegnare il voto. È sottinteso che, a ciascuno dei nostri personalissimi simboli, avremo attribuito un valore preciso, stabilendolo in fase di programmazione iniziale. Per esemplificare questo concetto supponiamo di trovarci di fronte a una situazione del tipo seguente:

Legenda

sì +
no X
parziale ?

Alunno	Rilevazione 1	Rilevazione 2	Rilevazione 3	Rilevazione 4	Voto
Rossi	X	?	?	+	
Bianchi	X	?	+	+	
Verdi	+	+	X	?	
Neri	?	?	+	+	
.....	

Supponendo di attribuire ai simboli i seguenti valori:

$$+ = 6 \quad X = 4 \quad ? = 5$$

e facendo una semplice media aritmetica, scopriremo che Rossi si orienta sul 5, Bianchi sul 5,25, Verdi sul 5,25 e Neri sul 5,5.

Ma il risultato numerico a cui arrivano e che, ricordiamolo, **non è il voto** che scriveremo sulla pagella, non rispecchia l'effettivo percorso compiuto dall'allievo, come dimostrano in modo lampante i risultati ottenuti da Bianchi e da Verdi. Infatti, mentre il primo ha progressivamente migliorato le sue prestazioni (dimostrando così di avere tratto profitto dalle nostre lezioni e di essersi seriamente impegnato), il secondo, dopo un avvio promettente, ha dimostrato di non avere tratto giovamento dagli insegnamenti impartitegli: per incapacità, disinteresse, inattitudine, poco impegno ecc. Come valutare Rossi e Neri? Il primo, dopo una partenza negativa, ha mostrato un certo impegno che lo ha portato a ottenere un risultato soddisfacente. Ma è sufficiente una prova su quattro, sia pure l'ultima, per assegnargli una valutazione positiva? E, nel caso decidessimo che il ragazzo non ci ha ancora dimostrato un comportamento scolastico che garantisca un suo futuro, costante impegno, abbiamo tenuto in debito conto i prerequisiti che presentava all'inizio dell'anno scolastico? Di converso, i primi due compiti di Neri non avevano evidenziato gravi carenze e gli ultimi due sono stati decisamente soddisfacenti. Ma, quali erano i prerequisiti posseduti da questo allievo all'inizio dell'anno scolastico? Le due prime valutazioni corrispondono a uno sforzo che ha fatto per ottenere un risultato accettabile o sono semplicemente il risultato di conoscenze possedute messe abilmente a frutto?

Queste semplici considerazioni impongono che, nel momento della valutazione finale, quando si assegna un voto, si tenga conto di tutte le variabili che hanno partecipato a costruire l'esito. Questo chiarisce anche perché, a parità di esito "numerico" non sia cor-

retto assegnare lo stesso voto ai due allievi, ai quali peraltro è opportuno spiegare in anticipo che non è solo la conoscenza/competenza che di volta in volta hanno rivelato attraverso l'esercizio che viene valutata; anche l'impegno, la costanza, il progressivo miglioramento ecc. vengono tenuti in considerazione in fase di valutazione finale.

Questa chiarificazione dovrebbe permettere agli allievi di appropriarsi anche del concetto che la costanza nell'impegno e la maggiore padronanza nel lavoro sono variabili premianti non solo nella scuola, ma in qualsiasi attività lavorativa intraprenderanno in futuro. Concludendo, se la misurazione delle varie prestazioni fornite da ogni singolo allievo è importante perché consente di fissare oggettivamente il livello di conoscenza/competenza raggiunto, nella fase di assegnazione del voto dobbiamo tener conto anche di molte altre variabili, note solo a chi ha operato nella classe e all'allievo che viene da lei/lui valutato.

Caratteristiche e tipologie delle prove

La verifica è uno strumento che utilizziamo per rendere chiari, semplici e leggibili gli esiti dell'insegnamento/apprendimento, grazie alle proprietà di misurazione che possiede.

Per sua natura la verifica deve quindi essere adeguata, attendibile e valida. L'**adeguatezza** della verifica si riferisce alle caratteristiche degli allievi a cui verrà somministrata, al suo livello di difficoltà e alla sua funzione. Essa dovrà tener conto dei prerequisiti dei ragazzi e sarà diversamente tarata in relazione al carattere che attribuiremo alla prova.

L'**attendibilità** della verifica è legata alla sua capacità di sollecitare risposte che possano essere interpretate in modo univoco, in base a modalità e criteri di lettura predefiniti.

La sua **validità** come strumento si riferisce direttamente alla possibilità degli allievi di manifestare, attraverso di essa, comportamenti che esprimano con chiarezza la padronanza degli obiettivi che abbiamo sottoposto a verifica.

Sostanzialmente le prove appartengono a due grandi tipologie:

1. a risposta aperta;
2. oggettive.

Mentre le **prove a risposta aperta** sono state ampiamente utilizzate e sperimentate in passato, mostrando nel tempo sia i loro aspetti positivi (validità) sia quelli negativi (limiti), le **prove oggettive** sono state meno utilizzate nelle scuole italiane e solo negli ultimi decenni hanno cominciato ad affermarsi.

In linea generale si può affermare che le oggettive offrono un sostanziale vantaggio ad allievi e docenti: permettono di risparmiare tempo sia nella fase di esecuzione della prestazione sia in quella di correzione e, a patto che siano costruite correttamente, impediscono equivoci sul risultato.

È sempre possibile e opportuno tener presente una variabile di base: se il numero di item che le compongono è sempre fissato in 10, sarà molto più semplice la loro traduzione in voto finale.

LE PROVE OGGETTIVE

Analizzeremo ora alcune tipologie di prove oggettive indicando, di ciascuna, anche gli eventuali limiti.

Tipologia vero/falso	
Indicazioni	Giustificazioni
Le affermazioni contenute in ciascun item non devono contenere negazioni	Per evitare ambiguità dovute magari a doppie negazioni
Le affermazioni non devono contenere più di una conoscenza o un concetto	L'alunno non saprebbe cosa rispondere se ritenesse l'una esatta e l'altra errata
Il linguaggio usato deve essere preciso e dettagliato	Per evitare che un'interpretazione sia considerata giusta o errata secondo i punti di vista
Dovrebbero essere evitate parole chiave come sempre, mai, dovunque ecc. e come spesso, qualche volta ecc.	Perché quelle del primo gruppo inducono a ritenere l'affermazione errata e quelle del secondo gruppo giusta, e spesso ciò corrisponde alla realtà
Le affermazioni devono essere chiare ed esplicite, e non caute e circospette	Cautela e circospezione inducono a ritenere esatta l'affermazione, e spesso ciò corrisponde alla realtà
Le affermazioni devono essere brevi	Quando sono lunghe e circostanziate in genere sono esatte, e ciò faciliterebbe la prova

Questa appena vista è un tipo di prova con un'alta percentuale di casualità: l'allievo che ha sbagliato può facilmente dimostrare a se stesso, prima ancora che a noi docenti, che in realtà il suo errore è dovuto a una semplice distrazione, non a una sua insufficiente o del tutto assente conoscenza dell'argomento.

Questa tipologia di prova che ha una variabile di attendibilità di ciascuna risposta del 50%, è estremamente veloce sia nella fase di esecuzione da parte degli alunni che in quella della correzione e ci consente un immediato intervento didattico (ulteriore spiegazione, riadeguamento della programmazione ecc.).

Supponiamo ora di aver deciso di verificare il capitolo C6, la formulazione dei 10 item potrebbe essere così ipotizzata:

- | | |
|---|---|
| 1. Le bibite vanno servite in un tumbler basso e largo | <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F |
| 2. Gli alcopop drink sono bevande lievemente alcoliche al gusto di frutta | <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F |
| 3. I wine cooler hanno una gradazione alcolica tra 3° e 5° | <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F |
| 4. Marsala, Porto e Sherry sono degli sport drink | <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F |
| 5. Il Vermouth è un ottimo digestivo a base di vino, zucchero, alcol, erbe e spezie | <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F |
| 6. Pernod, Pastis e Ricard vanno serviti nella dose di 3 cl in un tumbler alto | <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F |
| 7. Le acquaviti sono bevande ottenute attraverso un processo di distillazione | <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F |
| 8. La materia prima per il rum è la canna da zucchero | <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F |
| 9. La tequila non deve mai essere utilizzata nei cocktail | <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F |
| 10. La vodka è molto usata nei cocktail per il suo gusto intenso e aromatico | <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F |

Risposte: **F – V – V – F – F – V – V – V – F – F**

Come è facile notare, le risposte vere e quelle false si alternano con una scansione che non offre al ragazzo alcuna possibilità di previsione circa la loro successione. È infatti poco consigliabile alternare con il ritmo V – F – V – F ... , in quanto favorirebbe troppo gli allievi nello svolgimento della verifica.

Per rendere più agevole e veloce la correzione è sufficiente prendere il foglio originale sul quale abbiamo scritto gli item da sottoporre ai ragazzi, e sul quale abbiamo annotato solo le risposte esatte, per esempio, e accostarlo al foglio delle prove degli allievi spuntando solo, a piacere, o gli errori o le risposte esatte, in relazione all'uso che abbiamo deciso di fare della prova stessa.

Tipologia integrazioni	
Indicazioni	Giustificazioni
Il numero ottimale degli spazi vuoti non deve essere inferiore a cinque e superiore a 10	Un numero inferiore a cinque renderebbe la prova troppo semplice; un numero superiore a 10 renderebbe troppo complicato trovare le risposte esatte
Gli spazi vuoti non devono impedire di comprendere il senso della frase in cui mancano le parole	Sarebbe altrimenti troppo difficile capire che cosa rispondere
Se le integrazioni riguardano dati quantitativi devono esserci riferimenti per collocarli	Altrimenti non ci sarebbero i criteri per rispondere
Deve esserci continuità logica e grammaticale tra il testo da integrare e le parole mancanti	Se mancasse del tutto potrebbero nascere dubbi e difficoltà inutili
La lunghezza degli spazi lasciati vuoti deve essere sempre la stessa	Se la lunghezza fosse proporzionale alle parole mancanti si faciliterebbe la prova
Tutte le parole messe a disposizione per l'integrazione (sia le esatte, sia le errate) debbono essere elencate in ordine alfabetico	Per evitare una più facile corrispondenza tra l'ordine di elencazione delle parole da integrare e quello degli spazi vuoti

La tipologia di prova delle **integrazioni** risulta particolarmente adatta quando s'intende verificare espressamente le conoscenze linguistico-nozionistico-concettuali che si riferiscono all'area teorica della disciplina.

È infatti sufficiente scegliere le variabili da controllare e lasciare agli allievi tanti spazi da riempire nel testo quanti sono gli elementi che intendiamo sottoporre a verifica. La difficoltà della prova aumenta a mano a mano che si moltiplicano le opzioni messe a disposizione. Sicuramente una prova di soli cinque o sei item è più semplice di una di 10 che, oltre a essere più adeguata all'età dei ragazzi, offre il vantaggio di uniformare sulla decina le possibilità di registrazione.

