

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE A. MOTTI

**ISTITUTO PROFESSIONALE
DI ENOGASTRONOMIA E OSPITALITA' ALBERGHIERA CON I PERCORSI
ACCOGLIENZA TURISTICA, CUCINA, SALA-BAR PASTICCERIA**

**REGOLAMENTO
ARTICOLAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA**

**e
PROGETTO FRONT OFFICE**

(RECEPITO ANCHE DAL PERCORSO TECNICO PER IL TURISMO)

Il presente regolamento costituisce parte integrante del Regolamento di Istituto ed è allegato al Regolamento di Disciplina.

PREMESSA

L'operatore al Front Office (allieve/allievi, docente, personale ATA) svolge un ruolo di grande responsabilità poiché, situato nella hall dell'Istituto, ne rappresenta l'immagine.

ART. 1

**IL SERVIZIO È UN IMPORTANTISSIMO FATTORE COMPETITIVO
E NON DEVE ESSERE LASCIATO AL CASO**

1.1 Il servizio necessita di tecnologie e di tecniche ma, soprattutto, di persone impegnate, premurose, responsabili ed informate che svolgano con passione il proprio lavoro e siano motivate ogni giorno ed in ogni occasione a dare il meglio di sé.

1.2 Le capacità personali e l'impegno nel migliorare il proprio lavoro sono le armi vincenti delle imprese che forniscono servizi. Servire non significa svolgere un lavoro umile e degradante, ma partecipare ad una missione in cui tutte le persone operanti all'interno di un'azienda sono coinvolte.

1.3 Il servizio è qualcosa di intangibile, non può essere misurato o standardizzato, è caratterizzato maggiormente da un aspetto emotivo più che razionale, è unico ed irripetibile.

ART. 2

L'ACCOGLIENZA

2.1 L'accoglienza è un mix di elementi materiali e immateriali-

2.2 Il fattore umano contribuisce a caratterizzare lo standard qualitativo dell'offerta e a predisporre l'interlocutore ad apprezzare l'imminente servizio.

2.3 L'attenzione al cliente (nel caso del nostro Istituto, il cliente è rappresentato dalla componente genitori e da tutti coloro che si rivolgono a noi per qualunque tipo di informazione e/o richiesta), ai suoi bisogni ed alle sue aspettative è dunque fondamentale perché riserva il servizio desiderato e quanto più questo sarà inaspettato, tanto più sarà ricordato con piacere.

ART. 2 BIS

PROGETTO FRONT OFFICE

- 2.1 E' ATTIVITA' INCLUSA NELLA DISCIPLINA DI ACCOGLIENZA TURISTICA
- 2.2 AL FRONT OFFICE GLI STUDENTI E LE STUDENTESSE IMPLEMENTANO LE CONOSCENZE E LE COMPETENZE DELLA MATERIA DI SETTORE
- 2.3 TUTTI I DOCENTI DEVONO ATTENERSI AL RISPETTO DEL PRESENTE REGOLAMENTO E AL RISPETTO DELLE ATTIVITA' SVOLTE DAGLI STUDENTI E DALLE STUDENTESSE
- 2.4 RECEPISCE IL PROGETTO FRONT OFFICE ANCHE LA SEDE DEL TECNICO PER IL TURISMO.

ART.3

UTILIZZO DELLA DIVISA

3.1 La divisa è un segno distintivo e deve essere indossata come in ogni realtà operativa organizzata.

3.2 Poiché le esercitazioni di Accoglienza Turistica sono programmate ogni 7 giorni, si ritiene che il tempo intercorrente tra l'una e l'altra lezione sia più che sufficiente per lavare e/o riparare la divisa, pertanto non saranno accettate giustificazioni relativamente al mancato utilizzo.

3.3 In caso di smarrimento della divisa l'allieva/o deve procedere ad un altro acquisto.

3.4 La divisa deve essere indossata per l'arco intero della giornata in cui siano pianificate le ore di Accoglienza Turistica, al Front Office, nelle uscite professionalizzanti, anche se organizzate da altre discipline poiché è un veicolo di comunicazione esterno; inoltre le studentesse e gli studenti devono indossarla quando richiesto.

3.5 Si intende per "divisa" la dotazione richiesta e nessun altro orpello sarà contemplato come tale.

ART.4

SANZIONI PER IL MANCATO UTILIZZO DELLA DIVISA

La divisa è un segno distintivo che caratterizza il livello operativo di ogni struttura

4.1 Qualora l'allieva/o sia vista/o senza divisa di Accoglienza Turistica OGNI DOCENTE, anche in sostituzione, anche non della disciplina, deve assegnare una Nota disciplinare sul Registro Elettronico

4.2 Il mancato utilizzo della divisa ricade, ai fine della valutazione, sul voto di condotta e concorre alla valutazione complessiva del voto di materia.

