

**DIPARTIMENTO di ACCOGLIENZA e OSPITALITA'**

**PAM - PIANO ANNUALE DI MATERIA**

**A.F.  
2021/2022**



Viale dei Colli, 17 - 38068 Rovereto (TN)

**DOCENTI:**

Ins. Cavaliere  
Giovanni.

Ins. Cirillo  
Pasquale.

Ins. Labriola  
Camillo.

**MATERIA** P.O. ACCOGLIENZA e OSPITALITA'

**CLASSE 2D**

**COORDINATORI DIPARTIMENTO: INS. FORLINI NINO INS. DEMORI RICCARDO**

**Competenze previste:**

1. **Allestire e riordinare il posto di lavoro in funzione del trattamento e servizio rispettando le norme di igiene, sicurezza salvaguardia ambientale.**
2. **Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati secondo le indicazioni ricevute.**
3. **Realizzare, in parziale autonomia, l'allestimento della sala e del bar, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute.**
4. **Realizzare, in parziale autonomia, il servizio di sala e bar, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute**
5. **Realizzare in parziale autonomia il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute**

<b>Attività programmate per sviluppare le competenze previste</b>	
<b>Elenco unità didattiche previste e contenuti:</b>	<b>Abilità da sviluppare/promuovere:<sup>1</sup></b>
<p>Unità didattica</p> <p><b>1: ALLESTIMENTO E RIORDINO DEL POSTO DI LAVORO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lo smaltimento dei rifiuti (racc. diff.)</li> <li>● Il sistema HACCP</li> <li>● Il D.Lgs. 81/2008</li> <li>● Uso dispositivi di protezione</li> <li>● Controllo del funzionamento delle attrezzature nel reparto</li> <li>● Uso in sicurezza degli strumenti di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Effettuare lo smaltimento dei rifiuti nel rispetto delle norme e procedure previste</li> <li>● Individuare e approntare strumenti e attrezzature adatte alle attività sulla base delle procedure previste</li> <li>● Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva</li> <li>● Verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature per individuare eventuali anomalie di funzionamento</li> <li>● Utilizzare apparecchiature, attrezzature e strumenti di lavoro nel rispetto di protocolli, norme e modi d'uso</li> </ul>
<p>Unità didattica</p> <p><b>2: PREPARAZIONE, CONSERVAZIONE E STOCCAGGIO DELLE MATERIE PRIME E SEMILAVORATI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Procedure di conservazione degli alimenti</li> <li>● La sanificazione delle postazioni di lavoro e degli ambienti di lavoro</li> <li>● Normativa sicurezza D.Lgs. 81/2008</li> <li>● Controllo delle etichette per la scadenza dei prodotti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Applicare la normativa HACCP</li> <li>● Applicare metodi base di lavorazione degli alimenti</li> <li>● Applicare procedure e metodi base di controllo delle materie prime/semilavorati alimentari</li> <li>● Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi e strumenti di lavoro</li> <li>● Individuare gli ingredienti in relazione al prodotto da realizzare</li> <li>● Identificare le caratteristiche delle materie prime sulla base della destinazione d'uso</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Controllo delle materie prime all'ingresso del reparto</li> </ul>	
<p>Unità didattica</p> <p><b>3: L'ALLESTIMENTO DELLA SALA E DEL BAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● L'allestimento della sala in base agli stili di servizio e al numero degli ospiti</li> <li>● La mise en place</li> <li>● La preparazione della biancheria e stoviglie per le mise en place</li> <li>● Preparazione dei rimpiazzi</li> <li>● Preparazione dei buffet delle insalate</li> <li>● La preparazione del buffet per il servizio dei dessert</li> <li>● Mise en place del gueridon per il servizio del vino in sala ristorante</li> <li>● Numerazione e riservazione dei tavoli prenotati</li> <li>● Allestimento postazione per servizio alla lampada</li> <li>● Allestimento del bar in relazione al servizio di caffetterie, bevande, bere miscelato</li> <li>● Allestimento del bar a seconda delle diverse esigenze del giorno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</li> <li>● Identificare gli utensili e i materiali necessari per la mise en place della sala e del bar in base alla tipologia di menu/servizio</li> <li>● Applicare tecniche di allestimento della sala ristorante e del bar in riferimento a diverse occasioni/eventi</li> <li>● Applicare le sequenze di lavoro</li> </ul>
<p>Unità didattica</p> <p><b>4: IL SERVIZIO NEL REPARTO DI SALA E NEL BAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Trasporto e utilizzo delle attrezzature</li> <li>● L'uso del vassoio e delle clips</li> <li>● Figure e ruoli di riferimento nella sala e bar</li> <li>● Il servizio in sala nei vari stili</li> <li>● Le precedenze di servizio</li> <li>● La sequenza di servizio delle pietanze</li> <li>● Gli allergeni nel menù</li> <li>● Il servizio delle bevande al tavolo</li> <li>● Tecnica per stappare una bottiglia di vino</li> <li>● Presentazione, stappatura e servizio del vino al tavolo del cliente</li> <li>● Il servizio al buffet</li> <li>● Le bevande analcoliche</li> <li>● I cocktails analcolici</li> <li>● Servizio delle bevande analcoliche al bar</li> <li>● Produzione e lavorazione del caffè</li> <li>● Tè, tisane e cioccolata</li> <li>● Utilizzo e manutenzione in sicurezza della macchina espresso</li> <li>● Le preparazioni di caffetteria</li> <li>● Il servizio di caffetteria al bar e in sala rist.</li> <li>● Utilizzo in sicurezza della lampada</li> <li>● Preparazione e servizio al tavolo di crepes</li> <li>● Conoscenza prodotti alcolici usati per la preparazione di alcuni cocktails</li> <li>● Utilizzo in sicurezza dello Shaker e Mixing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Applicare tecniche e stili di servizio per la sala</li> <li>● Applicare le sequenze di lavoro</li> <li>● Applicare tecniche e stili di servizio per il bar</li> <li>● Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti</li> <li>● Realizzare semplici preparazioni/prodotti alimentari per la sala</li> <li>● Realizzare semplice preparazioni/prodotti/bevande del servizio bar</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparazione e servizio al banco bar e al tavolo di alcuni cocktail IBA</li> <li>• Documentazione contabile al bar.</li> </ul>	
<p>Unità didattica</p> <p><b>5: IL REPARTO DI ACCOGLIENZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa sul trattamento dei dati personali (D.lgs n. 196 del 30 giugno 2003)</li> <li>• La fase Ante</li> <li>• Ciclo cliente</li> <li>• La corrispondenza commerciale</li> <li>• Modulistica di raccolta dei dati</li> <li>• Elementi di contabilità</li> <li>• La raccolta dei dati del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le norme per la tutela dei dati personali</li> <li>• Applicare procedure di prenotazione</li> <li>• Applicare procedure di check-in, live in e check-out</li> <li>• Applicare tecniche di redazione della corrispondenza commerciale alberghiera e ristorativa</li> <li>• Utilizzare modulistica/documentazione di comunicazione a supporto dell'interazione/interconnessione tra i reparti</li> <li>• Applicare procedure per la registrazione amministrativo-contabile di documentazione relativa alla permanenza dell'ospite</li> <li>• Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati/informazioni.</li> </ul>

