Accordi formali
(Deliverable nr. 7)

Piano di sperimentazione N.E.T.WORK
(Deliverable nr. 8.1)

Linee guida per l'applicazione del sistema ECVET
(Deliverable nr. 8.2)

ECVET system for **N**o borders in tourism hospitality **E**uropean **T**raining and **W**ork

147788-LLP-1-2008-1-IT-ECVET

Agreement nr. 2008-3996/001-001

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

PARTNERS:

CENTRO ITALIANO DI STUDI SUPERIORI SUL TURISMO E SULLA PROMOZIONE TURISTICA (CST) - Italia

Emanuela Schiaffella

e.schiaffella@cstassisi.eu

http://www.cstassisi.eu/

PROVINCE OF PERUGIA – Italia

Adriano Bei

adriano.bei@provincia.perugia.it

www.provincia.pg.it

SVILUPPO & COMPETENZE (SV&CO) - Italia

Monica Pierucci

m.pierucci@sviluppoecompetenze.it

http://www.sviluppoecompetenze.it/

FEDERAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI ITALIANE ALBERGHI E TURISMO (FEDERALBERGHI) - Italia

Angelo Candido

candido@federalberghi.it

http://www.federalberghi.it

ASSOCIATION FRANCE - EUROPEA - Francia

Jean-Mark Andre

jean-mark.andre@educagri.fr

CONSULTIS – CONSULTORIA EMPRESARIAL, UNIPESSOAL, LDA - Portogallo

António Dias

asdias@consultis.pt

CENTRE OF THE REPUBLIC OF SLOVENIA FOR VOCATIONAL EDUCATION AND TRAINING (CPI) - Slovenia

Barbara Kunčič

barbara.kuncic@cpi.si

http://www.cpi.si/

Premessa

Il progetto N.E.T.WORK è uno degli undici progetti pilota Europei ECVET con i seguenti obiettivi generali:

- costituire e consolidare un partenariato tra le organizzazioni capace di creare e condividere una struttura comune operativa per il sviluppo e la sperimentazione del sistema ECVET ;
- realizzare interventi sperimentali all'interno del sistema ECVET con riferimento allo specifico target di beneficiari dei percorsi di formazione professionale e degli eventuali progetti di mobilità , nel settore del turismo e del management dell'ospitalità con un particolare focus sull'area del ricevimento negli alberghi e nelle strutture extralberghiere;
- definire ed implementare le specifiche tecniche ECVET e produrre metodologie, specifiche, linee guida e un manuale;
- promuovere interventi di mainstreaming sistemici per contribuire a rafforzare i risultati del sistema generale ECVET in un contesto europeo più ampio.

Nel primo periodo di attività del progetto, i partners hanno realizzato il modello N.E.T.Work per l'implementazione del Sistema ECVET; in particolare, essi hanno:

- analizzato i contesti nazionali del partenariato (sistema di certificazione ed offerta formativa riguardante il settore turistico e la gestione del'ospitalità con un particolare focus all'area della reception negli alberghi e nelle strutture extralberghiere);
- selezionato i profili formativi, che saranno soggetti a sperimentazione, equivalenti sia in termini di livello formale EQF sia nel numero di anni di istruzione/formazione:
    - Provider of Hospitality & Accommodation in Agrotourism (Francia)
    - Tecnico superiore per l'assistenza alla direzione di strutture ricettiva (Italia)
    - Head Receptionist (Portogallo)
    - Receptionist (Slovenia)
- analizzato le strutture modulari dei percorsi formativi dei diversi paesi ed individuato i relativi LO in un quadro KSC (Conoscenza, Abilità e Competenze) per ogni struttura;

- identificato cinque Unità condivise ed inserito in ogni Unità condivisa dei LOs nel formato KSC;
- condiviso l'assegnazione dei punti di credito (globale e distintamente per singole Unità) e assegnato, in maniera differenziata da parte di ciascun partner, i pesi percentuali ai LO all'interno delle Unità;
- definito un sistema per la verifica e la valutazione dei LO.

Tutto questo lavoro è stato realizzato seguendo le indicazioni della RACCOMANDAZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 18 giugno 2009 relativo all'istituzione del Sistema Europeo dei Crediti per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET) (Testo con rilevanza EEA) (2009/C 155/02) e dei contributi del seminario dei progetti ECVET.

Ora il partenariato sta organizzando appropriate sinergie e metodi di coordinamento della sperimentazione da effettuare nei paesi del partenariato, sulla base dei risultati dei precedenti fasi di lavoro, con l'obiettivo diretto di promuovere (ed incrementare) la mobilità e di consolidare i suoi effetti positivi in termini di riconoscimento/attestazione dei crediti.

Almeno un partner in ogni paese coinvolto sperimenterà il modello ECVET all'interno dei percorsi di formazione o di progetti di mobilità attiva. In questa fase, sarà molto importante il partner che svolge un ruolo centrale nel territorio nazionale di riferimento, come le agenzie di formazione professionale e le istituzioni, e che abbia un'offerta pronta di percorsi formativi o di corsi di qualifica specifica nell'industria del turismo.