Prendendo sempre ad esempio il capitolo C6, la prova potrebbe essere costruita come nell'esemplificazione che segue.

Le bibite sono bevande a base di acqua, e zucchero, aromatizzate con succhi di frutta, infusi, estratti di frutta, piante ed aromatizzanti. La birra, bevanda che possiede un basso tenore alcolico, è una bevanda ricavata principalmente dalla fermentazione del d'orzo e di piccole quantità di mais, riso o frumento; durante la produzione viene aromatizzata con Gli sciroppi, che si usano per ottenere bibite allungandoli con acqua, sono soluzioni concentrate a base di, acqua e sostanze aromatizzanti ricavate da frutta, foglie e piante. Gli energy drink sono bevande in genere a base di caffeina, e altri ingredienti, quali ad esempio il o la capsicina. Gli sport drink sono invece bevande che accrescono il fisico durante l'attività sportiva o ne accelerano il recupero. Gli alcopop drink sono bevande anch'esse dissetanti, spesso gassate, lievemente e con gusto di frutta. In sono nate le wine cooler, bevande a base di vino e/o mosto d'uva, con succo di frutta e una gradazione alcolica tra 3° e 5°.

Risposte: **alcoliche – amaricanti – America – anidride carbonica – ginseng – luppolo – malto – rendimento – taurina – zucchero.**

Se desiderassimo poi rendere più complessa l'esercitazione, potremmo semplicemente aggiungere all'elenco delle variabili altre tre, quattro, cinque voci, questa volta errate, e proporre ai ragazzi una gamma di scelta del seguente tipo:

alcoliche – amaricanti – America – anidride carbonica – avena – codeina – estratti – ginseng – luppolo – malto – melassa – rendimento – taurina – zucchero

Prenderemo ora in considerazione la prova detta delle **corrispondenze**.

Tipologia corrispondenze	
Indicazioni	Giustificazioni
Numero ottimale delle corrispondenze da compiere: da cinque a 15	Un numero maggiore renderebbe complicato individuare gli abbinamenti corretti
1.	a.
2.	b.
3.	c.
4.	d.
5.	e.
6.	f.
7.	g.
8.	h.
9.	i.
10.	l.

In questo tipo di prova è sempre opportuno che le due parti della frase che devono essere poste dagli allievi in esatta corrispondenza tra loro siano precedute, rispettivamente, da numeri e da lettere, come appare chiaro nell'esempio successivo. Ciò presenta anche il vantaggio di facilitare e rendere veloce il processo di correzione in quanto non è necessario ripercorrere con lo sguardo tutto il compito, ma è sufficiente controllare le risposte finali, che saranno state predisposte.

Inoltre, quando gli item che compongono l'esercizio vengono correttamente formulati offrono l'opportunità di mettere l'alunno in condizione di "giocare" il ruolo per il quale le varie corrispondenze sono state formulate, cioè, per esempio, quello di un qualsiasi cameriere o barman che deve rispondere alle domande di un cliente, oppure che ritiene opportuno spiegare al cliente quale tipo di bibita, aperitivo, digestivo intende offrirgli e per quale ragione. Si tratta, naturalmente, di semplici ipotesi su possibili variabili con le quali costruire i vari item; altre, più connesse alla realtà della classe, allo svolgimento del programma, al tipo di argomento che s'intende sottoporre a verifica, possono essere facilmente dedotte dal testo.

Con la prova della tipologia **corrispondenze** è possibile verificare non solo l'argomento del Capitolo sottoposto alla classe, ma anche i prerequisiti in essa impliciti, come chiaramente apparirà nell'esempio, che è stato formulato sempre prendendo come base il capitolo C6. Anche in questo caso abbiamo optato per la formula della decina, sempre estremamente vantaggiosa ai fini della misurazione e conseguente valutazione finale.

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Al succo di pomodoro si possono aggiungere poche gocce di limone, uno spruzzo di Worchestershire Sauce 2. Con l'espressione "guarnizioni di base" si intendono le preparazioni 3. I liquori all'anice vanno serviti in tumbler alti con a parte una caraffa contenente acqua 4. I vini liquorosi sono vini ai quali viene aggiunto alcol e che sono lavorati con tecniche particolari 5. Il servizio degli aperitivi prevede che insieme alla bevanda siano sempre serviti degli stuzzichini classici 6. La birra alla spina va versata lavando prima il bicchiere con acqua fredda 7. Le acquaviti vengono classificate in base alla materia prima da cui provengono 8. Le guarnizioni di base, oltre a rendere la preparazione più allettante 9. Poiché non tutti gradiscono il gusto del limone, un barman attento preferisce mettere 10. Tutte le bevande che stimolano la digestione possono essere sia aperitive, sia digestive | <ol style="list-style-type: none"> a. accanto ai quali si possono anche offrire canapè, bruschettine ecc. b. che spesso prevedono lunghi invecchiamenti in botti di legno c. di basso costo e di realizzazione semplice e immediata d. e hanno una gradazione alcolica superiore al 37,5% e. e, a richiesta del cliente, 1-2 gocce di tabasco f. in quanto in entrambi i casi si cerca di stimolare l'apparato digestivo g. la fetta di limone per la coca cola e l'acqua tonica sul bordo del bicchiere h. naturale molto fredda, in genere con del ghiaccio dentro i. poi inclinandolo per non farla saltare, formando una spuma adeguata l. svolgono talvolta la funzione di completarne il gusto |
|---|--|

Risposte: **1e – 2c – 3h – 4b – 5a – 6i – 7d – 8l – 9g – 10f**

Passeremo ora a quella che si può considerare la prova per eccellenza: la **scelta multipla**. Questo tipico strumento di verifica offre un immediato e significativo vantaggio: permette di controllare, attraverso una serie di prove articolate in schede successive a scansione decimale (strategia che garantisce una corretta e puntuale revisione) tutta la parte di programma svolta sino al momento in cui vengono somministrate.

Quando sono correttamente costruite possono essere utilizzate sia come prove di fine anno scolastico, sia come prova d'ingresso alla classe successiva, in quanto ci mettono in condizione di accertare con estrema facilità quante notizie, nozioni, concetti ecc. sono stati dimenticati dai ragazzi durante l'estate. È inoltre possibile, sempre grazie a questo strumento di verifica, prevedere una prova sommativa per ciascun capitolo e, alla fine del trimestre o quadrimestre, estrapolare da tutte quelle che abbiamo somministrato solo gli item che riteniamo più indicativi della preparazione acquisita dagli allievi.

Naturalmente, per le ragioni più volte dichiarate è opportuno che questo tipo di prova venga costruito in base 10.

Tipologia scelta multipla	
Indicazioni	Giustificazioni
Numero ottimale delle alternative proposte: da quattro a cinque	Diminuiscono le probabilità di risposta casuale e aumentano il grado di validità della prova
Scrivere nella parte generale tutto ciò che c'è di comune tra le alternative proposte	Si evita la perdita di tempo nella lettura e si differenziano in modo più netto le alternative
Presentare un solo problema nella parte generale	Se ce ne fosse più d'uno non si saprebbe a quale rispondere
Evitare che nelle alternative proposte ci siano negazioni	Si potrebbero incontrare difficoltà nel districarsene
Le parole usate nelle alternative devono avere un significato preciso (non generico)	La genericità può fare apparire giusta o sbagliata un'affermazione a seconda dei punti di vista
Le alternative devono escludersi a vicenda	Se più di una risposta appare esatta, le alternative vengono facilmente individuate come sbagliate
Tra la parte generale dell'affermazione e le alternative deve esserci continuità logica, grammaticale e sintattica	La discontinuità induce a ritenere sbagliata l'alternativa che ne è affetta; inoltre, poiché le alternative sbagliate sono più difficili da costruire, possono essere più facilmente colpite da questo difetto
Le alternative proposte devono essere tutte lunghe più o meno allo stesso modo	Quelle più lunghe in genere sono esatte, perché è più facile dire in modo completo cose vere
O tutte o nessuna delle alternative devono riprendere concetti e termini del problema proposto	Se non lo riprendono tutte, tra quelle che non lo fanno c'è più probabilmente la risposta esatta
Nelle alternative non devono figurare parole chiave quali sempre, mai, dovunque ecc.; oppure parole come spesso, qualche volta ecc.	Perché quelle del primo gruppo inducono a ritenere l'alternativa sbagliata, quelle del secondo esatta; spesso l'impressione corrisponde alla realtà

Imparare ad autovalutarsi

Uno strumento utile da utilizzare in classe, per rendere gli alunni consapevoli del corretto atteggiamento da tenere nei confronti dello studio, della scuola e dell'impegno che viene loro richiesto, è la **griglia di autovalutazione** (vedi a pagina seguente). A loro *esplicita* richiesta, questa griglia può venire commentata individualmente con chiunque di loro lo voglia.

Spesso, infatti, capita che alcuni allievi non abbiano la più vaga idea di quanto e come alcune variabili comportamentali possano incidere sul percorso formativo di una persona. La griglia, che può essere loro sottoposta all'inizio dell'anno scolastico o quando si presenta un'occasione che riteniamo adatta, offre un indubbio vantaggio: quello di permettere a ogni allievo *di leggersi*, di vedere evidenziati, tramite semplici **simboli**, le sue variabili scolastiche, di prenderne personalmente atto e di essere assolutamente certo che l'insegnante non interverrà con paternali o predicozzi di fronte a suoi comportamenti errati in quanto sarà lui stesso a decidere se chiedere o meno il suo intervento.

Qualora si decidesse di utilizzare questo strumento, è anche importante chiarire agli allievi che, poiché i profili attitudinali di qualsiasi persona sono poco modificabili raggiunta la cosiddetta maggiore età, il sapersi autovalutare diventa un'importantissima variabile nel processo evolutivo in quanto, oltre a servire esclusivamente a loro, li mette in condizione di comprendere l'importanza che assume, sia nel processo di crescita di qualsiasi persona, sia nella vita, sapersi sempre correttamente autovalutare, per non incorrere in delusioni o fallimenti.

Si potrebbe anche sottolineare ai ragazzi che l'educazione che ricevono a scuola e lo studio convenzionale sono inscindibilmente affiancati ad altre abilità da loro possedute, abilità che spesso essi ritengono apparentemente così lontane dai tradizionali contenuti educativi da non essere consapevoli della loro importanza, tanto che non le considerano o le trascurano.

Per rendere chiaro quest'ultimo aspetto è possibile proporre una riflessione su una semplice variabile.

“Il comportamento che ciascuno di noi assume nei confronti di un terzo adulto è sempre lo stesso, oppure si adegua alla persona con la quale si entra in relazione?”

I ragazzi dovrebbero almeno essere in grado di verbalizzare la distinzione che esiste tra il comportamento che tengono con i loro genitori e quello che adottano con noi, con persone che rientrano nel gruppo degli amici di famiglia e quelle che invece possono casualmente incontrare nel loro percorso di vita.