ART. 5

STANDARD OPERATIVI – IGIENE E SICUREZZA SUL LAVORO

Per dare un'immagine eccellente, per creare un contatto positivo con l'interlocutore, per fornire un buon servizio, per rispondere ai criteri di efficienza ed efficacia, per una corretta etica e deontologia professionale, occorre rispettare i seguenti **STANDARD OPERATIVI e le NORME DI IGIENE e SICUREZZA SUL LAVORO:**

- 5.1. La puntualità è tassativa, in aula e al Front Office: le lezioni iniziano alle otto, l'attività al Front Office inizia alle 08.00 e termina alle 15.00.
- 5.2. L'educazione, la correttezza, il rispetto delle regole, l'operare in sinergia sono valori imprescindibili per chi ha scelto questo settore.
- 5.3. In virtù della legge sulla privacy si deve mantenere il più stretto riserbo in riferimento al trattamento di dati sensibili quali recapiti telefonici, indirizzi, informazioni personali.
- 5.4. Gli operatori impegnati al Front Office sono tenuti ad informarsi sul contenuto e su eventuali compiti assegnati in merito alla lezione che hanno perso.
- 5.5. E' rigorosamente vietato lasciare il Front Office incustodito.
- 5.6. Il Laboratorio di Accoglienza Turistica deve essere sempre in ordine e pulito, come anche il Front Office e le aule che vengono utilizzate.
- 5.7. Piercing su naso, lingua, orecchie e in altre parti del corpo visibili sono assolutamente vietati.
- 5.8. I tatuaggi devono essere coperti e risultare non visibili all'occhio dell'interlocutore.
- 5.9. Le scarpe devono essere in ordine e ben pulite: alle donne sono vietati i tacchi vertiginosi poiché dannosi per la salute, sono vietate a tutti le scarpe da ginnastica, snakers, stivali e/o anfibi.
- 5.10. Sono vietati gli orecchini (per il sesso maschile), le creste, i capelli con colori vistosi, i capelli lunghi negli uomini, i capelli lunghi per le donne sono ammessi se in ordine, puliti, raccolti; sono vietati il trucco esagerato e i gioielli vistosi, nonché la minigonna, le calze a rete.
- 5.11. Deve essere rispettato il calendario con i turni e le riserve devono presentarsi a scuola con la divisa per essere operative in caso di necessità.
- 5.12. Si accoglie il cliente in piedi.
- 5.13. Si sorride in modo spontaneo all'interlocutore.
- 5.14. Si saluta il cliente sempre prima che inizi a parlare: se si conosce, salutare la persona utilizzando il titolo ed il cognome (per esempio: buongiorno professor Rossi ---- Evitare di utilizzare "prof"), se non si conosce, salutare la persona in questo modo (buongiorno signor/signora in cosa posso esserle utile? Evitare sempre e comunque il "salve", poiché non è un saluto inserito nel bon ton).
- 5.15. Si ascolta attentamente il cliente e si sospendono eventuali lavori che si stanno svolgendo.
- 5.16. Si forniscono informazioni sicure e non approssimative; se non si è certi dell'informazione, verificare prima di esprimersi.

- 5.17. E' fondamentale muoversi con grazia e disinvoltura.
- 5.18. Nel consegnare o nell'appoggiare sul banco ciò che è stato richiesto dal cliente (per esempio un fax) si deve sempre dire: prego signor/signora.
- 5.19. Si parla con calma, in modo chiaro, corretto, educato, senza alzare il tono della voce, in qualsiasi situazione.
- 5.20. Si devono usare sempre forme di cortesia: prego, grazie, scusi.
- 5.21. Si mantiene la calma anche quando il cliente è particolarmente arrogante, aggressivo, agitato.
- 5.22. E' d'obbligo indossare la divisa che deve essere sempre pulita, stirata, in ordine.
- 5.23. E' fondamentale la cura dell'igiene personale.
- 5.24. Le donne devono utilizzare calze nere coprenti, se indossano la gonna.
- 5.25. E' vietato consumare cibi e bevande quando si è in servizio al Front Office.
- 5.26. E' vietato fumare, come da Decreto Legge n. 104/13 del 12/09/2013 27.
- 5.27. E' vietato utilizzare il cellulare, in Aula, in Laboratorio di Accoglienza, al Front Office. In applicazione delle indicazioni riportate nella Legge relativa al cyber-bullismo, tutti gli studenti del percorso Articolazione Accoglienza Turistica hanno l'obbligo di osservarle scrupolosamente e di riferire qualunque anomalia dovessero riscontrare e/o conoscere relativamente all'utilizzo improprio ed inopportuno di dispositivi cellulari e/o personal device.
- 5.28. E' vietato rubare ed appropriarsi di oggetti altrui e della scuola.
- 5.29. Tutti sono tenuti al rispetto di mobili, attrezzature, libri e quanto custodito sia al Front Office sia nel Laboratorio di Accoglienza Turistica.
- 5.30. Nel rispetto delle semplici regole di buona educazione, è vietato masticare chewingum in pubblico, durante le lezioni, quando si è in servizio al Front Office.
- 5.31. Ogni danno recato a strumenti, attrezzature, locali sarà sanzionato come da Regolamento di Disciplina (si veda sezione sanzioni e procedure del Regolamento di Disciplina).
- 5.32. In caso di sottrazione di attrezzature e/o oggetti presenti nell'aula in cui si svolgono le lezioni (suppellettili, cataloghi, libri, pc, tastiere, mouse, cartine geografiche), la studentessa, lo studente, il docente che ne rivela la scomparsa deve segnalare l'accaduto al Responsabile di Sede entro tre giorni, in forma scritta, via mail.
- 5.33. In caso di sottrazione come da punto 5.32, il danno sarà risarcito dal diretto responsabile se individuato o dall'intera classe (si vedano sanzioni e procedure del Regolamento di Disciplina).
- 5.34. Le Studentesse e gli Studenti al Front Office devono collaborare nelle prove di evacuazione.
- 5.35. Le Studentesse e gli Studenti devono conoscere e applicare tutte le norme, le regole, gli obblighi che i Docenti comunicano loro relativamente a Sicurezza, Infortuni, Igiene in ambito lavorativo (D. Lgs 81/2008).