Per questi motivi, i partners CST e SV&CO hanno raccolto tutti i contributi ed elaborato questo piano di sperimentazione, composto di 6 documenti:

1. Consistenza delle Unità e dei LO del quadro del WP5 con le Unità e i LO del percorso di sperimentazione
2. Quadro KSC
3. Quadro delle Unità e tabella comparativa dei LO
4. AccordoFormale
5. Griglia per la verifica dei contenuti formativi del percorso secondo il sistema ECVET
6. Griglia del metodo di verifica e di valutazione

Questi documenti saranno usati dai partner per la sperimentazione del modello N.E.T.WORK nei loro contesti nazionali, seguendo alcune linee guida elaborate per coordinare la fase della sperimentazione in modo che tutti i metodi e strumenti definiti dal partenariato siano totalmente rispettati. Infatti, i campi d'applicazione , ruoli, tempi, risultati attesi e i target diretti ed indiretti sono tutti indicati nella linee guide.

La struttura delle linee guide e le variabili contenute saranno elaborate al fine di costituire uno strumento di lavoro per il partenariato che sarà utile per l'estensione della sperimentazione ad altri soggetti, territori e settori.

Le Linee guida per l'applicazione della sperimentazione ECVET

Dall'analisi del contesto, condotta usando l'output da WP 2 (Descrizione e Selezione dei profili formativi che saranno sperimentati) e WP 3 (Condivisione e validazione delle modalità di descrizione dei risultati di apprendimento e delle unità), è emersa una certa eterogeneità nella pratica e negli strumenti VET usati nei paesi del partenariato così come una differenziazione di funzioni e delle mission tra i soggetti coinvolti come partners.

Tuttavia, questo ha dato più valore al progetto per due motivi: esso fedelmente rappresenta la situazione reale tra i paesi membri dell'Unione Europea e ci permette di identificare e sperimentare i metodi per porre in atto il sistema ECVET coinvolgendo non solo le agenzie di certificazione ma anche quelle che operano "a monte" e "a valle" del processo di certificazione.

Per il citato contesto del partenariato, rappresentato in modo più preciso dagli output dei WP3/ WP4 (Descrizione dei profili formativi selezionati connettendo i MODULI dei percorsi formativi alle unità) e in base alle riflessioni fatte durante la terza riunione transnazionale del partenariato svolto in Ljubljana, si è ritenuto necessario realizzare questo documento "propedeutico" per l'output del WP7 (accordi formali) e del WP8 (piano di sperimentazione N.E.T.WORK).

Per questo motivo CST e SV&CO intendono proporre e condividere con il partenariato alcuni metodi di sperimentazione che da una parte corrispondono a ciò che era previsto nella proposta progettuale (cfr. WP 8 e WP 9) e dall'altra parte rispondono alle situazioni e ai bisogni che sono emersi da parte di ciascun partner.

Specificatamente, il documento intende offrire degli strumenti di sperimentazione che permetteranno a ciascun partner di compiere un'azione in conformità con la propria mission istituzionale e con le effettive aree e tipologie di formazione esistenti nel proprio contesto.

Questa impostazione permette anche di offrire, mediante evidenza sperimentale, indicazioni per l'Agenzia che segue il lavoro del partenariato riguardo alle possibilità che i diversi soggetti che agiscono con varie capacità nel settore dell'istruzione e della formazione professionale lavorino in sinergia sotto il sistema ECVET; e che lo stesso sistema può fornire – anche all'interno dei processi differenziati VET già esistenti e in uso nei paesi referenti - forme omogenee di applicazione in grado di coinvolgere tutti livelli di attuazione presenti ad oggi.

Questo documento di lavoro è stato inviato a ciascun patner come anticipazione del piano di sperimentazione che, come previsto dal progetto (cfr. WP8: Output 8.1), conterrà informazioni dettagliate su:

- i percorsi formativi scelti per la sperimentazione, e la loro strutturazione consistente con il quadro dei LO delle Unità già concordato dai partners (Allegato n. 01: concordanza delle Unità e dei LO del quadro WP5 con quelli del percorso di sperimentazione) ;
- i risultati attesi;
- l'organizzazione (tempistica, risorse, targets, etc.);
- i soggetti (formandi, studenti, strutture, percorsi, ecc…) coinvolti e i loro relativi ruoli;
- attività di supporto;
- attività di monitoraggio.

Una volta validato, questo documento rappresenterà anche il riferimento tecnico per la stipula di "Accordi Formali" (WP7).

1. Tipo di sperimentazione

Come parte del progetto N.E.T.WORK sarà condotta una " sperimentazione osservativa" dei percorsi identificati dai partners nei loro rispettivi Accordi Formali, applicando gli strumenti prodotti nelle fasi precedenti di comparazione e di coordinamento del partenariato ai vari percorsi formativi. Specificatamente, i principali riferimenti saranno il quadro KSC (allegato n. 02) e la sintesi del WP 5 (allegato n. 03)

2. Fasi della sperimentazione

2.1. Individuazione dei coerenti percorsi formativi attivi nel periodo considerato

Per alcuni partners sarà possibile attivare la sperimentazione come parte del percorso analizzato in WP 2/3, mentre per altri sarà necessario fare accordi con altri soggetti che erogano percorsi simili nell'area della ricerca. Sottolineiamo il fatto che la sperimentazione può anche essere condotta nei percorsi che non sono direttamente gestiti dai partners. Infatti, dato che questa è una sperimentazione "osservativa", essa non è obbligatoriamente connessa con il coinvolgimento diretto del patner nella gestione del percorso formativo. Questa gestione può essere affidata a strutture formative "esterne" che garantiscono:

a) la conduzione del percorso formativo nel periodo previsto dal progetto (tra Novembre 2010 ed Aprile 2011);

b) l'offerta della formazione simile all'area di riferimento del progetto[1] e che può essere ricondotta al sistema KSC.

