



DIPARTIMENTO di Accoglienza e Ospitalita'

PAM - PIANO ANNUALE DI MATERIA

**A.F.
2021/2022**



Viale dei Colli, 17 - 38068 Rovereto (TN)

DOCENTI:

INS. GIOVANNI
CAVALIERE

MATERIA TTOPL A.O.

CLASSE 2D

COORDINATORE DIPARTIMENTO: INS. NINO FORLINI INS. RICCARDO DEMORI

**Competenze previste:**

1. **Identificare il reparto come un organico insieme di ruoli, processi produttivi e risorse**
2. **Cogliere le tecniche e le tecnologie di produzione, erogazione dei servizi di sala, bar, accoglienza e assistenza dell'ospite con riferimento al contesto locale**

Attività programmate per sviluppare le competenze previste	
Elenco unità didattiche previste e contenuti:	Abilità da sviluppare/promuovere:¹
Unità didattica 1 FIGURE, RUOLI E PROCESSI NEI REPARTI DI ACCOGLIENZA : <ul style="list-style-type: none">● I reparti dell'albergo● Lo staff di sala, bar e front office● Ruoli e mansioni delle figure professionali nei reparti di accoglienza e ospitalità● Relazioni e interconnessioni tra i reparti di accoglienza e ristorazione	<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 2 TECNICHE E TECNOLOGIE DI SALA E BAR <ul style="list-style-type: none">● La ristorazione● Le aree e le attrezzature di lavoro● Produzione e lavorazione del caffè● Tè, tisane e cioccolata● Tecniche di preparazione e miscelazione di cocktails e long drink● Organizzazione, mise-en-place e predisposizione dei servizi ristorativi● Attrezzature utilizzate per il servizio del vino● Il menù	Identificare le trasformazioni organizzative che si determinano in seguito a innovazioni di prodotto/servizio e di processo nelle organizzazioni tipiche di settore
Unità didattica 3 ACCOGLIENZA E ASSISTENZA AL CLIENTE <ul style="list-style-type: none">● Conoscere le precedenze di servizio● I momenti di servizio (principali e secondari)● Accogliere i clienti con esigenze speciali● Le fasi operative e di servizio, l'accoglienza, la comanda, il servizio dei prodotti, il	<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>pagamento e il commiato.</p> <ul style="list-style-type: none">• Conoscenza del territorio• Conoscenza dei principali prodotti alimentari del territorio. | |
|---|--|

Metodologie

- Presentazione degli argomenti, approfondimenti. Ripasso degli argomenti trattati nel primo anno, approfondimento delle competenze non pienamente raggiunte rielaborazioni (Autoanalisi) da parte degli alunni. Visite guidate in aziende ristorative del settore, eventuali testimonianze di professionisti esterni. Utilizzo del libro di testo .

Attività di recupero

- Ripasso degli argomenti

Eventuali collegamenti con altre discipline e multidisciplinarietà

- PO-Accoglienza Ospitalità-Lar-Ttopl.ao.

Accertamento degli apprendimenti

- Verifiche scritte
- Verifiche orali