ART. 5.BIS

SANZIONI PER INADEMPIENZA E

MANCATO RISPETTO STANDARD OPERATIVI E SICUREZZA

La violazione, in parte e in toto, degli Standard Operativi e delle Norme relative all'Igiene e alla Sicurezza sul Lavoro, potrà essere rimarcata attraverso:

- Richiamo verbale
- Nota Disciplinare sul Registro Elettronico
- Allontanamento dall'attività didattica
- In caso di comportamenti reiterati, oppure gravi e lesivi, allontanamento dall'attività didattica anche per più di 15 giorni (si veda la sezione sanzioni disciplinari del regolamento di Disciplina).

ART. 6

DOVERI DELL'OPERATORE AL FRONT OFFICE

- 6.1. Tenere in ordine e pulita la postazione del Front Office.
- 6.2. Accogliere il pubblico avendo cura di annotare su apposito registro, i nominativi dei visitatori ai quali deve essere consegnato il badge da tenere al collo e ben in vista (consegnare CARTELLINO VISITATORE/OSPITE)
- 6.3. Smistare le chiamate telefoniche (in entrata ed in uscita).
- 6.4. Effettuare fax.
- 6.5. Essere di supporto alla segreteria/ai responsabili di sede e pertanto essere collaborativi.
- 6.6. Effettuare, se necessario, se richiesto, comunicazioni di circolari nelle classi.
- 6.7. Consegnare tempestivamente i messaggi che dovranno essere chiari, leggibili, privi di errori, avvalendosi dell'opportuno Modulo Messaggi
- 6.8. Osservare e far osservare le regole esplicitate nel Regolamento d'Istituto e nel Regolamento di Disciplina di cui questo regolamento costituisce parte integrante
- 6.9. Attenersi scrupolosamente alle norme di sicurezza illustrate dai docenti prima delle attività.
- 6.10. Senso di responsabilità, correttezza, sincerità sono dovuti.
- 6.11. Le piante al Front Office devono essere periodicamente annaffiate e curate amorevolmente.

ART. 7

REFERENTI ACCOGLIENZA TURISTICA E PROGETTO FRONT OFFICE

7.1 Solo i docenti di Accoglienza Turistica possono variare i turni stabiliti e solo per validi ed insindacabili motivi. Per il percorso Tecnico per il Turismo, sarà nominato dal Responsabile di Sede un referente.

7.3 Per la Classe Terza, percorso professionale, l'attività al Front Office costituisce esperienza e le ore rientrano nel percorso di Alternanza Scuola Lavoro e quindi le ore saranno controfirmate dai docenti individuati come tutor interni. In caso di Classe Terza a Percorso IeFP, le ore saranno opportunamente rendicontate in apposito registro.

7.4 Per la Classe Quarta le ore al Front Office costituiscono ore di Alternanza Scuola Lavoro

7.5 Non effettuano servizio al Front Office le/gli allieve/i delle Classi Prime, Seconde, Quinte.

ART.8

DOVERI DEI DOCENTI

Tutti i Docenti sono tenuti a:

8.1. Evitare di entrare nel Front Office.

8.2. Evitare di utilizzare il telefono al Front Office, bensì utilizzare le postazioni dedicate.

8.3. Attenersi alle procedure indicate per effettuazione fotocopie e fax.

8.4. Evitare discussioni e litigi nella postazione Front Office.

8.5. Fornire esempi di buone maniere e buona educazione, poiché gli studenti e le studentesse ci osservano e da noi imparano.

8.6. Salutare in ingresso e in uscita.

8.7. Verificare i turni degli allievi che prestano attività al Front Office e la cui pianificazione è a cura del docente di Accoglienza Turistica della Classe e, nel caso della Sede del Tecnico del Turismo, è a capo dei Responsabili di Sede e/o di un suo delegato.

8.8 I docenti sono tenuti a rispettare il calendario e di conseguenza devono far recuperare verifiche e/o interrogazioni; in casi di particolare necessità, i docenti devono rivolgersi al referente ed evitare di prendere accordi direttamente con gli studenti.

ART. 9

VALUTAZIONE

9.1 Il Front Office è attività didattica, ogni attività svolta al Front Office come in aula può essere oggetto di valutazione, come da schede fornite agli studenti ed alle studentesse.

9.2 La valutazione è a insindacabile giudizio del docente della disciplina, sentito il parere dei Referenti di Sede.

ART. 10

ACCESSO AI LABORATORI

10.1 L'accesso ai Laboratori deve avvenire con e in presenza del Docente che reperirà la Classe garantendone la sorveglianza.

10.2 I Laboratori devono sempre esser chiusi a chiave.

10.3 Le Studentesse e gli Studenti non possono, per nessuna ragione, soffermarsi nei Laboratori senza la presenza di un Docente.

10.4 Ogni danno rilevato presso la postazione Front Office, in Laboratorio di Accoglienza Turistica,, nell'aula dedicata alla classe e nei corridoi, costituisce una grave violazione agli standard operativi definiti precedentemente e l'allieva/o dimostra di non aver acquisito gli obiettivi minimi della disciplina, pertanto nessuna tolleranza sarà concessa e saranno applicate le sanzioni previste dal Regolamento di Disciplina.