Pertanto, sarà sufficiente identificare, all'interno dei vari "Accordi Formali", una struttura adeguata che garantisca l'impegno di un coordinatore didattico e dei relativi formatori/docenti per l'applicazione degli strumenti elaborati nel progetto nel corso delle loro normali attività formative.

2.2. Attivazione di accordi con soggetti che gestiscono i percorsi con la stipula di un modello di accordo

Sia nel caso della gestione diretta della formazione da parte dei partner che in quello della sperimentazione effettuata su percorsi realizzati da terzi, un accordo formale deve essere tuttavia firmato, seguendo il modello preparato da SV&CO and CST (allegato n. 04), che conterrà il Piano di Sperimentazione

2.3. Attivazione del processo di sperimentazione osservativa

Questo prevede:

- l'"interpretazione", da parte dei formatori/docenti, del contenuto della formazione dei percorsi realizzati in termine del KSC (output WP3. allegato n. 01) e di Unità/LO (output WP5. allegato n. 02), usando le griglie preparate dal CST e SV&CO (allegato n. 05);

[1] L'area dell'accoglienza turistico- alberghiero, e più specificamente l'area del ricevimento della struttura alberghiera.

- il trasferimento di questi contenuti nel quadro dei LO e delle Unità definiti secondo l'output dei WP5 e WP6;
- il calcolo dei punti di credito iniziando con i punteggi stabiliti per LO - output WP5;
- una spiegazione del metodo di verifica e di valutazione, seguendo la griglia preparata dal CST and SV&CO (allegato n. 06);
- il rilascio a ciascun partecipante alla sperimentazione di un "certificato" seguendo un comune formato che sarà concordato dai partner sulla base del primo feedback della stessa sperimentazione. Nel "certificato", di cui una bozza sarà preparata dal CST e SV&CO e distribuito alla fine di Gennaio 2011, saranno indicati i risultati della sperimentazione osservativa nei termini del sistema ECVET (Unità, LO, Punti di Credito).

La sperimentazione durerà 7 mesi (inizio previsto il 1 Novembre 2010 e fine il 30 Aprile 2011). Essa deve essere effettuata a circa 30 soggetti per ciascun partner, che possono appartenere a corsi singoli o più di un corso. La valutazione sarà comunque fatta identificando i risultati distintamente per ciascun partecipante.

La sperimentazione deve essere controllata in termini qualitativi e quantitativi.

- Per quanto riguarda i dati quantitativi, ciascun partner attuatore della sperimentazione redigerà almeno due "rendiconti di attività"- uno per il 31 Dicembre 2010 e uno per il 15 Aprile 2011- seguendo il formato che successivamente sarà preparato dal CST and SV&CO .
- Per quanto riguarda i dati qualitativi, alla fine della sperimentazione agli operatori coinvolti sarà dato un "test di gradimento", che sarà preparato dal CST e SV&CO, con lo scopo di valutare l'efficienza e l'efficacia dei prodotti/strumenti sperimentati.

Allegato n. 01: Concordanza delle Unità e dei LO del quadro WP5 con quelli del percorso di sperimentazione (*)

(*) Questa scheda ha una funzione indicativa e deve essere applicata solo ai percorsi formativi che non saranno eseguiti direttamente dai partners e che non sono stati analizzati nei WP3 e WP4

Quadro WP5	Percorso di Sperimentazione	
	Controllo	Note
UNITÀ 1= Gestire/coordinare l'esecuzione operativa del dipartimento Ricevimento		
Supervisionare e gestire la fase di approccio ;		
Supervisionare e gestire le fasi di check in e check out;		
Supervisionare e gestire la fase live-in della permanenza		
Accettare, negoziare e gestire le prenotazione (booking) e la relativa documentazione		
Accettare ed consigliare gli ospiti, eseguire le procedure di check in e check out, emettere il conto		
Preparare, promuovere e vendere i servizi di hospitality establishment		
Organizzare e coordinare l'attività dei servizi ricettivi e garantire le attività più complesse		
Pianificare e collaborare nella progettazione dell'attività del servizio ricettivo		
UNITÀ 2 = Informare gli ospiti e consigliarli riguardo i servizi e gli eventi della località		
Organizzare e gestire l'informazione sui servizi dell'ambiente locale		
Migliorare il livello di soddisfazione del cliente riguardo ai servizi offerti		
Proporre ed applicare misure per aumentare la fidelizzazione del cliente		
Organizzare e coordinare le attività del servizio di ricevimento ed assicurare le più complesse attività		
Cooperare nell'attività di vendita dell'albergo		
Acquisire e valutare i dati turistici delle diverse fonti, consigliare gli ospiti e vendere i servizi		
Preparare ed offrire dei programmi turistici del territorio locale e vendere programmi turistici		

