

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**

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

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

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

<p>Metodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 .

<p>Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

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