10.5 Il Laboratorio di Accoglienza Turistica non è un Laboratorio Multimediale bensì un luogo dove si cerca di implementare una didattica il più possibile aderente alle reali situazioni operative. Ogni Docente che entra nel Laboratorio di Accoglienza è tenuto a compilare scrupolosamente e a firmare l'apposito Registro presenza, nel quale dovrà:

- ▶ segnalare eventuali danni e/o manomissioni
- ▶ specificare la Classe
- ▶ indicare le motivazioni didattiche per le quali ha fatto richiesta di utilizzo

ART. 11

11.1 Il presente Regolamento annulla il precedente.

Il presente Regolamento è stato approvato dal Consiglio di Istituto con Delibera in data

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE A. MOTTI

ISTITUTO PROFESSIONALE DI ENOGASTRONOMIA E OSPITALITA' ALBERGHIERA CON I PERCORSI ACCOGLIENZA TURISTICA, CUCINA, SALA-BAR PASTICCERIA

REGOLAMENTO CUCINA - PASTICCERIA

PREMESSA

I laboratori di cucina, di pasticceria/gelateria sono i luoghi preposti allo svolgimento delle esercitazioni pratiche e sono da considerare a tutti gli effetti aule di lezione. E' necessario utilizzare correttamente le strutture, le attrezzature e gli strumenti, in modo da non arrecare danni al patrimonio della scuola e in adempimento alle norme di sicurezza del lavoro (D.lgs.n.81/2008 modificato poi dal D.lgs. n 106 del 2009) e in osservanza della normativa igienico sanitaria vigente (HACCP).

ART.1

ACCESSO AI LABORATORI

1.1. È assolutamente vietato l'accesso ai laboratori a docenti, alunni, e personale a.t.a non impegnati nelle esercitazioni.

1.2 L'accesso e l'utilizzo dei laboratori è consentito esclusivamente agli allievi per lo svolgimento delle esercitazioni pratiche, delle prove di esame, in occasione di concorsi, nonché in ogni altra circostanza prevista ed autorizzata dal Dirigente Scolastico.

1.3 L'accesso e la permanenza nei laboratori devono essere gestiti dai docenti incaricati e dal personale a.t.a in servizio.

ART. 2

UTILIZZO DEI LABORATORI

2.1 L'utilizzo dei laboratori è consentito nell'orario delle lezioni, secondo il piano orario stabilito per ogni singola classe.

ART. 3

RUOLI E FUNZIONI ASSISTENTI TECNICI

3.1 Il compito degli assistenti tecnici, all'interno del laboratorio, è quello di affiancare e di coadiuvare il docente durante la lezione, vigilare sugli alunni, custodire il materiale e occuparsi della manutenzione ordinaria dei macchinari presenti in laboratorio.(vedi mansionario personale a.t.a. - assistente tecnico).

ART. 4

UTILIZZO SPOGLIATOI

4.1 Agli alunni è consentito l'accesso agli spogliatoi all'inizio e al termine delle esercitazioni pratiche e per i 10 minuti necessari al cambio della divisa. Al di fuori di tale orario esso è severamente vietato.

ART.5

UTILIZZO DELLA DIVISA

- 5.1 La divisa è un segno distintivo che caratterizza il livello operativo di ogni struttura.
- 5.2 Nei laboratori, inoltre, è obbligatorio l'uso della divisa di servizio, come previsto dalle norme igienico - sanitarie in vigore e dal regolamento dell'Istituto.
- 5.3 In mancanza della DIVISA, gli alunni non effettueranno l'esercitazione pratica e non potranno seguire la lezione poiché privi dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuali) come previsto dal Decreto Legislativo n. 81/2008.
- 5.4 Qualora l'allieva/o sia sprovvisto di divisa , OGNI DOCENTE, anche in sostituzione, anche non della disciplina, deve assegnare nota disciplinare. Come da accordi intercorsi anche con RSPP, l'allievo provvisoriamente starà in un angolo della Sala Ristorante, sotto il diretto controllo del personale in servizio, senza recare disturbo alle lezioni.
- 5.5 **Il mancato utilizzo della divisa ricade, ai fine della valutazione, sul voto di condotta e concorre alla valutazione complessiva del voto di materia.**

ART. 6

ABBANDONO DEL REPARTO

- 6.1 Gli alunni non possono allontanarsi dai reparti in cui operano se non per giustificati motivi e comunque sempre previo permesso del docente.

ART. 7

DEGUSTAZIONE

- 7.1 La consumazione di quanto preparato durante le esercitazioni è oggetto di esperienza e di studio, di conseguenza a tavola gli alunni dovranno tenere un comportamento corretto e adeguato

ART.8

STANDARD OPERATIVI

- 8.1 Gli allievi e le allieve devono curare scrupolosamente l'igiene della persona.
- 8.2 Durante lo svolgimento delle esercitazioni pratiche non si può bere e/o mangiare.
- 8.3 E' vietato fumare (si veda divieto di fumo nei locali pubblici).
- 8.4 È vietato l'accesso alle esercitazioni con collane, orecchini, braccialetti, anelli, orologi e monili in genere , i piercing sono vietati
- 8.5 Le allieve e gli allievi devono indossare il copricapo in modo tale chi i capelli rimangano completamente raccolti.
- 8.6 Le unghie devono essere tenute corte e le ragazze devono eliminare lo smalto.
- 8.7 Gli allievi devono indossare la divisa pulita e completa.

8.8 Le scarpe utilizzate nel corso delle esercitazioni all'interno del laboratorio di cucina devono essere di tipo antinfortunistico con suola antidrucciolo omologate e con puntale anti-schiacciamento.