Questi semplici riscontri metteranno in luce che sapersi comportare diversamente, in relazione alle varie situazioni e alle persone, è un apprendimento che già possiedono: si tratta di una capacità che gestiscono in modo automatico, tanto che non la considerano più tale. Da qui si possono far discendere le ragioni per cui insistiamo quando ci sforziamo di far loro comprendere come le possibili variabili del modo di comportarsi di un cameriere siano anche gli indici di una sicura professionalità.

Simboli di compilazione

si, sempre	☺
quasi sempre	→
così, così	☹
solo raramente	↓
mai	☹

Griglia di autovalutazione dell'allievo

Versante educativo	Versante didattico
1. Porto il materiale necessario alle lezioni	1. Svolgo sempre i compiti che mi vengono assegnati a casa
2. Non rovino né il mio materiale di lavoro, né quello dei compagni	2. Studio le lezioni che mi vengono assegnate
3. Sto attento durante le lezioni	3. Svolgo puntigliosamente le esercitazioni a scuola
4. Rispetto tutte le regole concordate nella classe	4. Capisco perché mi vengono date certe valutazioni
5. Cerco di non scontrarmi, discutere o litigare con i miei compagni	5. Scrivo le valutazioni che mi vengono date su uno schema, per tenere sottocchio il mio rendimento
6. Rispetto i miei insegnanti	6.
7. Comprendo le ragioni per cui vengo ripreso in classe	
8. Se posso aiutare qualcuno, lo faccio	
9. Se posso, intervengo per evitare che la lezione sia interrotta dai comportamenti errati dei miei compagni	

In conclusione, poiché alla nostra professione vengono richieste competenze multiple, sottopongo all'attenzione dei colleghi, nell'ottica del miglioramento della nostra professionalità, una *griglia di autovalutazione appositamente studiata per il docente* (vedi a pagina seguente). Questa griglia mi è stata utile più di una volta perché mi ha permesso di "tarare" in modo appropriato gli interventi sulle classi che mi erano state affidate.

Griglia di autovalutazione del docente			
In classe mi preoccupo di...	Sempre	Talvolta	Mai
<p>sensibilizzare gli alunni</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ introducendo la lezione e esplicitandone gli obiettivi ➤ “scaldando” il gruppo classe ➤ situando gli argomenti all’interno della programmazione di materia ➤ situando gli argomenti all’interno della programmazione di C.d.C. ➤ stimolando l’interesse degli alunni prima di trattare l’argomento ➤ agganciando l’argomento alle conoscenze già possedute ➤ ricordando agli alunni i concetti che servono per ripartire richiamando concetti analoghi già trattati 			
<p>comunicare verbalmente</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ esprimendomi in modo udibile, chiaro, preciso e logico ➤ facendo molti esempi 			
<p>attivare la partecipazione</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ponendo domande frequenti, diverse nella forma e appropriate ➤ animando le interrogazioni fatte al gruppo 			
<p>rinforzare la partecipazione</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ incoraggiandola ➤ incoraggiando qualcuno in modo specifico ➤ segnalando che sono contento di risposte e domande (<i>problem posing</i>) ➤ valutando le risposte senza scoraggiarle ➤ utilizzando i contributi degli allievi 			
<p>utilizzare la comunicazione non verbale</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ servendomi il più possibile dell’espressione facciale-gestuale-mimica ➤ servendomi degli occhi per incoraggiare ➤ servendomi del silenzio per suscitare la partecipazione 			
<p>prestare attenzione agli allievi</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ mostrandomi sensibile alle loro reazioni ➤ osservandone i comportamenti ➤ identificando i loro comportamenti per ottenere risposte 			

[SEGUE]

Griglia di autovalutazione del docente			
	(CONTINUA)		
In classe mi preoccupo di...	Sempre	Talvolta	Mai
utilizzare esempi <ul style="list-style-type: none"> ➤ ricorrendo a immagini ed esempi <i>vicini</i> agli allievi ➤ illustrando direttamente con immagini, filmati, materiale ad hoc ➤ dimostrando ➤ spiegando come applicare gli esempi 			
proporre quadri di riferimento <ul style="list-style-type: none"> ➤ procedendo per modelli di spiegazione ➤ presentando vari modelli e/o punti di vista ➤ segnalando la provvisorietà dei modelli/punti di vista e la loro soggettività 			
ripetere <ul style="list-style-type: none"> ➤ secondo schemi programmati ➤ utilizzando modelli ridondanti 			
approfondire <ul style="list-style-type: none"> ➤ riformulando domande e risposte degli allievi ➤ discutendo le domande e le risposte degli allievi ➤ richiedendo precisazioni sulle domande e risposte degli allievi 			
stimolare <ul style="list-style-type: none"> ➤ ponendo domande volte a far scoprire aspetti non evidenti ➤ invitando ad analizzare, classificare, generalizzare 			
sviluppare l'interazione <ul style="list-style-type: none"> ➤ suscitando scambi tra gli allievi ➤ animando discussioni ➤ approfittando dei contrasti di opinione 			
fare il punto conclusivo <ul style="list-style-type: none"> ➤ integrando i vari aspetti-pareri emersi dalla discussione ➤ sintetizzando i contenuti e le prospettive relative alle lezioni successive ➤ lasciando il gruppo-classe con l'invito a chiedere ulteriori chiarimenti in tempi successivi ➤ offrendo la mia disponibilità a chiarire e spiegare di nuovo, se necessario 			

Prove sommative

PROVA SOMMATIVA 1

NOME

CLASSE DATA

Rispondi alle seguenti domande facendo una crocetta sulla risposta esatta.

1 A un lavoratore serio, preparato e volenteroso questa professione può offrire

- a. l'opportunità di fare il proprio lavoro senza essere costretto a eccessivi sacrifici
- b. una carriera veloce grazie alle clausole inserite nei contratti collettivi di lavoro
- c. un'alta retribuzione anche se dovrà sempre fare una vita monotona e senza amici
- d. la possibilità di trovare facilmente lavoro, grazie alla grossa carenza di personale
- e. uno scarso riconoscimento sociale, anche se è diventato molto bravo e professionale

2 Una bella divisa è importante per il lavoratore e per il datore di lavoro anche perché, quando due persone s'incontrano per la prima volta, il loro giudizio si basa

- a. sull'abbigliamento e sulla cura della persona
- b. sul sorriso e sull'atteggiamento di cameratismo
- c. sulla ritrosia che mostra verso il nuovo
- d. sulla velocità di parola con cui ci si sa esprimere
- e. sulle battute anche pesanti che si sanno dire

3 I complementi della divisa sono

- a. oggetti utili al servizio che il cameriere deve sempre tenere in tasca
- b. materiali a disposizione di tutti i camerieri per loro uso personale
- c. vari tipi di smacchiatori da tenere a portata di mano in caso di bisogno
- d. oggetti, indumenti, attrezzature utili per il buon espletamento del servizio
- e. profumi, deodoranti e cosmetici utilizzati per rendersi più gradevoli

4 Quando ci si piega, bisogna

- a. mantenere sempre la schiena dritta
- b. assumere la posizione più abituale
- c. fare la scelta che è più confortevole
- d. piegare la testa in avanti al massimo
- e. allargare il più possibile le gambe

5 Tra le principali cause di infortunio sul lavoro, attribuibili alla responsabilità del datore di lavoro, ci sono

- a. le troppe informazioni fornite sulle norme di sicurezza
- b. l'obbligo del personale di frequentare corsi di formazione
- c. pavimenti tirati perfettamente a lucido e troppo scivolosi
- d. eccessivo rispetto delle norme di sicurezza
- e. macchinari sprovvisti di idonee misure di sicurezza

6 Per un cameriere è importante conoscere le principali norme di pronto soccorso

- a. per poter sempre affermare che la sua cultura personale è vasta
- b. per dimostrare a tutti di aver frequentato corsi di formazione
- c. per essere in grado di allontanarsi appena succede qualcosa
- d. per evitare l'aggravarsi di molti malori e alleviare la sofferenza
- e. per dimostrare a se stesso di non aver paura della sofferenza

7 Tra le principali cause di infortunio sul lavoro, attribuibili a comportamenti scorretti del lavoratore, ci sono

- a. l'eccessiva concentrazione
- b. l'eccessiva tranquillità
- c. l'uso di bevande alcoliche
- d. il rispetto delle norme di sicurezza
- e. la rilassatezza eccessiva

8 Completa la seguente tabella mettendo in corrispondenza una frase della prima colonna (numeri) con un completamento della seconda colonna (lettere).

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Arrossamenti e cattivi odori si risolvono con lavaggi frequenti, 2. I capelli corti danno un aspetto generale più gradevole, sono 3. Per avere un aspetto fresco e ordinato per qualche uomo 4. Le donne useranno preferibilmente lo smalto per rinforzare 5. Per le donne è opportuno non portare 6. Per le donne è consigliabile l'uso di calze elasticizzate per 7. Le scarpe devono essere ben 8. Bisogna sempre prestare attenzione alla bocca e 9. La divisa deve essere sempre in ordine, 10. Poiché la schiena è un punto delicato | <ul style="list-style-type: none"> a. anelli vistosi alle mani, fastidiosi per il lavoro. b. asciutte quando vengono calzate. c. ben stirata e le scarpe sempre lucide. d. fare una ginnastica regolare che aiuta e rinforza il corpo. e. le unghie, orecchini non troppo vistosi e uno per orecchio. f. migliorare la circolazione del sangue nelle gambe g. più facilmente pettinabili e non necessitano di lavaggi troppo frequenti. h. prevenire indesiderati fenomeni di alitosi. i. può essere necessario anche una rasatura pulita e prima del servizio serale. l. uso di biancheria intima non sintetica e creme apposite. |
|--|--|

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

PROVA SOMMATIVA 2

NOME

CLASSE DATA

1 Indica se ciascuna delle seguenti affermazioni è vera o falsa apponendo una crocetta sul corrispondente quadratino.

1. Le mani vanno accuratamente lavate perché sono il principale veicolo d'infezione. V F
2. Gli alimenti vanno tutti conservati nello stesso locale in due frigoriferi: uno per carne, pesce e formaggi, e uno per frutta, verdura, salumi e dolci. V F
3. Sul pavimento si possono appoggiare recipienti contenenti alimenti, escluso quelli della verdura e della frutta. V F
4. Tutti i lieviti che provocano la fermentazione sono dannosi. V F
5. Non scongelare i prodotti a temperatura ambiente e utilizzarli entro 24 ore. V F
6. Se rimane del tonno in scatola, travasarlo in un contenitore di plastica o di vetro. V F
7. Le temperature più a rischio sono tra i 20 e 40 °C. V F
8. I cibi da servire caldi vanno conservati a una temperatura non inferiore a 65 °C. V F
9. È possibile mettere insieme cibi diversi purché allo stesso stato (tutti cotti o tutti crudi). V F
10. Per comodità, si possono tenere aperti i bidoni dell'immondizia durante il servizio. V F

Rispondi alle seguenti domande apponendo una crocetta sulla risposta esatta.