<p><b>Metodologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione degli argomenti, approfondimenti teorici. Ripasso degli argomenti trattati nel primo anno, approfondimento delle competenze non pienamente raggiunte; esercitazioni tecnico-pratiche; esecuzione di simulazioni e/o servizi; rielaborazioni (Autoanalisi) da parte degli alunni. Visite guidate in aziende ristorative del settore, eventuali testimonianze di professionisti esterni. Utilizzo del libro di testo .</li> </ul>
--

<p><b>Attività</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lay-out sala ristorante- pulizia e sanificazione delle attrezzature e dei locali- mise en place per il menù del giorno- Organizzazione del servizio (ruoli e mansioni)- Organizzazione dell'accoglienza- Conoscenza del menù e dei piatti che lo compongono- Servizio lunch per allievi ed eventuali ospiti – Rilevamento criticità emerse durante il servizio, ricerca soluzioni- Riordino attrezzature e laboratorio- Richiami quotidiani delle norme H.A.C.C.P. e D.Lg 81/08 inerenti al settore di ristorazione e accoglienza. Lezione teorica argomento del giorno.</li> </ul>
---

<p><b>Eventuali collegamenti con altre discipline e multidisciplinarietà</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scienze degli alimenti- Lingue straniere-Ttopl-Lar.</li> </ul>
--