8.9 Le mani devono essere accuratamente lavate prima di iniziare il lavoro in laboratorio, ad ogni cambio di attività, dopo l'uso dei servizi igienici, dopo ogni pausa lavorativa, dopo aver maneggiato oggetti sporchi, quali ad esempio immondizia o imballaggi, dopo aver starnutito e dopo essersi soffiati il naso.

8.10 Deve essere presa ogni precauzione che possa prevenire una possibile contaminazione degli alimenti.

ART. 9

IGIENE DEL LAVORO E DEL LABORATORIO

9.1 Mantenere rigorosamente separato il "percorso sporco" dal "percorso pulito" per evitare il rischio di contaminazione "MARCIA IN AVANTI".

9.2 Conservare gli alimenti nei frigoriferi in maniera ordinata, dividendo i cibi per tipologie.

9.3 Non si deve creare commistione tra cibi cotti e cibi crudi. –

9.4 Coprire tutti i recipienti con pellicola per alimenti e indicare il contenuto e la data di produzione o di scadenza. –

9.5 Stoccare i prodotti per le pulizie e le eventuali sostanze tossiche in uno spazio apposito, lontano dai generi alimentari. –

9.6 Non utilizzare i recipienti di cottura per la conservazione, ma preferire contenitori di acciaio, vetro e plastica.

9.7 Pulire immediatamente il posto di lavoro appena terminata la preparazione in corso.

9.8 Non appoggiare recipienti di cottura sui taglieri.

9.9 Non pulire gli ortaggi sul tagliere dove andranno poi lavorati

9.10 Lavare accuratamente gli ortaggi.

9.11 Effettuare lo scongelamento dei prodotti in cella/ frigorifero a +4°C. –

9.12 Lasciare il meno possibile gli alimenti da preparare o gli alimenti cotti alle temperature comprese tra + 10°C e +65°C.

9.13 Non ricongelare la merce scongelata.

9.14 Mantenere carni e pesci fuori dal frigorifero per il tempo strettamente necessario alla loro lavorazione.

9.15 Pulire i coperchi delle scatole contenenti gli alimenti conservati prima della loro apertura.

9.16 Lavare e asciugare con cura gli utensili, quindi riporli in modo ordinato.

9.17 Pulire i piani di lavoro seguendo tutti i passaggi previsti nel piano di sanificazione.

9.18 Non sedersi sui tavoli di lavoro.

9.19 Non gettare vetri rotti e coperchi di scatole di ferro nella pattumiera, ma negli appositi contenitori. –

9.20 Attenersi alle regole dettate dalla normativa inerente alla raccolta differenziata.

ART. 10

NORME DI ANTINFORTUNISTICA

10.1 Gli insegnanti devono portare a conoscenza degli allievi le principali norme di prevenzione degli infortuni e dei rischi che essi possono correre non rispettando le stesse.

10.2 L'utilizzo delle macchine e degli strumenti di lavoro presenti nel laboratorio è consentito sotto stretto controllo del docente e con l'ausilio dell'assistente tecnico.

10.3 I coltelli e gli eventuali altri oggetti taglienti non devono essere lasciati nei lavandini, bensì immediatamente lavati da chi li ha utilizzati e sistemati nell'apposita cassetta.

10.4 I coltelli devono essere tenuti sempre con la punta rivolta verso il basso.

10.5 Nella fase di disossamento, utilizzare i D.P.I. (indossare il grembiule protettivo e il guanto in maglia, se previsto).

10.5 Usare sempre i coltelli in direzione opposta al corpo.

10.6 E' severamente vietato correre in cucina.

10.7 Per prendere un oggetto caldo, usare torcioni asciutti o gli appositi guanti.

10.8 Prima di pulire qualsiasi attrezzatura elettrica, staccare l'interruttore o il flusso di corrente.

10.9 Non bagnare i cavi della corrente elettrica e le parti elettriche dei macchinari.

10.10 Non schiacciare e non tirare i cavi di alimentazione.

10.11 Prestare particolare attenzione nella pulizia di attrezzature taglienti o calde per evitare possibili infortuni.

10.12 Nel caso di caduta accidentale sul pavimento di olio (o di altre sostanze che possano rendere il pavimento scivoloso), occorre subito lavare, asciugare e ripristinare il tutto onde evitare incidenti

10.13 Non aprire la apparecchiature prime di spegnerle.

10.14 Non lasciare sporgere i manici delle casseruole/padelle dal piano di lavoro o di cottura.

10.15 Sistemare i recipienti contenenti liquidi bollenti sui piani bassi per evitare il rischio di ustionarsi.

10.16 Evitare di spostare carichi di peso eccessivo.

10.17 Nel caso in cui si debbano spostare pentole e utensili bollenti, avvisare i colleghi affinché prestino la dovuta attenzione.

10.18 Controllare la posizione degli estintori e la corretta via di fuga da utilizzare, come segnalato Norme finali

10.19 Al termine della lezione, l'eventuale materia prima rimasta deve essere riconsegnata dal personale tecnico al reparto magazzino, previa compilazione del buono di reso.

10.20 Dopo il loro utilizzo, le attrezzature devono essere rimesse al loro posto pulite e in perfetto stato.

10.21 Non è consentito spostare attrezzature da un laboratorio ad un altro senza valida motivazione ed autorizzazione del docente e dell'assistente tecnico.