- 2** Durante il lavoro bisogna
 - a. masticare il chewing-gum
 - b. parlare a bassa voce
 - c. tenere le mani in tasca
 - d. appoggiarsi ai tavoli
 - e. voltarsi inaspettatamente
- 3** Le parole che esprimono i concetti di base del comportamento professionale sono
 - a. ammaestramento, cortesia, buon senso
 - b. cultura, sgarbataggine, discrezione
 - c. preparazione, noncuranza, curiosità
 - d. formazione, galanteria, discrezione
 - e. educazione, cortesia, discrezione
- 4** Quando si solleva un oggetto ingombrante o pesante, bisogna distribuirne il peso
 - a. sulla schiena
 - b. sulle braccia
 - c. sulle ginocchia
 - d. sulle anche
 - e. sulle gambe

- 5** Quando si sta fermi in piedi bisogna
 - a. tenere le spalle e la testa dritta, se si è troppo stanchi di lavorare
 - b. tenere allineati su uno stesso asse testa, spalle e ginocchia
 - c. curvare un po' la schiena quando ci si accorge di essere stanchi
 - d. piegarsi leggermente in avanti con le ginocchia estese indietro
 - e. tenere la testa e soprattutto le ginocchia ben dritte

6 Completa il seguente brano scegliendo tra i termini elencati in fondo.

Quando un cliente entra nel locale è opportuno andargli incontro per, possibilmente aprirgli la porta, aiutarlo a il cappotto e non dimenticare mai di cedergli il passo. È molto importante essere sempre sorridenti, tranquilli e cortesi, parlare a bassa voce con tono tranquillo e sicuro ed evitare sia eccessive, sia un atteggiamento freddo e distaccato.

Bisogna inoltre usare sempre un linguaggio appropriato, non i discorsi dei clienti, non intervenire nei loro colloqui ed evitare assolutamente di fare commenti o

Il nostro atteggiamento sarà sempre premuroso, scrupoloso, disponibile, e, qualora sorgessero problemi, dovremo mantenere la calma e ragionare, intervenendo in prima persona o informando il proprio superiore se il cliente non è soddisfatto del servizio ricevuto. È anche opportuno cercare di memorizzare i gusti e le preferenze dei clienti abituali.

Naturalmente, quando il cliente esce è assolutamente necessario salutarlo calorosamente, per aver accordato la preferenza al locale.

Durante il lavoro è opportuno limitare ogni rumore e a bassa voce. Prima di servire, sbarazzare o rimpiazzare, accertarsi che il cliente ci abbia notato; in caso contrario richiamare la sua attenzione con frasi come: prego, gradisce, mi scusi ecc. Naturalmente si può masticare chewing-gum, mangiare, fumare o bere, tranne l'acqua; bisogna inoltre essere concentrati sul lavoro e muoversi speditamente senza correre, neppure nei momenti di maggiore attività. Non a parlare in gruppo con i colleghi, non gesticolare, né indicare con cenni o con la mano altre persone, in particolare clienti. Bisogna infine evitare di fissare qualcuno, restare concentrati sul lavoro e cercare di anticipare i desideri dei clienti.

ascoltare	pettegolezzi
attento	ringraziandolo
confidenze	riunirsi
non	salutarlo
parlare	togliersi

PROVA SOMMATIVA 3

NOME

CLASSE DATA

Rispondi alle seguenti domande facendo una crocetta sulla risposta esatta.

- 1** Il cliente che ricorre al catering sa che questo servizio prevede
- la preparazione e l'allestimento di pranzi per le donne che lavorano
 - la preparazione di cibi da consumare subito sul luogo di produzione
 - la distribuzione di cibi preparati da aziende specializzate nella ristorazione
 - la preparazione di cibi surgelati che possono essere conservati nel tempo
 - la preparazione di pasti in cucina, il loro trasporto e la loro rapida distribuzione
- 2** Il banqueting è un servizio che provvede
- alla preparazione, al trasporto e al servizio dei pasti nonché all'allestimento del luogo del ricevimento al completo, lussuoso allestimento del luogo del ricevimento e al servizio, sempre molto accurato
 - allo svolgimento delle stesse funzioni del catering, ma in modo meno elegante e, quindi, meno costoso
 - alla scelta del tipo di intrattenimento musicale da presentare durante feste, sagre, fiere paesane ecc.
 - alla fornitura di tutto l'occorrente per il servizio: tavoli, tovaglie, tovaglioli, bicchieri, posate, piatti ecc.
- 3** Le funzioni della figura professionale denominata maître sono
- tenersi in contatto con il F&B Manager
 - sollecitare il contatto con il servizio di ricevimento
 - tenersi in contatto con lo chef della cucina
 - impostare e dirigere tutte le funzioni del ristorante
 - compilare il menù giornaliero e quello settimanale
- 4** Il sommelier è un professionista che
- ha sempre apprezzato il piacere del bere
 - valorizza il servizio dei vini di un locale
 - stabilisce contatti amichevoli con i clienti
 - deve essere rigorosamente astemio
 - ha fatto un breve corso di formazione
- 5** Per asciugare i bicchieri, dopo avere appoggiato il cestello su uno sgocciolatoio, bisogna
- prendere il bicchiere con la sinistra e pulirlo con un panno aperto prima all'interno poi all'esterno
 - prendere il bicchiere con la sinistra e pulirlo con un panno aperto prima all'esterno poi all'interno
 - prendere il bicchiere con la destra e pulirlo con un panno aperto prima all'esterno poi all'interno
 - mettere il bicchiere ad asciugare su un panno, che va cambiato non appena si bagna perché può creare aloni
- 6** Il fastidioso odore di uovo che a volte hanno piatti e bicchieri può essere causato da
- uso insufficiente di detersivi di grandi marche per preferire prodotti di piccole aziende anonime
 - mancata pulizia della macchina, uso insufficiente di detersivi, utilizzo di panni sporchi e asciugatura incompleta
 - buona pulizia della macchina, ma successivo utilizzo di panni sporchi e asciugatura incompleta
 - mancata pulizia della macchina, uso eccessivo di detersivi, utilizzo di panni sporchi e asciugatura incompleta
 - mancata pulizia della macchina, uso di detersivi di basso costo, utilizzo di panni sporchi e asciugatura incompleta
- 7** Completa la seguente tabella mettendo in corrispondenza un'attrezzatura della prima colonna (numeri) con una definizione della seconda colonna (lettere).
- | | |
|-----|---------------------------|
| 1. | Alzata per torta o frutta |
| 2. | Chafing dish |
| 3. | Cloche |
| 4. | Forchetta per lumache |
| 5. | Guéridon |
| 6. | Office |
| 7. | Panadora |
| 8. | Plance |
| 9. | Plonge |
| 10. | Scaldavivande a candela |
- Area adibita al lavaggio delle stoviglie.
 - Area che collega la sala con la cucina e funge da barriera antiodore e antirumore.
 - Arredo utilizzato per presentare e servire la frutta o tre torte tonde.
 - Attrezzatura che serve a mantenere caldi i vassoi.
 - Attrezzatura munita di serpentina elettrica con termostato per portare l'acqua a temperatura.
 - Campana usata per coprire le pietanze nei piatti.
 - Carrelli a due o quattro ruote, particolarmente usati dove si svolge il servizio alla russa.
 - Consolle in cui si trova tutto ciò che può rendersi necessario durante il servizio.
 - Posata per tenere fermo il guscio della lumaca mentre si estrae la carne con la forchetta.
 - Tavoli a incastro da inserire sopra uno o due tavoli più piccoli.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

PROVA SOMMATIVA 4

NOME

CLASSE DATA

Rispondi alle seguenti domande facendo una crocetta sulla risposta esatta.

- 1** Le fasi della preparazione del ristorante prevedono varie attività, tra cui
- ricambio dell'aria, pulizia del locale e del ménage, disposizione dei fiori e breve ricreazione in gruppo
 - preparazione del ménage e dei fiori, riassetto dell'office, mise en place della panadora e riunione di servizio
 - mise en place dei tavoli, riassetto della sala, preparazione del servizio e breve riunione di gruppo
 - disposizione di formaggi, saliere, pepiere ecc. sul guéridon, e delle vivande sulla panadora della sala
 - rapida spolverata dei vetri e carrelli subito dopo l'apertura del locale e lunga riunione di servizio
- 2** L'ordine corretto di successione delle fasi di servizio: accogliere i clienti (1), accompagnare i clienti all'uscita (2), portare la comanda in cucina (3), portare il conto su richiesta (4), prendere la comanda (5), servire le varie portate (6) è
- 1-3-6-4-5-2
 - 1-5-6-3-4-2
 - 5-1-3-6-4-2
 - 1-5-3-6-4-2
 - 1-5-3-4-6-2
- 3** Su una comanda scritta senza errori bisogna indicare
- il numero del tavolo e quello dei clienti che vi sono seduti, la data, la sigla dell'operatore, le pietanze ordinate da ciascun cliente
 - il nome e il logo del ristorante, la data in cui viene compilata, il numero dei clienti seduti al tavolo e le bevande da loro ordinate
 - il nome e il logo del ristorante, la data in cui viene compilata, il numero dei clienti seduti al tavolo e le vivande da loro ordinate
 - le vivande e le bevande ordinate da ciascun cliente, ciascuna inserita nella rispettiva colonna di riferimento
 - il nome e il logo del ristorante, e il nome e cognome del cameriere per permettere al cliente di ricordarli
- 4** La successione delle portate prevede
- antipasto, formaggi, crostacei, uova, insalata, frutta
 - antipasti caldi, antipasti freddi, carni rosse, insalata
 - pastasciutta, risotto, insalata, formaggio, crostacei
 - antipasto, risotto, carni rosse, dolce, gelato, frutta
 - risotto, insalata, carni bianche, frutta, gelato, dolce
- 5** La distanza minima del corridoio tra due tavoli deve essere
- 120-140 cm
 - 180-200 cm
 - 80-120 cm
 - 100-120 cm
 - 150-180 cm
- 6** Una clips è perfetta per il servizio se
- è molto leggera e sta comodamente nella mano destra
 - è molto sottile e sta comodamente nella mano sinistra
 - cucchiaio e forchetta sono entrambi molto tondeggianti
 - cucchiaio e forchetta sono entrambi ben squadrati
 - cucchiaio e forchetta, sovrapposti, combaciano perfettamente
- 7** Un bravo cameriere sa che il tovagliolo di servizio si usa
- quando si portano in tavola piatti sporchi o si serve una portata
 - quando si sbarazza una tavola, dopo averlo bagnato e ben strizzato
 - durante il servizio all'inglese, appoggiandolo sul tavolo da servire
 - quando è necessario, tenendolo sotto l'ascella, sulla spalla o in tasca
 - mentre si serve, si sbarazza, in caso di servizio all'inglese o alla russa
- 8** Completa la seguente tabella mettendo in corrispondenza una frase della prima colonna (numeri) con una frase della seconda colonna (lettere).
- La scelta delle posate evidenzia la professionalità e
 - Il cocktail di gamberetti può essere servito nell'apposita
 - La fingerbowl, generalmente colma di acqua tiepida
 - Di solito le mousse sono servite in piccole ciotole
 - Tutte le minestre asciutte si mangiano con la sola forchetta, tranne
 - Il consommé va servito nella tazza a due manici, con
 - La macedonia di frutta può essere servita
 - Quando viene servita solo uva non
 - L'astice va sempre servito con la pinza per rompere
 - Le lumache vanno sempre servite con pinza,
- aromatizzata, serve per pulirsi le dita.
 - coppetta con sotto frangino e piattino.
 - corredate da un cucchiaino per il loro prelievo.
 - cucchiaio e forchetta per lumache.
 - è necessaria alcuna posata.
 - i primi piatti gratinati, per i quali si può fare un'eccezione.
 - il carapace, l'estrattore, nonché forchetta e coltello piccoli.
 - in ciotola o in coppa.
 - l'intelligenza dell'operatore.
 - sottotazza, frangino e piatto piano.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

PROVA SOMMATIVA 5

NOME

CLASSE DATA

Rispondi alle seguenti domande facendo una crocetta sulla risposta esatta.