Incoraggiare e coordinare la connessione tra i singoli operatori turistici (strutture) nell'area della destinazione turistica, informazioni, vendita e preferire servizi di marketing dell'ambiente turistico locale, pianificare pacchetti di offerta		
Consigliare i clienti sulle opportunità offerte dal territorio		
Gestire un benefit nel turismo rurale		
UNITÁ 3 = Mantenere comunicazioni efficienti e collaborare con gli altri dipartimenti dell'hotel		
Collaborare nella pianificazione delle attività del servizio ricevimento		
Organizzare e coordinare le attività del servizio ricevimento ed assicurare le più complesse attività		
Mantenere comunicazioni efficienti e collaborare con gli altri dipartimenti dell'hotel		
Organizzare e guidare il lavoro in team		
Collaborare nell'ambito del proprio settore alle scelte organizzative del management		
UNITÁ 4 = Scegliere modi appropriati per organizzare il proprio lavoro e, se necessario, le attività dello staff nel dipartimento Ricevimento		
Organizzare e coordinare le attività servizio ricevimento ed assicurare le più complesse attività		
Cooperare con il dipartimento del personale nella gestione delle risorse umane;		
Identificare gli aspetti chiave e le caratteristiche della gestione ed organizzazione di una unità dell'albergo		
Identificare i principi e le tecniche della gestione delle risorse umane, della leadership e delle relazioni interpersonali		
Analizzare, pianificare e preparare il proprio lavoro e quello dei collaboratori		
Analizzare, pianificare e preparare il lavoro dei collaboratori e controllare/supervisionare lo stesso		
Essere responsabile per l'organizzazione ed assicurare un flusso continuo ed efficiente del lavoro complementare dell'albergo		
Riconoscere e valutare situazioni e problemi, applicando abilità e conoscenze tecniche in maniera pro-attiva per progettare strutture organizzative in relazione alle proprie attività, risorse e necessità;		
Gestire relazioni in maniera efficace in un		

contesto organizzativo e lavorativo sia all'interno del proprio gruppo di lavoro che al di fuori di esso.		
UNITÁ 5 = Raggiungere obiettivi finanziari, eseguire attività commerciali ed assicurare il controllo della qualità dei servizi e del lavoro offerto		
Collaborare nella pianificazione delle attività del servizio ricevimento		
Organizzare e coordinare le attività nel servizio ricevimento ed in quelle più complesse		
Cooperare nell'attività di vendita dell'albergo		
Identificare gli aspetti chiave e le caratteristiche della gestione e dell'organizzazione dell'impresa		
Identificare le tecniche fondamentali di marketing		
Preparare ed implementare i dati e controllare le transazioni finanziarie		
Commercializzare i prodotti e i servizi e redigere i contratti di vendita		
Organizzare e gestire le procedure amministrative connesse al funzionamento del proprio settore		
Collaborare nel coordinare ed attuare interventi di marketing aziendale per il proprio settore		

Allegato n. 02: Quadro KSC

***Macrocompetenze* ① = Ella/Egli è in grado di gestire il funzionamento operativo della divisione del dipartimento seguendo parametri di efficacia, efficienza e qualità**		
Conoscenza	**Abilità**	**Competenza**
1. Conosce i principi e le procedure per l'uso di base di TIC 2. Conosce le tecniche di comunicazione 3. Conosce le tecniche di vendita 4. Conosce le procedure necessarie per la prenotazione della camera 5. Conosce la mission del albergo e i servizi disponibili per i clienti 6. Conosce due lingue straniere	1. Ottimizza l'uso del Computer nei servizi di ricevimento. 2. Fornisce informazioni sulla disponibilità dei servizi e sui termini di vendita 3. Riceve le richieste per le prenotazioni usando varie strumenti di comunicazioni 4. Conferma o rifiuta prenotazioni sulla base del piano di ottimizzazione della capacità 5. Gestisce cancellazioni, over-booking e cambiamenti di prenotazioni 6. Comunica con gli ospiti in due lingue stranieri	1. Ē in grado di gestire l'approccio e le fasi di vendita (è in grado di fare prenotazioni secondo la domanda e il piano della disponibilità e del servizio*)*
7. Conosce le metodologie e le tecniche per il sistema di check in 8. Conosce il modo di gestire le procedure di emergenza	7. Registra l'arrivo sui documenti obbligatori 8. Apre un conto e una posizione per il cliente 9. Individua le necessità del cliente 10. Comunica i regolamenti dell'albergo 11. Informa i nuovi ospiti sulla gamma dei servizi dell'albergo	2. Ē in grado di gestire la fase del check-in *(è in grado di dare il benvenuto agli ospiti e di prendersene cura)*
9. Conosce i principi stabiliti per la risoluzione/soddisfazione delle lamentele, dei suggerimenti, dei bisogni e delle aspettative del cliente	12. Gestisce le lamentele 13. Gestisce le procedure della corrispondenza e registra le informazioni indirizzate al cliente 14. Ha cura della sicurezza degli ospiti e delle loro proprietà. 15. Comunica agevolmente con il telefono 16. Padroneggia le procedure in caso di emergenza (morte, rapina…)	3. Ē in grado di gestire la fase della permanenza *(compreso l'autonoleggio gli itinerari turistici, la prenotazione e la conferma dei biglietti degli spettacoli, la registrazione manuale ed elettronica, la consegna delle chiavi o della scheda magnetica della camera, provvedere ai servizi di trasporto bagagli, gestire il servizio telefonico, distribuire la corrispondenza, cambiare la valuta estera, custodire i bagagli e gli oggetti di valore ecc)*
10. Conosce le procedure amministrative per la registrazione dell'ospite 11. Conosce i metodi per la raccolta e il reporting dei dati statistici	17. Registra le spese 18. Prepara rapporti e stampe 19. Effettua controlli amministrativi 20. Applica tecniche di archiviazione dei documenti 21. Aggiorna il database dell'ospite 22. Aggiorna lo stato dell'occupazione 23. Prepara i dati sulle prenotazioni e cura le statistiche (accettazioni e rifiuti)	4. Ē in grado di effettuare le attività di registrazione degli addebiti e di gestione amministrativa e statistica
12. Conosce le procedure corrette del"check-out" 13. Conosce le procedure dell'attività	24. Registra la partenza sui documenti obbligatori 25. Prepara il conto, chiude ed emette la fattura	5. Ē in grado di svolgere le attività della fase del check-out *(aggiornamento dei conti individuali, fatturazione,*