10.22 Al termine delle esercitazioni i docenti si accerteranno che gli alunni, coadiuvati dagli assistenti tecnici, abbiano provveduto a lavaggio e al riordino delle attrezzature e dei macchinari, secondo le indicazioni fornite e rispettando gli orari previsti per non creare disagio alle classi successive.

ART. 11

RESPONSABILITA' DEI LABORATORI

11.1 Il docente e l'assistente tecnico condividono, secondo la vigente normativa, la responsabilità del laboratorio e di quanto accade in esso; gli stessi devono adoperarsi, nel reciproco rispetto dei ruoli, per rendere agevole e sicura la permanenza degli allievi nei laboratori, rendendoli sempre funzionali ed in perfetto ordine.

ART. 12

COMPORTEMENTO NON IDONEO NEI LABORATORI

12.1 In caso di comportamento ritenuto NON idoneo con conseguenti danni a cose o attrezzature, il docente provvederà a segnalarlo alla famiglia dello studente – si veda sezione sanzioni e relative procedure

ART. 13

DEGUSTAZIONE

13.1 Alla degustazione per la valutazione dei piatti preparati dagli alunni è chiamato il docente in esercitazione e l'assistente tecnico, i quali non devono sospendere il controllo e il coordinamento delle attività della classe.

13.2 Il restante personale della scuola può essere ammesso alla degustazione e/o alla consumazione dei cibi preparati, previa autorizzazione del Dirigente Scolastico o del Dsga. incaricato. –

ART. 14

VIOLAZIONI AL PRESENTE REGOLAMENTO

14.1 Ogni violazione delle norme previste nel presente Regolamento da parte degli alunni e del personale della scuola subirà i provvedimenti disciplinari specificati nella sezione sanzioni e procedure del Regolamento di Disciplina di cui il presente Regolamento costituisce allegato.

ART. 15

15.1 Il presente Regolamento annulla il precedente.

**ISTITUTO PROFESSIONALE
DI ENOGASTRONOMIA E OSPITALITA' ALBERGHIERA CON I PERCORSI
ACCOGLIENZA TURISTICA, CUCINA, SALA-BAR PASTICCERIA**

**REGOLAMENTO
ARTICOLAZIONE SALA E VENDITE - BAR**

PREMESSA

I laboratori di sala ristorante – bar e office sono luoghi predisposti ed attrezzati per svolgere esercitazioni tecnico - pratiche quindi sono a tutti gli effetti aule di lezione. Pertanto, alla pari di queste ultime, è necessario che vi sia rispetto per l'ambiente, per le attrezzature e tutti gli utensili presenti. Questo anche per adempiere nel migliore dei modi alle norme sulla sicurezza del lavoro (D.Lgs.81/2008), e in osservanza della normativa igienico sanitaria.

Per tutto ciò che non è espressamente previsto nel presente Regolamento, si applicano le regole di etica professionale previste dal Settore Sala Bar e vendite.

ART. 1

ACCESSO AI LABORATORI

1.1 L'accesso ai laboratori e/o ai locali annessi non è permesso agli allievi non accompagnati da un insegnante ITP o da un assistente tecnico.

1.2 Durante le ore di esercitazione è assolutamente proibito a persone estranee accedere ai laboratori, se non accompagnate da personale tecnico o docente e con il consenso dell'insegnante di turno.

ART. 2

ASSEGNAZIONE E RESPONSABILITA' DEI LABORATORI

2.1 I laboratori di sala/bar vengono assegnati in base all'orario alle singole classi e ai loro docenti.

2.2 Ogni docente è responsabile con la classe del materiale e delle attrezzature che gli vengono assegnati per lo svolgimento della lezione.

2.3 Il docente si impegna a vigilare sulle attrezzature, ad applicare in ogni sua parte il presente regolamento, a effettuare al termine della attività una ricognizione sommaria delle attrezzature e dei macchinari e, in assenza dell'assistente tecnico, a chiudere il laboratorio.

2.4 Il docente segnalerà ogni eventuale guasto, manomissione, danneggiamento, furto ecc., all'assistente tecnico o al Responsabile di laboratorio che provvederà ad avvisare il responsabile della sicurezza.

ART. 3

UTILIZZO DEI LABORATORI

3.1 L'utilizzo del laboratorio da parte della classe o gruppi classe è possibile solo durante le ore di lezione assegnate alla specifica classe secondo la scansione oraria e le modalità organizzative previste.

3.2 Eventuali modifiche di programma dovranno essere autorizzate dall'Ufficio Dirigenza.

ART. 4

RUOLO DEGLI ASSISTENTI TECNICI

4.1 Il compito degli assistenti tecnici, all'interno del laboratorio è quello di affiancare e coadiuvare il docente durante la lezione, vigilare sugli alunni, custodire e occuparsi della manutenzione del materiale e dei macchinari del laboratorio (si veda mansionario personale a.t.a. assistente tecnico).

ART. 5

UTILIZZO DELLE DIVISE DI SETTORE

5.1 Gli alunni possono accedere ai laboratori solo se provvisti di abbigliamento previsto dal Regolamento di Istituto e dalla normativa igienico sanitaria in vigore.

5.2 In caso di mancanza dei dispositivi di protezione gli alunni non svolgeranno l'esercitazione pratica. Pertanto, in caso fossero sprovvisti della divisa di settore, verrà applicata la sanzione prevista dal regolamento di Disciplina, ovvero, il docente in servizio, sia di materia e/o in sostituzione, assegnerà nota disciplinare sul Registro Elettronico.