- 1** L'espressione "mise en place" indica la preparazione
- del piatto nel posto in cui siederanno i commensali
 - completa e corretta di tutti i tavoli del ristorante
 - completa dei tavoli, tranne bicchieri e oliera
 - accurata e corretta di tovaglie, tovaglioli e bicchieri
 - allineata e corretta di tavoli, sedie, tovaglie e tovaglioli
- 2** Le fasi di esecuzione della mise en place sono
- disposizione e allineamento delle sedie, preparazione dei coperti, disposizione degli elementi accessori, stesura della tovaglia, preparazione dell'attrezzatura di lavoro
 - stesura della tovaglia, preparazione dei coperti, disposizione degli elementi accessori, preparazione dell'attrezzatura di lavoro, disposizione e allineamento delle sedie
 - stesura della tovaglia, disposizione e allineamento delle sedie, disposizione degli elementi accessori, preparazione dei coperti, preparazione dell'attrezzatura di lavoro
 - preparazione dell'attrezzatura di lavoro, stesura della tovaglia, disposizione e allineamento delle sedie, preparazione dei coperti, disposizione degli elementi accessori
 - stesura della tovaglia, disposizione e allineamento delle sedie, preparazione dei coperti, disposizione degli elementi accessori, preparazione dell'attrezzatura di lavoro
- 3** L'ordine di successione per preparare un coperto è
- bicchieri, piatto, tovagliolo, posate, piattino del pane
 - piatto, piattino del pane, posate, bicchieri, tovagliolo
 - piatto, bicchieri, posate, tovagliolo, piattino del pane
 - bicchieri, piatto, tovagliolo, posate, piattino del pane
 - piatto, tovagliolo, posate, bicchieri, piattino del pane
- 4** Il coltello per il dessert è collocato subito sopra il piatto con la punta verso sinistra e
- la lama verso il basso; sopra va posta la forchetta con i rebbi rivolti a destra
 - la lama verso il basso; sopra va posta la forchetta con i rebbi rivolti a sinistra
 - la lama verso il basso; sopra va posta la forchetta con i rebbi rivolti in modo da toccare la tovaglia
 - la lama verso l'alto; sopra va posta la forchetta con i rebbi rivolti a destra
 - la lama verso l'alto; sopra va posta la forchetta con i rebbi rivolti a sinistra
- 5** I bicchieri vanno disposti sul tavolo nel seguente ordine
- bicchiere da acqua, da vino bianco, da rosso, da dessert e infine il flûte
 - bicchiere da vino rosso, da bianco, da acqua, da dessert e infine il flûte
 - bicchiere da vino bianco, da acqua, da rosso, da dessert e infine il flûte
 - bicchiere da vino bianco, da rosso, da acqua, da dessert e infine il flûte
 - bicchiere da dessert, da rosso, da acqua, da vino bianco e infine il flûte
- 6** Le posate necessarie per il dessert sono
- cucchiaio molto grande
 - forchetta e coltello piccoli
 - forchetta e coltello grandi
 - forchetta e cucchiaio grandi
 - forchetta e coltello grandi
- 7** La mise en place delle posate e delle stoviglie per frutti di mare saltati prevede
- forchetta piccola, coltello piccolo, fingerbowl, piatto vuoto
 - forchetta grande, coltello piccolo, fingerbowl, piatto vuoto
 - forchetta piccola, cucchiaio piccolo, fingerbowl, piatto vuoto
 - forchetta piccola, coltello grande, fingerbowl, piatto vuoto
 - forchetta grande, cucchiaio grande, fingerbowl, piatto vuoto
- 8** La mise en place delle posate e delle stoviglie necessarie per una zuppa di pesce non spinata prevede
- forchetta piccola, coltello piccolo, cucchiaio piccolo, fingerbowl, piatto vuoto
 - forchetta grande, coltello piccolo, cucchiaio grande, fingerbowl, piatto vuoto
 - piccola, coltello grande, cucchiaio piccolo, fingerbowl, piatto vuoto
 - forchetta grande, coltello grande, cucchiaio piccolo, fingerbowl, piatto vuoto
 - forchetta piccola, coltello grande, cucchiaio grande, fingerbowl, piatto vuoto
- 9** La mise en place di mezzo melone al Porto prevede
- un cucchiaio piccolo
 - un cucchiaio grande
 - una forchetta piccola
 - una forchetta grande
 - una fingerbowl
- 10** La mise en place di un astice alla catalana prevede:
- pinza per crostacei, estrattore**
- forchetta grande, coltello piccolo, fingerbowl, piatto vuoto
 - forchetta piccola, coltello grande, coppettina, piatto vuoto
 - forchetta grande, coltello grande, fingerbowl, piatto vuoto
 - forchetta grande, coltello piccolo, coppettina, piatto vuoto
 - forchetta piccola, coltello piccolo, fingerbowl, piatto vuoto

PROVA SOMMATIVA 6

NOME

CLASSE DATA

Rispondi alle seguenti domande facendo una crocetta sulla risposta esatta.

1 Lo stile di servizio al piatto si riferisce al servizio

- a. self-service
- b. alla russa
- c. all'inglese
- d. all'italiana
- e. al vassoio

2 Nel servizio all'italiana il cameriere serve

- a. da destra mantenendo la mano sinistra sulla sedia del cliente
- b. da sinistra mantenendo la mano destra alle spalle del cliente
- c. da destra mantenendo la mano sinistra alle spalle del cliente
- d. a seconda di come si sente più comodo, sia da destra che da sinistra
- e. stando fermo in un punto e passando a mano a mano i vari piatti

3 Il servizio all'inglese si svolge

- a. prendendo il vassoio e servendo le vivande con la clips, a destra del cliente
- b. prendendo il vassoio e servendo le vivande con la clips, a sinistra del cliente
- c. prendendo il vassoio e servendo le vivande che sono poste sul piatto di portata
- d. prendendo dal vassoio i piatti delle varie vivande, stando a sinistra del cliente
- e. prendendo dal vassoio i piatti delle varie vivande, stando a destra del cliente

4 Per svolgere il servizio alla russa è necessario che siano presenti

- a. chef de rang con il guéridon
- b. il cuoco e lo chef de rang
- c. il cuoco e il commis de rang
- d. lo chef e il commis de rang
- e. lo chef de rang con il carrello

5 I compiti dello chef de rang sono

- a. chiedere al maître di porzionare le vivande sul carrello o sul guéridon
- b. chiedere al sommelier di porzionare le vivande sul carrello o sul guéridon
- c. trasferire e portare i piatti, che ha preparato sul carrello, al tavolo dei clienti
- d. verificare il gradimento da parte dei clienti dei cibi e delle bevande serviti
- e. sbarazzare tutti i piatti e provvedere rapidamente alla pulizia del tavolo

6 Il commis de rang deve

- a. portare in sala i vassoi con le vivande e i piatti
- b. mantenere i rapporti con i clienti
- c. porzionare le vivande su guéridon o carrello
- d. ricevere i clienti e farli accomodare al tavolo
- e. prendere sempre le comande dei vari clienti

7 I cibi vanno porzionati tenendo

- a. la forchetta a destra e il cucchiaino a sinistra
- b. la forchetta a sinistra e il cucchiaino a destra
- c. due cucchiaini, l'uno a destra e l'altro a sinistra
- d. due forchette, l'una a destra e l'altra a sinistra
- e. forchetta, cucchiaino a destra e clips a sinistra

8 Completa la seguente tabella mettendo in corrispondenza una frase della prima colonna (numeri) con una frase della seconda colonna (lettere).

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Nel servizio alla russa sono molto utili gli scaldavivande 2. Nel servizio alla russa i cibi vengono disposti su vassoi, 3. Nel servizio alla russa il commis prende i piatti 4. In genere, il guéridon viene ricoperto da una tovaglia e il carrello 5. Sul guéridon, le clips vanno posizionate 6. I cibi vengono porzionati tenendo 7. Per evitare che qualche goccia di salsa coli dal cucchiaino 8. Per servire una pasta lunga, la si smuove, la si infilza 9. Durante la composizione del piatto dei primi, lo chef 10. Prima di servire una minestra in brodo è importante ricordare | <ul style="list-style-type: none"> a. che bisogna muovere il fondo con il mestolo per versare in modo equilibrato parte liquida e parte solida. b. con la forchetta e la si arrotola leggermente sul cucchiaino. c. domanda al cliente se gradisce il formaggio. d. è sufficiente sfiorare con la forchetta la parte inferiore del cucchiaino. e. da un coprimacchia piegato in modo che copra esattamente il piano d'appoggio. f. già porzionati dallo chef e li serve da destra. g. la forchetta a sinistra e il cucchiaino a destra. h. preferibilmente coperti da cloche. i. sui quali si dispongono pirotile o vassoi. l. sulla destra, in basso. |
|--|--|

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

PROVA SOMMATIVA 7

NOME

CLASSE DATA

1 Completa la seguente tabella mettendo in corrispondenza una frase della prima colonna (numeri) con una della seconda colonna (lettere).

1. Per trascrivere correttamente la comanda di un cliente
2. Le comande devono essere chiamate in modo tempestivo
3. Se durante il servizio in sala una forchetta cade a terra
4. Se durante il servizio in sala cadesse del cibo a terra
5. La caduta di cibo o attrezzature a terra costituisce un fattore di rischio,
6. Nella porzionatura del cibo non bisogna mai essere troppo abbondanti,
7. Quando si servono pietanze con molta salsa o molto scarto
8. Per sostituire il posacenere sporco con uno pulito
9. La tecnica del camionista consiste semplicemente
10. L'espressione "nei panni dei clienti" sottolinea che
 - a. bisogna raccoglierla con un tovagliolo di carta aperto.
 - b. bisogna scrivere in modo comprensibile.
 - c. bisogna sovrapporre un posacenere pulito a quello sporco, ritirarli e porre sul tavolo un posacenere pulito.
 - d. è opportuno servire il contorno in un piattino a parte.
 - e. perché è possibile scivolare e cadere, semplicemente camminandoci sopra.
 - f. nel servizio bisogna lavorare per soddisfarli al meglio.
 - g. nell'evitare di fare viaggi a vuoto.
 - h. per non fare attendere troppo le varie portate ai clienti.
 - i. perché l'ospite potrebbe risentirsi in quanto valutato un ingordo goloso.
 - l. si deve chiamare un addetto alle pulizie.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Rispondi alle seguenti domande facendo una crocetta sulla risposta esatta.