Macrocompetenze ① = Ella/Egli è in grado di gestire il funzionamento operativo della divisione del dipartimento seguendo parametri di efficacia, efficienza e qualità		
Conoscenza	**Abilità**	**Competenza**
amministrativa	26. Autentica ed accerta il credito e pagamento in contanti; 27. Cambia valute straniere e prepara estratto di cambio in base alle tariffe giornaliere	*pagamenti dei debiti, assegni, registri manuali o sul computer, raccolta chiavi o schede magnetiche ed offerta di servizi bagagli e di trasporto)*

Macrocompetenze ② = **Egli / Ella** è in grado di informare e consigliare gli ospiti su servizi ed eventi nel territorio		
Conoscenza	**Abilità**	**Competenza**
1. Conosce l'ambiente culturale e storico ed i servizi turistici da offrire ai clienti come informazione 2. Conosce le fonti e le tecniche per trovare informazione sugli eventi	1. Raccoglie e registra le informazioni sull'ambiente culturale e sulle opportunità gastronomiche del territorio 2. Mantiene aggiornata la banca dati delle opportunità	1. Ē in grado di svolgere le attività di information raccolta delle informazioni sulle opportunità offerte del territorio *(incluso noleggio auto, itinerari turistici, prenotazione e conferma biglietti di spettacoli, ecc.)*
3. Conosce i principi per la costruzione di un pacchetto turistico integrato con il territorio 4. Conosce i principi di gestione della destinazione	3. Contatta e collabora con altri operatori per formulare offerte di turismo integrato 4. Gestisce rapporti con intermediari turistici e non legati alla distribuzione	2. Ē in grado di integrare le offerte di turismo con il contributo di altri stakeholders del territorio sia pubblici che privati
5. Conosce i principi di marketing del territorio	5. Fornisce informazioni e promuove le opportunità naturali, culturali e enogastroniche del territorio 6. Aiuta gli ospiti con il trasporto, la prenotazione, la raccolta di informazioni sui servizi fuori dell'albergo e sull'ambiente storico e culturale 7. Vende souvenir e altro materiale promozionale e di contatto	3. Ē in grado di promuovere la destinazione turistica dove la propria struttura è situata

Macrocompetence ③ = **Egli / Ella** è in grado di mantenere comunicazione efficiente con gli altri dipartimenti del albergo		
Conoscenza	**Abilità**	**Competenza**
1. Conosce le tecniche delle comunicazioni aziendali 2. Conosce i meccanismi dell'inter- funzionalità nell'organizzazione operativa delle aziende ricettive	1. Organizza modelli di comportamento cooperativo orientati ai risultati, in funzione degli obiettivi e del sistema organizzativo dell'azienda 2. Provvede all'implementazione dei meccanismi di coordinamento secondo le direttive dell'azienda 3. Ottimizza il passaggio dell'informazione,	1. Ē in grado di provvedere all'organizzazione del lavoro, la definizione delle procedure e l'efficacia operativa della divisione di riferimento in relazione alle varie divisioni dell'azienda ricettiva

	organizzando e gestendo momenti di aggregazione (*briefings, debriefings, reporting, ecc.)* 4. Applica le tecniche di controllo funzionale al lavoro della propria divisione in rapporto con gli obbiettivi di qualità dell'azienda	
3. Conosce le procedure della comunicazione interna tra i reparti	5. Informa gli altri dipartimenti delle particolari necessità del cliente 6. Informa la cucina centrale e, se necessario, gli altri dipartimenti sulle camere prenotate e sull'arrivo pre-annunciato di gruppi su base giornaliera 7. Riferisce i reclami al dipartimento delle vendite 8. Informa il dipartimento di vendita riguardo l'assegnazioni degli ospiti e la loro permanenza in albergo	2. È in grado di coordinare il processo di produzione e di erogazione del servizio in relazione agli altri servizi dell'azienda ricettiva

Macrocompetence ④ = **Egli / Ella è in grado di Scegliere modi appropriati per organizzare il proprio lavoro e, se necessario, le attività dello staff nel dipartimento Ricevimento**		
Conoscenza	**Abilità**	**Competenza**
1. Conosce le procedure della gestione, delle risorse umane, dei materiali ed delle attrezzature dell'area Ricevimento	1. Contribuisce alla pianificazione e all'acquisizione dei beni e dei materiali necessari 2. Collabora nell'implementazione dei programmi della qualità, dell'igiene e della sicurezza sul lavoro 3. Collabora nell'implementazione dei programmi promozionali del l'albergo	1. È in grado di definire gli obiettivi e le attività nel servizio ricevimento in base alle strategie, risorse disponibili e standard fissati dal management
2. Conosce le regole per creare un ambiente di lavoro positivo 3. Conosce le tecniche per organizzare il lavoro per eseguire compiti diversi	4. Pianifica ed organizza il proprio lavoro 5. Controlla le attività giornaliere programmate 6. Risolve problemi organizzativi e problemi connessi con l'esecuzione di attività individuali insieme con colleghi e superiori 7. Usa la terminologia professionale 8. Lavora in squadra	2. È in grado di pianificare ed organizzare il proprio lavoro secondo parametri di efficienza ed efficacia e di lavorare in gruppo