5.3 Le note disciplinari ricadranno sulla valutazione del voto di condotta e concorreranno alla valutazione complessiva della disciplina.

ART. 6

COMPORAMENTO DURANTE LA LEZIONE

6.1 Durante le ore di lezione nessun alunno può abbandonare i laboratori senza l'autorizzazione del docente.

6.2 Per eventuali reperimenti di materiali utili all'esercitazione, l'allievo deve rivolgersi al docente e/o all'assistente tecnico in servizio.

ART. 7

UTILIZZO ATTREZZATURE PERICOLOSE

Nessun alunno può utilizzare in modo autonomo macchinari pericolosi, nello specifico:

- Gruppo multiplo
- Fornelli
- Tritaghiaccio
- Turn - mix
- Frullatori
- Piastre
- Lampade per la cottura del cibo
- Macchina per preparare prodotti di caffetteria

In ogni caso è previsto per legge la costante e continua assistenza agli alunni

da parte del docente e dell'assistente tecnico durante tutte le operazioni che si svolgono all'interno dei laboratori nelle ore di lezione.

ART. 8 OFFICE DI SALA

8.1 I laboratori vengono consegnati alla classe e al docente puliti e sanificati.

8.2 Al termine della lezione (che deve avvenire nell'assoluto rispetto degli orari previsti per non creare disagio alle classi successive) gli alunni, sotto il controllo del docente e dell'assistente tecnico, si occuperanno di detergere e sanificare tutti i piani di lavoro e i macchinari utilizzati.

8.3 Inoltre si occuperanno di sistemare negli appositi ripiani e scaffali le stoviglie, le attrezzature utilizzate di ritorno dal reparto lavaggio.

ART. 9 CONSEGNA E PULIZIA LABORATORI

9.1 Al momento della consegna dei laboratori e delle attrezzature, nel caso in cui il docente rilevi che le condizioni degli stessi non sono idonee dal punto di vista igienico sanitario e operativo, dovrà comunicarlo al responsabile di laboratorio che provvederà a comunicarlo all'Ufficio di Dirigenza e al Dsga.

ART. 10 GESTIONE SPAZI

10.1 E' vietato sostare o trattenersi nei reparti lavaggio attrezzature o biancheria.

ART. 11 CONSEGNA MATERIE PRIME

11.1 Le materie prime da utilizzare per le lezioni vengono fornite dal reparto magazzino all'assistente tecnico, in sua assenza al docente, all'inizio della lezione.

ART. 12 GESTIONE MATERIE PRIME RIMANENTI

12.1 Al termine della lezione, l'eventuale materia prima rimasta deve essere riconsegnata al reparto magazzino previa compilazione del buono per la resa.

12.2 E' fatto divieto conservare la materia prima rimanente dalla lezione per i seguenti motivi:

- Problematiche di conservazione
- Occupazione impropria di spazi riservati per il solo mantenimento temporaneo

ART. 13 UTILIZZO FRIGORIFERI E ARMADIETTI

13.1 I frigoriferi e gli armadietti devono essere mantenuti nel rispetto assoluto delle normative igienico - sanitarie.

ART. 14 CURA DELLE ATTREZZATURE E DEI MACCHINARI

14.1 È vietato danneggiare in qualunque modo l'attrezzatura utilizzata ed è richiesta particolare attenzione e cura durante l'uso dei macchinari e delle stoviglie visto l'elevato costo degli stessi.

ART. 15

DANNI DA COMPORTAMENTO INIDONEO

15.1 In caso di comportamento ritenuto inidoneo con conseguente creazione di danni a cose o attrezzature dell'Istituto, il docente provvederà a segnalare alla famiglia dello studente l'oggetto danneggiato (stoviglie, attrezzature e macchinari) e si applicherà quanto previsto dal Regolamento di Disciplina in merito al relativo risarcimento.

ART. 16

DIVIETO DI FUMO

16.1 E' assolutamente vietato fumare nei laboratori, come da normativa vigente.

ART. 17

RISPETTO DELL'ORARIO DOCENTI

17.1 Durante le ore di lezione l'unico docente autorizzato all'uso del laboratorio è colui che occupa lo stesso con la classe.

ART. 18

INFORMAZIONI D. LGS 81/2008

18.1 Gli insegnanti devono portare a conoscenza degli allievi le principali norme di prevenzione infortuni ed i rischi che essi possono correre non rispettando le stesse.

18.2 I docenti devono costantemente verificare che i ragazzi rispettano le norme di sicurezza.

ART. 19

DIVIETO DI CONSUMO DI CIBI E BEVANDE

19.1 Non è possibile consumare cibi o bevande all'interno del laboratorio se non quelli preparati durante la lezione a scopo di degustazione per la valutazione critica e comparativa.

ART.20

MODALITA' PER LA DEGUSTAZIONE

20.1 Alla degustazione per la valutazione sono chiamati il docente in esercitazione e l'assistente tecnico che, tuttavia, non devono sospendere il controllo e il coordinamento dell'attività della classe.

20.2 Il restante personale della scuola non è autorizzato alla degustazione e/o alla consumazione di alcunché nei laboratori.

ART. 21

ACCESSO OSPITI AI LABORATORI

21.1 Possono essere ammessi in sala ristorante ospiti interni all'Istituto e/o esterni soltanto su invito del Dirigente Scolastico e del Dsga.