- 2** Servendo da bere a un cliente bisogna ricordare che
- a. le bottiglie non vanno mai aperte davanti a lui
 - b. le bevande vanno servite subito dopo le vivande
 - c. si possono servire vini diversi nello stesso bicchiere
 - d. l'etichetta della bottiglia va coperta con il tovagliolo
 - e. si versa prima l'acqua e successivamente il vino
- 3** Prima di prendere la comanda, il sommelier
- a. ordina al commis di andare a prendere alcune bottiglie tra cui scegliere

- b. prende accordi con il maître su quale tipo di vino bisogna servire al cliente
- c. prende visione dei cibi ordinati dal cliente, per eliminare i resti di magazzino
- d. prende visione dei cibi ordinati dal cliente, per proporgli le bottiglie più care
- e. prende visione dei cibi ordinati dal cliente per poterlo eventualmente consigliare

4 Il sommelier effettua l'analisi organolettica del vino

- a. per constatare se è correttamente imbottigliato
- b. per valutare se il vino è buono o va scartato
- c. per verificare se il tappo è ben compatto
- d. per analizzare il colore del vino da servire
- e. solo quando serve vini molto rari e pregiati

5 Se il cliente non assaggia il vino ordinato, bisogna

- a. ricordargli che il suo assaggio è indispensabile
- b. mostrarsi indifferenti e chiedere il permesso di proseguire nel servizio
- c. ringraziarlo per la stima e la fiducia dimostrata
- d. spiegarli perché deve assaggiare il vino ordinato
- e. attendere impalati che capisca che deve assaggiarlo

6 Saper proporre al cliente un aperitivo da degustare con stuzzichini è importante soprattutto quando

- a. si vuol dimostrare che si è stati sponsorizzati
- b. si prevede una lunga attesa tra il primo e il secondo
- c. il locale è pieno e si vuole indurre il cliente a restare
- d. si vuole impressionare favorevolmente il cliente
- e. si deve esaurire una vecchia scorta di aperitivi

7 Prima di iniziare il servizio si deve disporre: un piccolo vassoio (1), un largo vassoio (2), copia della comanda usata per il pasto (3), un blocchetto per annotare le consumazioni (4), un secchiello con ghiaccio e pinze (5), vari tipi di bicchiere (6), bottiglie d'uso più frequente (7), bottiglie d'uso meno frequente (8), bottiglie care e ricercate (9), bicchieri da degustazione (10), bicchieri da dessert (11).

- a. 1-4-5-6-7
- b. 2-3-6-7-10
- c. 1-4-5-6-9
- d. 1-4-5-11-8
- e. 1-4-5-10-7

8 Le fasi di servizio di una bottiglia di vino normale sono

- a. stappatura davanti al cliente, analisi organolettica da parte del sommelier, assaggio e servizio
- b. presentazione della bottiglia, della quale si sottolinea l'origine e i vitigni, stappatura e servizio
- c. presentazione della bottiglia, stappatura, assaggio da parte del cliente, lunga decantazione e servizio
- d. stappatura, assaggio da parte del cliente, presentazione della bottiglia, servizio
- e. presentazione della bottiglia, stappatura davanti al cliente, decantazione del vino e servizio

PROVA SOMMATIVA 8

NOME

CLASSE DATA

Rispondi alle seguenti domande facendo una crocetta sulla risposta esatta.

- 1** Il termine buffet indica
- una serie di tavoli, ciascuno apparecchiato singolarmente, guarnito di composizioni floreali
 - uno dei tanti modi in cui è possibile effettuare il servizio ai tavoli durante cene con ospiti importanti
 - un tavolo di servizio usato per scopi diversi, coperto da tovaglie che scendono fino quasi al pavimento
 - uno speciale, ma estremamente elegante, modo di predisporre i tavoli ai quali siederanno gli ospiti
 - una serie di carrelli o guéridon, accostati l'uno all'altro in modo da formare delle figure geometriche
- 2** Per mantenere uniti i bordi sovrapposti delle tovaglie si possono utilizzare
- piccoli spilli inseriti all'esterno
 - striscettine di scotch biadesivo
 - piccoli spilli inseriti all'interno
 - pezzetti di velcro sul tavolo
 - molte puntine vicine tra loro
- 3** Il buffet di servizio è utilizzato per
- proporre gli antipasti in mezzo a splendide composizioni floreali
 - esporre pane, alimenti e bevande che i clienti preleveranno da soli
 - esporre e vendere prodotti alimentari tipici dei vari mesi dell'anno
 - porzionare in sala particolari portate, di solito in sostituzione del carrello
 - servire facilmente ai tavoli dei clienti portate di particolare effetto
- 4** Le tecniche per disporre le tovaglie sino al pavimento sono
- due
 - sei
 - otto
 - sette
 - quattro
- 5** Il buffet da esposizione serve per
- mostrare ai clienti alcuni prodotti, spesso ancora crudi e non lavorati
 - permettere ai clienti di scegliere e prendere subito ciò che vogliono mangiare
 - disporre antipasti freddi, insalate, contorni freddi, formaggi, dolci
 - porzionare in sala particolari portate quali un antipasto in bellavista montato

- mettere i clienti in condizione di servirsi con facilità dei cibi esposti su di esso

6 Indica se ciascuna delle seguenti affermazioni è vera o falsa facendo una crocetta sul corrispondente quadratino.

- Nel servizio della colazione continentale pane, burro, marmellate, brioches sono portati in tavola dal cameriere prima dell'arrivo del cliente. V F
- Nel servizio della colazione continentale la preparazione della linea avviene dopo l'ingresso del cliente in sala. V F
- Quando il distributore automatico di bevande calde o fredde non esiste, caffè e cioccolata vengono preparati la sera prima. V F
- Nel servizio della colazione continentale il cliente può ordinare ciò che desidera perché tutto è sempre compreso nel prezzo. V F
- Mentre il cliente consuma i cibi e le bevande che ha scelto, il cameriere chiede, almeno una volta, se ne gradisce ancora. V F
- Non appena il cliente si alza e lo lascia, il cameriere deve accuratamente sbarazzare il tavolo. V F
- Il servizio del caffè nero con panna prevede un bricco con il caffè accompagnato da un bricco piccolo. V F
- Il bricco del caffè nero per il caffelatte deve avere una capacità minima di 50 cl. V F
- Il bricco della cioccolata deve avere una capacità minima di 15 cl. V F
- Se si deve servire un cappuccino o un espresso, prima di allontanarsi dal tavolo si sbarazza subito tazza e sottotazza. V F

Rispondi alle seguenti domande facendo una crocetta sulla risposta esatta.

- 7** La colazione continentale, tipica degli italiani e dei francesi è
- genuina, veloce, calorica
 - povera, sbrigativa, leggera
 - semplice, veloce, pesante
 - semplice, veloce, leggera
 - adulterata, breve, leggera
- 8** La colazione anglosassone è caratterizzata da
- vari succhi di frutta
 - un buffet molto ricco
 - un caffè alla turca
 - un tè con latte
 - un buffet modesto

PROVA SOMMATIVA 9

NOME

CLASSE DATA

1 Indica se ciascuna delle seguenti affermazioni è vera o falsa facendo una crocetta sul corrispondente quadratino.

1. I clienti possono portar fuori dalla sala della colazione i cibi o le bevande che preferiscono. V F
2. La frase “preparazione della linea” è usata per indicare la disposizione di bricchi, limone tagliato a fette, forchettone, piattini per il limone, tè e altri infusi. V F
3. I cereali vengono offerti nella loro scatola, che rimarrà a disposizione del cliente finché non sarà esaurita. V F
4. Le confetture sono offerte in ciotoline, che vengono rabboccate dopo l’uso. V F
5. Un ottimo buffet prevede sempre uno spazio per i prodotti dolci e uno per i salati. V F
6. Anziché un unico buffet si possono utilizzare buffet a isola. V F
7. Sui buffet a isola vengono predisposti tutti gli alimenti tipici dei buffet medi, ma in quantità molto ridotte. V F
8. Quando si lavora con un numero elevato di clienti è opportuno predisporre più punti di offerta degli stessi cibi per evitare le file. V F
9. Alcuni alberghi offrono l’English breakfast predisponendo una mise en place da continental breakfast. V F
10. Durante la colazione non si deve mai chiedere al cliente se gradisce ancora un po’ di bevanda. V F

Rispondi alle seguenti domande facendo una crocetta sulla risposta esatta.

- 2** “Rispetto dei valori estetici” significa che
- a. le vivande vanno depositate sui piatti con cura perché bisogna preoccuparsi solo di creare un piacevole effetto scenico
 - b. non bisogna sporcare il piatto con le vivande che vi vengono depositate, anche se per ottenere questo risultato le vivande si rovinano
 - c. le vivande vanno depositate sui piatti con cura, senza sporcare, senza rovinarle e ottenendo un attraente effetto scenico
 - d. la cosa più importante da fare è preoccuparsi di ottenere un piacevole effetto scenico, anche se si sporcano i piatti
 - e. le vivande vanno depositate sui piatti senza sporcare e, purché siano buone, non importa se si presentano male

- 3** Il segreto di un ottimo trancio è
- a. un coltello che tagli in modo accettabile tutte le vivande
 - b. una mano ferma che faccia scorrere con forza la lama
 - c. un taglio fatto con forza prima da un verso e poi dall’altro
 - d. un eccellente coltello e un taglio unidirezionale mai forzato
 - e. una lunga pratica nell’affilare i coltelli

- 4** Per tagliare la frutta è indispensabile munirsi di
- a. una forchetta e un coltello bene affilato, con lama a piccole scannellature e appuntito
 - b. una forchetta piccola e un coltello bene affilato, con lama a piccole scannellature e appuntito
 - c. un cucchiaio grande e un coltello bene affilato, con lama a piccole scannellature e appuntito
 - d. una forchetta, un cucchiaio e un piccolo coltello seghettato e bene affilato, che termini appuntito
 - e. un vassoio da portata, una forchetta, un cucchiaio, un coltello grande e un coltello piccolo e affilato

5 Completa il seguente brano scegliendo tra i termini elencati in fondo.

Alcune lavorazioni quali tagliare un arrosto, filettare un pesce, tagliare un frutto, affettare una torta, richiedono ed eleganza nei gesti, perché vanno eseguite ai clienti e, soprattutto, debbono sempre rispettare le tre regole dei tempi, del calore e dei valori estetici, pena l’..... e il malcontento del cliente. È perciò importante in questo tipo di attività tenere sempre presenti alcune regole fondamentali dalle quali non si deve

Quando ci si appresta a tagliare qualsiasi tipo di frutto, bisogna predisporre l’occorrente per l’operazione, verificare che la frutta non sia troppo matura, di ottima qualità e di grosse dimensioni, e prepararla in un cestino dal quale verrà dal cliente.

