



DIPARTIMENTO di Accoglienza/Ospitalita'

PAM - PIANO ANNUALE DI MATERIA

**A.F.
2021/2022**



Viale dei Colli, 17 - 38068 Rovereto (TN)

DOCENTI:

PROF. NINO FORLINI

**Prof. CAMILLO
LABRIOLA**

MATERIA PROCESSI OPERATIVI OSPITALITA'

CLASSE 3 D

COORDINATORE DIPARTIMENTO: PROF. NINO FORLINI

**Competenze previste:**

1. "Allestire e riordinare il posto di lavoro in funzione del trattamento e servizio rispettando le norme di igiene, sicurezza e salvaguardia ambientale".
2. "Effettuare le operazioni di preparazione per la conservazione e lo stoccaggio di materie prime e semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti".
3. "Realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, l'allestimento della sala e del bar, curandone funzionalità ed estetica e adottando tecniche e stili diversi a seconda del contesto".
4. "Realizzare, secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti, il servizio di sala e bar anche di nuova tendenza".
5. "Curare il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite attraverso modalità di approccio/orientamento al cliente funzionali alla sua fidelizzazione e alla promozione della struttura ricettiva/di ospitalità e del territorio".

Attività programmate per sviluppare le competenze previste	
Elenco unità didattiche previste e contenuti:	Abilità da sviluppare/promuovere: ¹
<p>Unità didattica 1. NORMATIVA DI IGIENE, SICUREZZA E SALVAGUARDIA AMBIENTALE.</p> <p>CONTENUTI:</p> <p>Ergonomia nella sala e nel bar.</p> <p>L'adozione dei comportamenti previsti dalla normativa HACCP.</p> <p>Pulizia e tecniche di sanificazione.</p> <p>La gestione corretta dei prodotti di scarto (criteri relativi alla raccolta differenziata).</p> <p>I dispositivi di protezione individuale e collettiva.</p> <p>Attrezzature, strumenti di lavoro, relativa manutenzione e modulistica di non conformità.</p>	<ul style="list-style-type: none">● Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia.● Applicare la normativa HACCP.● Effettuare lo smaltimento dei rifiuti nel rispetto delle norme e procedure previste.● Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi e strumenti di lavoro.● Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva.● Utilizzare apparecchiature, attrezzature e strumenti di lavoro nel rispetto protocolli, norme e modi d'uso.

¹ Le abilità indicate devono essere riprese dal curriculum disciplinare d'Istituto (Programmazione generale).



<p>Unità didattica 2. LA CONSERVAZIONE E LO STOCCAGGIO DELLE MATERIE PRIME E DEI SEMILAVORATI NEL RISPETTO DELLE NORME IGIENICO-SANITARIE VIGENTI.</p> <p>CONTENUTI:</p> <p>Come conservare gli alimenti.</p> <p>Le materie prime nella cucina di sala.</p> <p>La spesa, la lettura dell'etichetta dei principali prodotti. in uso al bar e in ristorante.</p> <p>I prodotti del territorio e le principali caratteristiche.</p> <p>Il controllo nelle fasi di lavorazione.</p> <p>La classificazione di gamma.</p> <p>La modulistica di prelievo e stoccaggio del reparto sala/bare il corretto utilizzo.</p>	<ul style="list-style-type: none">● Adottare specifiche tecniche e tecnologie di conservazione.● Applicare metodi base di lavorazione degli alimenti.● Applicare procedure e metodi di controllo qualità delle materie prime/semilavorati alimentari.● Identificare le caratteristiche delle materie prime in base alla destinazione d'uso.● Individuare l'importanza delle produzioni locali come veicolo per la promozione e la valorizzazione del territorio.● Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti.● Individuare gli ingredienti in relazione al prodotto da realizzare.● Utilizzare modulistica/documentazione di comunicazione a supporto dell'interazione/ interconnessione tra i reparti.
<p>Unità didattica 3: TECNICHE E STILI DIVERSI NELL'ALLESTIMENTO DELLA SALA E DEL BAR.</p> <p>CONTENUTI:</p> <p>Fasi operative di servizio.</p> <p>Gli allestimenti della sala e del bar nei diversi contesti.</p> <p>Inventario delle attrezzature e materie prime.</p> <p>Le attrezzature del ristorante.</p> <p>Strumenti e attrezzature di sala e bar.</p>	<ul style="list-style-type: none">● Applicare le sequenze di lavoro.● Applicare tecniche di allestimento della sala ristorante e del bar in riferimento a diverse occasioni/eventi.● Verificare l'impostazione e funzionamento di strumenti, attrezzature per individuare eventuali anomalie di funzionamento.● Individuare e approntare strumenti e attrezzature adatte alle attività sulla base delle procedure previste.● Scegliere gli utensili e i materiali necessari per la mise en place della sala e del bar in base alla tipologia di



<p>Il servizio del vino, le denominazioni, abbinamento.</p> <p>Tecniche innovative di servizio ristorativo.</p> <p>La cucina flambè, in sala ristorante.</p>	<p>menu/servizio.</p> <ul style="list-style-type: none">● Applicare regole e tecniche di servizio del vino.● Applicare tecniche e stili di servizio, anche innovativi, per la sala.● Realizzare semplici preparazioni /prodotti alimentari per la sala.
<p>Unità didattica 4: IL SERVIZIO DI SALA E BAR ANCHE DI NUOVA TENDENZA.</p> <p>CONTENUTI:</p> <p>Tecniche innovative di servizio bar.</p> <p>Tipologie, momenti di consumo</p> <p>drink-cost.</p> <p>Tecniche di miscelazione evolute, tecniche di caffetteria.</p> <p>Strumenti e attrezzature di sala e bar.</p>	<ul style="list-style-type: none">● Applicare tecniche e stili di servizio anche innovativi, per il bar.● Realizzare prodotti del bere miscelato e non, di caffetteria anche innovativi e di nuova tendenza.● Realizzare prodotti del bere miscelato e non, di caffetteria anche innovativi e di nuova tendenza.● Scegliere gli utensili e i materiali necessari per la mise en place della sala e del bar in base alla tipologia di menu/servizio.
<p>Unità didattica 5: IL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE, ACCOGLIENZA, ASSISTENZA E PARTENZA DEL CLIENTE.</p> <p>CONTENUTI:</p> <p>Modulistica sulla privacy.</p> <p>Le operazioni di registrazione del cliente.</p> <p>La prenotazione del cliente.</p> <p>Documenti fiscali.</p> <p>Modalità di accoglienza del cliente.</p> <p>Come impostare una lettera commerciale.</p> <p>La soddisfazione del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none">● Applicare le norme per la tutela dei dati personali.● Applicare procedure di check-in, live-in e check-out.● Applicare procedure di prenotazione● Applicare procedure per la registrazione amministrativo-contabile di documentazione relativa alla permanenza dell'ospite.● Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami.● Applicare tecniche di redazione della corrispondenza commerciale alberghiera e ristorativa.