Macrocompetence ⑤ = **Egli / Ella è in grado di perseguire obiettivi finanziari, eseguire attività commerciali ed assicurare il controllo di qualità dei servizi e del lavoro offerto**		
Conoscenza	**Abilità**	**Competenza**
1. Conosce le basi dell'uso del TIC per gestire le attività commerciali 2. Conosce le tecniche della gestione della qualità del servizio Ricevimento	1. Identifica il livello di soddisfazione del cliente e definisce le misure per adeguare i servizi 2. Applica le tecniche del controllo di qualità del servizio Ricevimento 3. Organizza i dati raccolti e prepara grafici e rapporti; 4. Sviluppa le procedure per la vendita e la promozione on-line 5. Elabora linee di prodotto virtuale e il "carrello della spesa" per le transazioni on-line	1. Ē in grado di collaborare con il management dell'albergo nella definizione dei target e delle procedure di promozione e di conduzione dell'attività commerciale
3. Conosce le principali metodologie di analisi dei processi e gli strumenti di diagnosi aziendale	6. Applica i metodi di raccolta dei dati (sondaggi, interviste, osservazione mirata) con riferimento al settore specifico 7. Controlla il processo di produzione in relazione ai descrittori e agli indici di produttività, di qualità e di redditività 8. Applica le direttive riguardo l'accesso e il trattamento dei dati sensibili 9. Elabora un piano d'azione per il posizionamento del proprio settore all'interno del mercato aziendale	2. Ē in grado di collaborare nella valutazione della qualità dei sevizi, nella verifica del livello di soddisfazione del cliente e nell'implementazione delle necessarie correzioni o aggiustamenti

Allegato n. 03: Schema delle Unità e tabella comparativa dei LO

UNITÀ 1 = Gestire/coordinare l'esecuzione operativa del dipartimento Ricevimento			
Francia	**Italia**	**Portogallo**	**Slovenia**
	Supervisionare e gestire la fase di approccio	Organizzare e coordinare le attività del servizio reception ed assicurare le attività più complesse	Accettare, negoziare e gestire le prenotazioni (booking) e la documentazione associata
			Accettare e consigliare gli ospiti, eseguire le procedure di check-in e di check-out, emettere il conto
	Supervisionare e gestire la fase di check in e check out		Preparare, promuovere e vendere i servizi delle strutture ricettive
	Supervisionare e gestire la fase della permanenza		

UNITÀ 2 = Informare gli ospiti e consigliarli circa servizi ed eventi della località			
Francia	**Italia**	**Portogallo**	**Slovenia**
Avvisare i clienti sulle opportunità offerte dal territorio	Organizzare e gestire l'informazione sui servizi dell'ambiente locale	Organizzare e coordinare le attività del ricevimento ed assicurare le più complesse attività	Acquisire e valutare i dati turistici dalle diverse fonti, consigliare gli ospiti e vendere i servizi
			Preparare ed offrire dei programmi turistici dell'ambiente locale e venderli
Gestire un benefit nel turismo rurale	Migliorare il livello di soddisfazione del cliente riguardo ai servizi offerti	Cooperare nell'attività di vendita dell'albergo	Incoraggiare e coordinare la connessione tra i singoli operatori turistici (strutture) nell'area della destinazione turistica, proferire l'informazione, servizi di vendita e marketing dei servizi dell'ambiente turistico locale, pianificare le offerte dei pacchetti
	Proporre ed applicare misure per aumentare la fidelizzazione del cliente		

UNITÀ 3 = Mantenere comunicazioni efficienti e collaborare con gli altri dipartimenti dell'albergo			
Francia	**Italia**	**Portogallo**	**Slovenia**
	Collaborare nell'ambito del proprio settore alle scelte organizzative del management	Pianificare o collaborare nella pianificazione delle attività del ricevimento	Organizzare e guidare il lavoro di gruppo (attività)
		Organizzare e coordinare le attività del ricevimento ed assicurare le più complesse attività	

UNITÀ 4 Scegliere modi appropriati per organizzare il proprio lavoro e, se necessario, le attività dello staff nel dipartimento Ricevimento			
Francia	**Italia**	**Portogallo**	**Slovenia**
	Riconoscere e valutare situazioni e problemi di lavoro, applicando abilità e conoscenze tecniche in maniera pro-attiva per progettare strutture organizzative in relazione alle proprie attività, risorse e necessità	Pianificare o collaborare nella pianificazione delle attività del servizio ricevimento	Analizzare, pianificare e preparare il proprio lavoro e quello dei collaboratori
		Assicurare la gestione umana e funzionale del team di lavoro	
	Gestire relazioni in maniera efficace in un contesto organizzativo e lavorativo sia all'interno del proprio gruppo di lavoro che al di fuori di esso	Organizzare e coordinare le attività nel servizio ricevimento ed assicurare le più complesse attività	
		Cooperare con il dipartimento del personale nella gestione delle risorse umane	Analizzare, pianificare, preparare e supervisionare il lavoro dei collaboratori
		Identificare i principi e le tecniche della gestione delle risorse umane, della leadership e delle relazioni interpersonali	
		Identificare gli aspetti chiave e le caratteristiche della gestione ed organizzazione dell'impresa	Essere responsabile dell'organizzazione ed assicurare un flusso indisturbato e scorrevole dell'offerta complementare alberghiera