Filettando un pesce piccolo è importante tenere presente che anche se è meglio utilizzare solo le posate da pesce, in alcune è ammesso l’uso della clips e che, nell’esecuzione dell’operazione, il pesce con la testa rivolta a deve avere il rivolto verso il cameriere.

Naturalmente la massima attenzione sarà prestata a tenere ben separate dal pesce le che sono state tolte e, soprattutto per i pesci medio-piccoli, ricordare che difficilmente si riescono a eliminare tutte le lisce, e che non è possibile lavorare troppo la carne se si vuole evitare che il pesce arrivi al cliente rovinato e freddo.

abilità – attitudine – avvenimenti – calcolare
 circostanze – davanti – destra – dietro – distinzione
 indulgenza – insofferenza – lisce – niente – occhio
 prescindere – scelta – sinistra – spine – tutto – ventre

PROVA SOMMATIVA 10

NOME

CLASSE DATA

Rispondi alle seguenti domande facendo una crocetta sulla risposta esatta.

- 1** Un bar si caratterizza e si differenzia dagli altri in base
- alle disponibilità economiche e culturali del proprietario
 - alla posizione della zona in cui è collocato e alla clientela
 - al desiderio del proprietario di diventare famoso in Italia
 - ai tipi di intrattenimento che offre ogni giorno
 - alla comodità delle sedie messe a disposizione dei clienti
- 2** L'office è una zona di lavoro
- molto utile
 - quasi inutile
 - poco utile
 - superflua
 - infruttuosa
- 3** Un barman professionista deve sapere
- ascoltare, conversare con chi lo desidera, mantenere relazioni corrette
 - intervenire con molta arguzia nei discorsi assolutamente privati dei clienti
 - evitare di parlare anche con il cliente che dimostra di volerlo
 - saper comandare con pungente autorità il personale alle sue dipendenze
 - fare il proprio mestiere e non dare mai confidenza ai clienti o al personale
- 4** Ciò che esalta la professionalità del barman è
- la velocità del servizio, anche se questo risulta poco accurato
 - la cura maniacale che presta all'ordine del banco dove lavora
 - l'alta retribuzione che riceve quando inventa un nuovo cocktail
 - l'attenzione ai dettagli che evidenzia la perfezione del servizio
 - l'umana carica di simpatia che emana e che i clienti percepiscono
- 5** In un bar le norme di comportamento sono ancora più importanti che in sala perché
- è assolutamente necessario rispettare le norme igienico-sanitarie
 - l'addetto al servizio è sempre esposto agli occhi del pubblico
 - il cliente deve vedere nel cameriere un modello di comportamento
 - il cameriere deve essere sempre ordinato, azzimato e profumato
 - presuppongono la possibilità di mettere al loro posto i clienti rozzi e poco educati
- 6** La percolazione è uno dei due metodi usati per ottenere il caffè e consiste nel
- far scorrere lentamente l'acqua attraverso la polvere di caffè
 - far depositare piano la polvere di caffè sull'acqua bollente
 - far colare lentamente l'acqua sulla polvere di caffè stipata
 - far scorrere celermente l'acqua attraverso la polvere di caffè
 - mantenere a contatto prolungato la polvere di caffè e l'acqua
- 7** La quantità di caffeina nel caffè
- diminuisce con l'aumentare dei tempi di estrazione
 - aumenta con il diminuire dei tempi di estrazione
 - aumenta con l'aumentare dei tempi di estrazione
 - diminuisce con il diminuire dei tempi di estrazione
 - aumenta con la contrazione dei tempi di estrazione
- 8** Le macchine espresso possono funzionare secondo il sistema tecnico
- a impulso o a erogazione continua
 - a leva o a erogazione discontinua
 - a leva o a erogazione continua
 - a leva o a concessione continua
 - a leva o a distribuzione interrotta
- 9** Il latte monta e aumenta di volume perché
- è una sostanza ricchissima di panna che appena riscaldata raddoppia il proprio volume
 - per effetto del forte getto di vapore il liquido incorpora tante piccole bolle d'aria
 - per effetto del debole getto di vapore il liquido incorpora tante piccole bolle d'aria
 - per effetto del calore il latte, come tutti i liquidi, aumenta notevolmente di volume
 - per effetto del calore il latte, come tutti i liquidi, produce molte bollicine di panna
- 10** Le principali avvertenze per l'uso del macinatore sono
- versare sempre poco caffè nella campana, macinarne poco e controllare ogni mese la correttezza della macinazione
 - versare sempre molto caffè nella campana, macinarne molto e controllare ogni giorno la correttezza della macinazione
 - versare sempre molto caffè nella campana, macinarne poco e controllare ogni giorno la correttezza della macinazione
 - versare sempre poco caffè nella campana, macinarne poco e controllare ogni giorno la correttezza della macinazione
 - riempire sempre la campana sino all'orlo ma macinare poco caffè per volta e controllare ogni tanto il caffè macinato

PROVA SOMMATIVA 11

NOME

CLASSE DATA

Rispondi alle seguenti domande facendo una crocetta sulla risposta esatta.

- 1** I tre metodi per confezionare il caffè torrefatto in grani sono
- in sacchetti con chiusura ermetica, sottovuoto con valvola unidirezionale, con pressurizzazione in contenitori metallici a tenuta stagna.
 - in sacchetti con chiusura non ermetica, sottovuoto con valvola unidirezionale, con pressurizzazione in contenitori metallici a tenuta stagna.
 - in sacchetti con chiusura non ermetica, sottovuoto con valvola bidirezionale, con pressurizzazione in contenitori metallici a tenuta stagna.
 - in sacchetti con chiusura non ermetica, sottovuoto con valvola unidirezionale, con pressurizzazione in contenitori di plastica a tenuta stagna.
 - in sacchetti con chiusura non ermetica, sottovuoto con valvola unidirezionale, con pressurizzazione in contenitori metallici a tenuta cedevole.
- 2** Quando si serve, il vassoio va mantenuto
- alle spalle del cliente, mentre si esegue il servizio dalla sinistra con la mano destra
 - alle spalle del cliente, mentre si esegue il servizio dalla destra con la mano destra
 - alle spalle del cliente, mentre si esegue il servizio dalla destra con la mano sinistra
 - alla sinistra del cliente, mentre si esegue il servizio dalla destra con la mano destra
 - alla sinistra del cliente, mentre si esegue il servizio dalla sinistra con la mano sinistra
- 3** Il corretto grado di macinazione dipende
- dal tipo di miscela, dalla modernità della macchina espresso, dalla quantità di caffè necessaria per ogni dose e dall'umidità dell'aria
 - dal tipo di miscela, dalla taratura della macchina espresso, dalla quantità di caffè necessaria per 100 dosi e dall'umidità dell'aria
 - dal tipo di miscela, dalla taratura della macchina espresso, dalla quantità di caffè necessaria per ogni dose e dalla secchezza dell'aria
 - dal tipo di miscela, dalla taratura della macchina espresso, dalla quantità di caffè necessaria per ogni dose e dall'umidità dell'aria
 - dal tipo di serpentina e dei vari sensori della macchina espresso, dalla quantità di caffè necessaria per ogni dose e dall'umidità dell'aria
- 4** Per ottenere un ottimo caffè è meglio avere
- una macinazione fine e una pressatura forte
 - una macinazione grossa e una pressatura forte
 - una macinazione grossa e una pressatura leggera
 - una macinazione fine e una pressatura leggera
 - una macinazione leggera e una pressatura fine
- 5** Per eseguire un caffè perfetto bisogna concentrare la propria attenzione su
- miscela, quantità del caffè, macinadosatore, acqua
 - miscela, macinadosatore, macchina espresso, acqua
 - acqua addolcita, quantità notevole di caffè e miscela
 - acqua molto dura, miscela robusta, macchina espresso
 - miscela arabica in modesta quantità e macinadosatore
- 6** L'acqua per la preparazione di un buon tè deve essere
- portata lentamente a ebollizione
 - prelevata dalla macchina espresso
 - fatta bollire per almeno sette minuti
 - riscaldata sino quasi all'ebollizione
 - appena intiepidita sul fornellino a gas
- 7** Per preparare un'ottima cioccolata calda occorrono
- cacao, latte magro, zucchero e fecola
 - cacao, latte intero, glucosio e fecola
 - cacao, latte intero, zucchero e farina
 - cacao, latte scremato, zucchero e fecola
 - cacao, latte intero, zucchero e fecola
- 8** Indica se ciascuna delle seguenti affermazioni è vera o falsa facendo una crocetta sul corrispondente quadratino.
- Il tè in bustine a parte con limone va servito disponendo su una ciotola 4-5 tipi di tè. V F
 - Il tè in bustina dentro la teiera con latte è un servizio molto elegante e raffinato. V F
 - Il samovar conserva l'acqua bollente. V F
 - Per ottenere un buon tè freddo occorre usare la giusta quantità di prodotto in rapporto alla quantità d'acqua. V F
 - Aggiungendo molto limone all'infuso ottenuto si ottengono ottimi tè freddi aromatizzati alla frutta. V F
 - Non è necessario assicurarsi la freschezza del prodotto per l'infuso perché radici, corteccia e semi mantengono le proprietà che possiedono. V F
 - Per il servizio del tè e delle tisane si possono utilizzare le stesse teiere perché le due bevande lasciano gli stessi aromi. V F
 - Quando si prepara un canarino è opportuno utilizzare i limoni biologici per evitare di estrarre dalla buccia i conservanti chimici utilizzati per allungare il tempo di conservazione. V F
 - La fermentazione dei semi e della polpa di cacao è necessaria perché provoca una trasformazione biochimica che riduce astringenza e gusto amaro. V F
 - Quando la fase di temperaggio è avvenuta in modo assolutamente corretto sul cioccolato finito appaiono parti bianche. V F

PROVA SOMMATIVA 12

NOME

CLASSE DATA

Rispondi alle seguenti domande facendo una crocetta sulla risposta esatta.

