



DIPARTIMENTO di Accoglienza e Ospitalità

PAM - PIANO ANNUALE DI MATERIA

**A.F.
2021/2022**



Viale dei Colli, 17 - 38068 Rovereto (TN)

DOCENTI:

PROF. LABRIOLA CAMILLO

MATERIA : Tecniche Tecnologie e Organizzazione
dei Processi di Accoglienza e Ospitalità

CLASSE 1°
Livello Corso
Adulti

COORDINATORE DIPARTIMENTO: PROF. FORLINI NINO – PROF. DEMORI RICCARDO

**Competenze previste:**

- 1- Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, sulla base delle istruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali) e del sistema di relazioni.
- 2- Approntare, monitorare e curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione/servizio sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso
- 3- Operare nel proprio ambito professionale in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé e per gli altri
- 4- Operare nel proprio ambito professionale tenendo conto delle responsabilità, implicazioni, ripercussioni delle proprie scelte ed azioni in termini di tutela dell'ambiente e nell'ottica della sostenibilità
- 5- Realizzare l'allestimento della sala, curandone funzionalità ed estetica a seconda del contesto
- 6- Servire in sala pasti e bevande anche di nuova tendenza, attuando comportamenti, strategie e azioni atti ad assicurare la piena soddisfazione del cliente, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti
- 7- Somministrare bevande, gelati, snack, prodotti di caffetteria e pasticceria nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti

Attività programmate per sviluppare le competenze previste	
Elenco unità didattiche previste e contenuti:	Abilità da sviluppare/promuovere: ¹
Unità didattica 1: Sicurezza e igiene <ul style="list-style-type: none">● Competenza: 1-3	<ul style="list-style-type: none">● Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro● Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza● Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore● Applicare forme, processi e metodologie di smaltimento e trattamento differenziate sulla base delle diverse tipologie di rifiuti● Utilizzare metodiche e applicare procedure di pulizia e riordino dei laboratori utilizzati
Unità didattica 2: Figure, ruoli e processi nei reparti di accoglienza <ul style="list-style-type: none">● Competenza: 4-5	<ul style="list-style-type: none">● Cogliere i ruoli, i processi, le risorse e le relazioni all'interno del reparto e tra reparti diversi
Unità didattica 3: TECNICHE E TECNOLOGIE DI SALA E BAR <ul style="list-style-type: none">● Competenza: 2-3-5-6-7	<ul style="list-style-type: none">● Identificare le trasformazioni organizzative che si determinano in seguito a innovazioni di prodotto/servizio e di processo nelle organizzazioni tipiche di settore

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



<p>Unità didattica 4: ACCOGLIENZA E ASSISTENZA AL CLIENTE</p> <ul style="list-style-type: none">• Competenza: 1-4-5	<ul style="list-style-type: none">• Individuare, secondo le coordinate spazio-temporali, le principali tecniche e le tecnologie che connotano l'evoluzione dei processi/servizi di settore
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Metodologie</p> <ul style="list-style-type: none">• Lezioni Frontali• “Learning by doing” – Apprendere applicandosi direttamente ad un contesto lavorativo reale

<p>Attività di recupero</p> <ul style="list-style-type: none">• Periodiche lezioni di Ripasso e recupero argomenti

<p>Eventuali collegamenti con altre discipline e multidisciplinarietà</p> <ul style="list-style-type: none">•

<p>Accertamento degli apprendimenti</p> <ul style="list-style-type: none">• Verifiche scritte/orali