ART. 22

SANZIONI DISCIPLINARI

22.1 Ogni trasgressione da parte degli alunni e del personale al presente regolamento sarà oggetto di valutazione da parte dell'Ufficio di Dirigenza secondo la normativa vigente e il Regolamento di Disciplina per gli eventuali provvedimenti disciplinari.

ART. 23

INTEGRAZIONI AL REGOLAMENTO

23.1 Il presente Regolamento va integrato con le istruzioni operative previste dal manuale di autocontrollo necessario ai fini dell'attuazione del decreto legislativo 155 del 26 Maggio 1997 e successive modifiche e di tutte le norme antinfortunistiche.

Il presente Regolamento è stato approvato dal Consiglio di Istituto con
Delibera del

**ISTITUTO PROFESSIONALE
DI ENOGASTRONOMIA E OSPITALITA' ALBERGHIERA CON I PERCORSI
ACCOGLIENZA TURISTICA, CUCINA, SALA-BAR PASTICCERIA**

ISTITUTO TECNICO PER IL TURISMO

**REGOLAMENTO
LABORATORI MULTIMEDIALI**

PREMESSA

- ▶ IL PRESENTE REGOLAMENTO E' APPLICATO AI LABORATORI GIA' ESISTENTI E/O IN FASE DI REALIZZAZIONE DELLE SEDI
VIA GASTINELLI, VIA CIALDINI, VIALE TRENTO TRIESTE

- ▶ IL PRESENTE REGOLAMENTO DEVE ESSERE RISPETTATO DA TUTTO IL PERSONALE DELLA SCUOLA:
ALLIEVE, ALLIEVI, DOCENTI, PERSONALE ATA

- ▶ OGNI AULA PROVISTA DI COMPUTER DEVE ESSERE CHIUSA A CHIAVE

ART. 1

DOVERI DEI DOCENTI

- 1.1) Il docente che utilizza l'aula deve richiedere al personale non docente presente l'apertura dell'aula
- 2.2) A conclusione della lezione deve accertarsi che le postazioni siano spente in modo regolare oppure, accordandosi con il docente che utilizzerà l'aula nell'ora successiva, demandandone il compito.
- 1.3) Il docente è personalmente responsabile di tutto ciò che accade in aula, in particolare del materiale informatico in dotazione dell'aula; è tenuto a segnalare al responsabile qualsiasi guasto o malfunzionamento riscontrato e eventuali danni prodotti dagli alunni.
- 1.4) I docenti sono tenuti al controllo e alla vigilanza dei percorsi di navigazione degli alunni.
- 1.5) L'installazione di programmi o software deve essere concordata con il responsabile.
- 1.6) L'utilizzo delle aule deve rispettare il calendario esposto -in caso di cambio occasionale d'orario, il docente deve verificare che l'aula risulti libera-.
- 7) L'uso delle aule di informatica è consentito esclusivamente per scopi inerenti la didattica.

ART.2

DOVERI DELLE ALUNNE E DEGLI ALUNNI

- 2.1) Gli alunni possono accedere alle aule solo se accompagnati dai docenti.
- 2.2) Devono segnalare al docente qualsiasi anomalia riscontrata nel computer o nelle sue periferiche.
- 2.3) L'uso dei computer è limitato esclusivamente al lavoro didattico indicato dal docente: è quindi assolutamente vietato qualsiasi altro utilizzo.
- 2.4) È vietato modificare le configurazioni dei computer, in particolare sfondo, screen saver, suoni, posizionamento di icone e barre degli strumenti.
- 2.5) L'utilizzo di dispositivi di memorizzazione (penne ottiche, CD o altro) devono essere autorizzati dal docente.
- 2.6) Non si possono installare ed utilizzare propri programmi senza l'autorizzazione del docente.
- 2.7) È vietato modificare l'Home Page di Explorer e cancellarne la cronologia.
- 2.8) È vietato spostare, copiare o cancellare file appartenenti al sistema operativo o ai programmi installati, modificare o rimuovere applicazioni dai PC e, in generale, porre in essere ogni comportamento che possa danneggiare l'hardware o il software.
- 2.9) È vietato effettuare il downloading di file o programmi da Internet o dalla rete locale senza autorizzazione del docente responsabile.
- 2.10) La stampa di documenti può avvenire solo su autorizzazione del docente.
- 2.11) È vietato consumare cibi e bevande all'interno delle aule.
- 2.12) Al termine della sessione di lavoro l'alunno è tenuto a lasciare la postazione di lavoro pulita e in ordine.
- 2.12) L'allieva/o ha l'obbligo di segnalare eventuali rotture e/o malfunzionamenti.
- 2.13) E' vietato fumare.
- 2.15) In caso di utilizzo improprio delle attrezzature presenti nelle aule, della rete, e/o si dovessero verificare situazioni che evidenziano la mancata osservanza delle norme e delle Leggi vigenti, si applicheranno le sanzioni previste nel Regolamento di Disciplina.

ART.3

DOVERI DEL PERSONALE ATA

- 3.1 Il personale ATA ha il dovere di segnalare danni e/o manomissioni delle porte e/o all'interno delle aule che contengono Computer.
- 3.2 Al termine dei lavori di riassetto, le aule devono essere chiuse a chiave.
- 3.3 Il personale ATA deve chiedere autorizzazione al DSGA per l'utilizzo personale dei PC, stampanti e ogni altra attrezzatura presente nelle aule.

ART.4

- 4.1 Il presente Regolamento annulla il precedente ed è stato approvato con Delibera del Consiglio di Istituto in data