- 1** La corretta preparazione della linea in un bar comprende
- la pulizia, il riassetto del locale e un'ispezione al materiale di consumo
 - il riassetto del locale, un'ispezione al materiale di consumo e agli snack
 - il controllo della piccola attrezzatura, del materiale di consumo e degli snack
 - la pulizia a fondo del locale, il riassetto e il controllo della piccola attrezzatura
 - la pulizia a fondo della piccola attrezzatura e il completo riassetto del locale
- 2** La panna da caffetteria deve avere una percentuale di grasso presente pari al
- | | |
|--------|--------|
| a. 48% | d. 10% |
| b. 30% | e. 25% |
| c. 20% | |
- 3** Nel lavoro si usano in genere due unità di misura, che sono
- il decilitro, l'ettogrammo e i loro multipli
 - il gallone, la pinta, la libbra e i loro multipli
 - il decagrammo, l'ettogrammo e il kilo
 - il litro, il kilogrammo e i loro sottomultipli
 - il decilitro, il centilitro, la pinta e la libbra
- 4** Nel calcolare le dosi da servire ciò che interessa è
- il peso
 - il volume
 - la massa
 - il contenitore
 - il dosatore
- 5** Le bibite vanno servite nella quantità standard di 20 centilitri in
- una coppa martini
 - un tumbler basso
 - un tumbler alto
 - un goblet
 - un boccale
- 6** Il vermouth deve avere una gradazione alcolica compresa tra
- | | |
|----------------|----------------|
| a. 20° e 22° | d. 19,5° e 21° |
| b. 12° e 14,5° | e. 14,5° e 22° |
| c. 22,5° e 35° | |
- 7** Tutti i liquori aperitivi si servono in
- un tumbler alto o medio nella dose di 3-4 dl con ghiaccio e seltz
 - un tumbler basso o medio nella dose di 5-6 dl con ghiaccio e seltz
 - un tumbler basso o medio nella dose di 3-4 cl con ghiaccio e seltz
 - un bicchiere da long drink nella dose di 4-5 cl con ghiaccio e seltz
 - una coppetta martini nella dose di 3-4 cl senza ghiaccio o acqua
- 8** Per preparare correttamente le bevande con le macchine bisogna
- sapere smontare le macchine, sapere come funzionano e come usarle
 - conoscere bene le norme sul funzionamento delle macchine e di sicurezza
 - conoscere bene le norme della Ce sui sistemi di sicurezza
 - sapere smontare e rimontare le macchine senza errori
 - capire bene come funzionano le macchine e usarle sempre con prudenza
- 9** Indica se ciascuna delle seguenti affermazioni è vera o falsa facendo una crocetta sul corrispondente quadratino.
- Le guarnizioni rendono la preparazione più allettante, ma non svolgono alcun'altra funzione. V F
 - Le guarnizioni di base sono preparazioni di basso costo e di realizzazione semplice e immediata. V F
 - Non è necessario lavare frutta e verdura prima di utilizzarle per le guarnizioni. V F
 - Per non fare cadere le guarnizioni che si dispongono sul bordo del bicchiere è opportuno utilizzare bicchieri stretti. V F
 - La frutta tenera o delicata dev'essere utilizzata senza buccia, stando molto attenti a non rovinarla. V F
 - Per ritardare l'iscurecimento della frutta tagliata a pezzi è consigliabile immergerla in poca acqua con succo di limone. V F
 - Le ciliegie conservate in alcol o sciroppo vanno fatte scolare per evitare che il loro liquido sporchi il bicchiere. V F
 - Le olive in salamoia non vanno sciacquate prima di essere utilizzate nei cocktail. V F
 - La dose consigliata da servire, delle acquaviti particolarmente pregiate, è 50 cl. V F
 - La dose ottimale di sciroppo da allungare con acqua è di 4-5 ml. V F

PROVA SOMMATIVA 13

NOME

CLASSE DATA

1 Indica se ciascuna delle seguenti affermazioni è vera o falsa facendo una crocetta sul corrispondente quadratino.

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Nei frullati fatti con frutta acquosa, come pesca o melone, bisogna mettere circa metà frutta e metà latte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. I cocktail preparati con succhi conservati sono decisamente migliori. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Il succo da utilizzare per i cocktail deve essere denso e con un gusto abbastanza dolce. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Una spremuta di mandarino deve raggiungere la quantità di circa 15 cl di prodotto non allungato con acqua. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Per ottenere un buon succo di pesca si deve lavare la frutta, tagliarla a pezzi grossi eliminando i noccioli, metterla nella centrifuga, aggiungere ghiaccio nel bicchiere. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Quando si prepara un ananas per estrarne il succo bisogna sempre toglierli la buccia. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Per evitare l'ossidazione del succo di mela bisogna aggiungervi ghiaccio e tenerlo in frigorifero. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Per preparare succhi freschi si utilizzano tre attrezzature: spremiagrumi, colino, frullatore. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Il succo di limone è un ottimo antiossidante, da usare con parsimonia. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Dopo avere fatto il frullato, è consigliabile lasciare il coperchio del frullatore leggermente aperto. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2 Rispondi alle seguenti domande facendo una crocetta sulla risposta esatta. Tra i vini liquorosi italiani più famosi c'è
 a. il porto b. il marsala c. lo sherry d. il pernod e. l'aurum

3 Sottolinea la corretta temperatura di servizio (°C) di ciascuna delle bevande elencate qui sotto, scegliendola tra quelle proposte.

- | | | | | | | | | | | | |
|-------------|-----|-----|------|-------|-------|--------------|-----|-----|-------|-------|-------|
| 1. brandy | 2-6 | 4-8 | 6-10 | 14-18 | 16-18 | 6. rum | 2-6 | 4-8 | 6-10 | 14-18 | 16-18 |
| 2. calvados | 2-6 | 4-8 | 6-10 | 14-18 | 16-18 | 7. slivovitz | 2-6 | 4-8 | 6-10 | 14-18 | 16-18 |
| 3. gin | 2-6 | 4-8 | 6-10 | 14-18 | 16-18 | 8. tequila | 2-6 | 4-8 | 6-10 | 14-18 | 16-18 |
| 4. grappa | 2-6 | 4-8 | 6-10 | 14-18 | 16-18 | 9. vodka | 2-6 | 4-8 | 6-10; | 14-18 | 16-18 |
| 5. kirsch | 2-6 | 4-8 | 6-10 | 14-18 | 16-18 | 10. whisky | 2-6 | 4-8 | 6-10; | 14-18 | 16-18 |

4 Completa la seguente tabella mettendo in corrispondenza una frase della prima colonna (numeri) con una frase della seconda colonna (lettere).

- | | |
|---|---|
| 1. Le bibite sono bevande a base di acqua, anidride carbonica, zucchero | a. accrescono il rendimento fisico durante l'attività sportiva. |
| 2. La birra è una bevanda ricavata principalmente dalla fermentazione del | b. alcol, che vengono lavorati con tecniche particolari e che spesso sono lungamente invecchiati in botti di legno. |
| 3. Gli sciroppi sono soluzioni concentrate a base di | c. alcol, zuccheri e aromatizzato con erbe e spezie. |
| 4. Gli alcolpop drink sono bevande infusi, dissetanti | d. aromatizzate con succhi di frutta, estratti di frutta, piante amaricanti e aromatizzanti. |
| 5. Gli energy drink sono in genere bevande a base di | e. caffeina e altri ingredienti che hanno un'azione stimolante sul sistema nervoso. |
| 6. Gli sport drink sono bevande che | f. distillazione di un liquido poco alcolico, derivato dalla fermentazione di mosti di frutta o cereali, non addizionate di zuccheri. |
| 7. I vini liquorosi sono vini ai quali viene aggiunto | g. malto d'orzo e di piccole quantità di mais, riso o frumento, e aromatizzata con luppolo. |
| 8. Il vermouth è un vino addizionato con | h. sostanze varie, dolcificate con zucchero o miele, allungate con acqua e colorate con prodotti naturali o artificiali. |
| 9. Le acquaviti sono bevande ottenute dalla | i. spesso gassate, lievemente alcoliche e con gusto di frutta. |
| 10. I liquori sono bevande a base di alcol aromatizzate con | l. zucchero, acqua e sostanze aromatizzanti ricavate da frutta, foglie e piante. |

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Soluzioni

PROVA SOMMATIVA 1

1. d - 2. a - 3. d - 4. a - 5. e - 6. d - 7. c - 8. l l; 2 g; 3 i; 4 e; 5 a; 6 f; 7 b; 8 h; 9 c; 10 d

PROVA SOMMATIVA 2

1. l v; 2 f; 3 f; 4 f; 5 v; 6 v; 7 v; 8 v; 9 f; 10 f - 2. b - 3. e - 4. e - 5. b - 6. salutarlo, togliersi, confidenze, ascoltare, pettegolezzi, attento, ringraziandolo, parlare, non, riunirsi

PROVA SOMMATIVA 3

1. e - 2. a - 3. d - 4. b - 5. c - 6. b - 7. l c; 2 e; 3 f; 4 i; 5 g; 6 b; 7 h; 8 l; 9 a; 10 d

PROVA SOMMATIVA 4

1. c - 2. d - 3. a - 4. d - 5. e - 6. e - 7. e - 8. l i; 2 b; 3 a; 4 c; 5 f; 6 l; 7 h; 8 e; 9 g; 10 d

PROVA SOMMATIVA 5

1. b - 2. e - 3. e - 4. a - 5. d - 6. b - 7. c - 8. a - 9. a - 10. d

PROVA SOMMATIVA 6

1. d - 2. c - 3. b - 4. d - 5. d - 6. a - 7. b - 8. l i; 2 h; 3 f; 4 e; 5 l; 6 g; 7 d; 8 b; 9 c; 10 a

PROVA SOMMATIVA 7

1. l b; 2 h; 3 a; 4 l; 5 e; 6 i; 7 d; 8 c; 9 g; 10 f - 2. e - 3. e - 4. b - 5. b - 6. c - 7. a - 8. d

PROVA SOMMATIVA 8

1. c - 2. c - 3. d - 4. e - 5. a - 6. l f; 2 f; 3 v; 4 f; 5 v; 6 v; 7 v; 8 f; 9 f; 10 v - 7. d - 8. b

PROVA SOMMATIVA 9

1. l f; 2 v; 3 f; 4 f; 5 v; 6 v; 7 f; 8 v; 9 v; 10 f - 2. c - 3. d - 4. a - 5. abilità, davanti, insofferenza, prescindere, tutto, scelta, circostanze, sinistra, ventre, lische

PROVA SOMMATIVA 10

1. b - 2. a - 3. a - 4. d - 5. b - 6. d - 7. c - 8. c - 9. b - 10. d

PROVA SOMMATIVA 11

1. b - 2. b - 3. d - 4. b - 5. b - 6. d - 7. e - 8. l v; 2 f; 3 v; 4 v; 5 f; 6 f; 7 f; 8 v; 9 v; 10 f

PROVA SOMMATIVA 12

1. c - 2. d - 3. d - 4. b - 5. c - 6. e - 7. c - 8. b - 9. l f; 2 v; 3 f; 4 f; 5 f; 6 v; 7 v; 8 f; 9 f; 10 f

PROVA SOMMATIVA 13

1. l f; 2 f; 3 v; 4 v; 5 f; 6 v; 7 f; 8 f; 9 v; 10 v - 2. b - 3. 1 l6-18; 2 l6-18; 3 2-6; 4 6-10; 5 2-6; 6 4-8; 7 2-6; 8 2-6; 9 2-6; 10 l4-6 - 4. l d; 2 g; 3 l; 4 i; 5 e; 6 a; 7 b; 8 c; 9 f; 10 h