UNITÀ 5 Raggiungere obiettivi finanziari, eseguire attività commerciali ed assicurare il controllo della qualità dei servizi e del lavoro offerto			
Francia	**Italia**	**Portogallo**	**Slovenia**
Organizzare e realizzare un benefit o un evento nel turismo rurale	Organizzare e gestire le procedure amministrative connesse al funzionamento del proprio settore	Pianificare o collaborare nella pianificazione delle attività del servizio ricevimento	Preparare ed implementare i dati e monitorare le transazioni finanziarie
		Identificare gli aspetti e le caratteristiche chiave della gestione ed organizzazione dell'impresa	
		Identificare le tecniche fondamentali di marketing	
Vendere benefit del turismo rurale	Collaborare nel coordinare ed attuare interventi di marketing per il proprio settore	Organizzare e coordinare le attività nel servizio ricevimento ed assicurare le più complesse attività	Vendere i prodotti e servizi e realizzare contratti di vendita
		Cooperare nell'attività di vendita dell'albergo	

Allegato n. 04: Accordi Formali

Nel quadro del progetto ……. e più specificatamente al fine di realizzare le azioni riguardanti:

- la definizione dei metodi e degli strumenti per verificare i learning outcomes in modo che i partners useranno tutti gli stessi strumenti ed i parametri di valutazione (indicatori) per certificare il raggiungimento dei learning outcomes (WP6);
- la verifica della funzionalità degli elementi necessari per la successiva sperimentazione nei diversi percorsi di formazione (WP6);
- la realizzazione di accordi dei partner per l'effettuazione della sperimentazione, nel quadro del sistema ECVET (WP7);
- la fornitura delle sinergie appropriate ed dei metodi di coordinamento della sperimentazione da effettuare nei paesi del partenariato (WP8);

considerando che la sperimentazione ha lo scopo di rendere possibile - in prospettiva - la costituzione di "volontari accordi" fra due o più autorità nazionali, fornitori VET, settori o organi competenti nella cooperazione nel campo della validazione, trasferimento e, se appropriato, riconoscimento dei learning outcomes e del credito raggiunto da discenti in mobilità (**Memorandum of understanding**) e - in termini operativi – la verifica, valutazione, convalida, certificazione ed eventuale trasferimento secondo il sistema ECVET delle Unità e dei LO previsti nei percorsi della formativi condotti da partner individuali del progetto;

XY

……
……..

nella propria capacità come Partner nel progetto, e promotore della sperimentazione (Promotore)

e

WZ

……
……

come persona/struttura responsabile della realizzazione del percorso formativo nel quale la sperimentazione avverrà (Attuatore)

concordano quanto segue:

1. il Promotore affida all'Attuatore il compito di condurre la sperimentazione secondo l'allegato Piano della sperimentazione (EP), che costituisce una parte integrante del presente accordo.
2. la sperimentazione sarà effettuata all'interno di uno dei percorsi presentati dal Promoter in WP3 (Analysis Tool) del proprio paese. Qualora non fosse possibile, essa sarà effettuata all'interno di un percorso analogo che sarà descritto nel EP con lo stesso formato.
3. L'Attuatore si impegna ad effettuare il processo della sperimentazione attraverso:
   - l'assegnazione, ai formatori/docenti che conducono il percorso formativo scelto, della "verifica" dei suoi contenuti in termini del KSC e delle Unità/LO, usando le griglie preparate dal Promotore ed allegate al EP.
   - la spiegazione dei metodi di sperimentazione e di valutazione, seguendo le griglie preparate dal promotore e allegate al EP

- la certificazione e la validazione dei risultati nei termini del sistema ECVET, secondo le griglie preparate dal Promotore e allegate al EP

4. Il Promotore fornirà all'Attuatore le linee guida e gli strumenti operativi (grafici, griglie analitiche, strumenti di verifica e valutazione dei LO, ecc.).

L'Attuatore si impegna ad usare la metodologia e gli strumenti indicati secondo le istruzioni del Promotore.

Allegato n. 5: La griglia per la verifica dei contenuti formativi del percorso secondo il sistema ECVET

UNITÀ 1 = Coordinare l'esecuzione operativa del dipartimento Ricevimento	Realizzato	Valutato
LEARNING OUTCOMES		
Supervisionare e gestire la fase di approccio;		
Supervisionare e gestire le fasi di check-in e di check-out		
Supervisionare e gestire la fase di permanenza		
Accettare, negoziare e gestire le prenotazioni (booking) e la documentazione associata		
Accettare e consigliare gli ospiti, eseguire le procedure di check-in e di check-out, emettere il conto; Preparare, promuovere e vendere i servizi delle strutture ricettive		
Organizzare e coordinare le attività del servizio ricevimento ed assicurare le attività più complesse		
Pianificare o collaborare nella pianificazione delle attività del servizio reception		
LOs IN TERMINE DI COMPETENZA = Egli/Ella è in grado di	**Realizzato**	**Valutato**
Accettare, negoziare e gestire le prenotazioni (booking) e la documentazione associata		
Accettare e consigliare gli ospiti, eseguire le procedure di check-in e di check-out, emettere il conto		
Preparare, promuovere e vendere i servizi delle strutture ricettive		
Usare computer e informatica		
Effettuare accurate valutazioni e pianificazioni delle attività giornaliere per adempiere le necessità del servizio e conseguire gli obiettivi del settore		
Prendere decisioni su situazioni complesse o problemi riguardanti le attività del servizio di ricevimento		
Analizzare i reclami più frequenti e proporre procedure generali di soluzione		
Gestire, stabilire procedure e prendere decisioni su situazioni specifiche come no-show, overbooking, cancellazioni, waiting list e gestione dei GDS		
Stabilire cordiali e corrette relazioni con i clienti, accettare le loro domande e reclami e trattare i problemi relativi alla loro permanenza		
Gestire situazioni di potenziale conflitto con i clienti		
Sviluppare o assistere nello sviluppo di strategie di ottimizzazione dei servizi dell'area alloggio		
Prendere decisioni riguardo aile tariffe dell'albergo in linea con la situazione del mercato		
KNOWLEDGE LEARNING OUTCOMES = Egli/Ella conosce: ****	**Realizzato**	**Valutato**
Metodi di pianificazione, organizzazione e coordinamento del lavoro applicabili ai servizi di ricevimento		
Tecniche di solvere problemi applicabili al settore dell'ospitalità		
Standard di management e procedure generali per risolvere situazioni di no-show, overbooking e GDS.		
politica e regolamenti dell'hotel circa le procedure da seguire riguardo reclami,		

comportamenti inappropriate dei client ecc.		
Tecniche e metodi di raccolta, analisi e trattamento di dati di vario tipo e con differenti obiettivi e scopi		
Regole per comunicare con gerarchia, colleghi, client ed enti esterni, pubblici o altri .		
organizzazione del lavoro al ricevimento, compiti del ricevimento e applicazione delle condizioni di lavoro, significato del lavoro in team finalizzato a soddisfare gli ospiti		
le basi dell'uso dei programmi dei sistemi informative per l'hotel e delle risorse tecniche		
le procedure amministrative dell'albergo		
le procedure base per costruire un archivio		
tecniche e procedure di check in e check out		
informatica: hardware e software		
SKILL LEARNING OUTCOMES = Egli/Ella:	**Realizzato**	**Valutato**
organizza e stabilisce standard di prestazione per ciascun tipo di attività		
prende decisioni sui piani di allocazione camere in funzione degli eventi e delle strategie per massimizzare la capacità produttiva dell'hotel		
gestisce check in e check out		
gestisce e prende decisioni appropriate nelle specifiche situazioni di no show, overbooking, cancellazioni, waiting list o altri eventi inattesi		
pianifica strategie per massimizzare alloggi e occupazione		
definisce le tariffe giornaliere in funzione del mercato		
registra e addebita i servizi		
comunica informazioni tra i differenti reparti		
ottimizza l'uso degli strumenti informatici nel servizio di Ricevimento		

UNITÀ 2 = Informare gli ospiti e consigliarli circa servizi ed eventi della località	**Realizzato**	**Valutato**
LEARNING OUTCOMES		
Organizzare e gestire informazioni sui servizi della località		
Migliorare il livello di soddisfazione del cliente riguardo ai servizi offerti		
Proporre ed applicare misure per aumentare la fidelizzazione del cliente		
Organizzare e coordinare le attività del servizio ricevimento ed assicurare le più complesse attività		
Cooperare nell'attività di vendita dell'albergo		
Acquisire e valutare i dati turistici dalle diverse fonti, consigliare gli ospiti e vendere i servizi		
Preparare, offrire e vendere programmi turistici territoriali		
Incoraggiare e coordinare la connessione tra i singoli operatori turistici (strutture) nell'area della destinazione turistica, offrire servizi informativi di vendita e di marketing dei servizi turistici del territorio, pianificare le offerte dei pacchetti		
Consigliare i clienti sulle opportunità offerte dal territorio		
Gestire i vantaggi del turismo rurale		
LOs IN TERMINE DI COMPETENZA = Egli/Ella è in grado di:	**Realizzato**	**Valutato**
Eseguire attività più specifiche o complesse come l'accoglienza e l'assistenza di clienti VIP, gruppi, persone con disabilità, bambini etc.		
Proporre programmi, pacchetti di servizi o mezzi promozionali rilevanti in termini commerciali ed in grado di catturare l'interesse dei clienti		
Ottenere e fornire dati significativi per lo sviluppo di strategie		
Acquisire e valutare dati turistici da forniti differenti, consigliare gli ospiti e vendere servizi		
Preparare, offrire e vendere programmi turistici territoriali		
Fornire informazioni sul patrimonio naturale e culturale		
Prendersi carico delle motivazioni e delle aspettative dei clienti		
Valutare i servizi (soddisfazione del cliente, conformità a requisiti)		
Informare i clienti slle opportunità offerte dal territorio		
KNOWLEDGE LEARNING OUTCOMES = Egli/Ella conosce:	**Realizzato**	**Valutato**
Protocollo generale e tecniche per ricevere e ospitare VIP e ospiti speciali		
Tecniche per ricercare ed analizzare dati finalizzati all'esplorazione di interessi e motivazioni specifiche per differenti tipi di clienti		
Tecniche per migliorare la fedeltà del cliente		
Informazioni sul territorio locale (trasporti, aspetti storici, etc.)		
L'offerta territoriale		
Metodi statistici e differenti tipi di dati statistici		

Attività differenti che possono essere integrate in un'offerta turistica		
Procedure e strumenti per organizzare ed implementare prenotazioni		
Legislazione sulla conservazione del patrimonio naturalistico e culturale		
Materiali business pubblicazioni settoriali in lingua straniera		
La località turistica e l'ambiente circostante		
Prodotti locali (compresi quelli protetti)		
Abitudini alimentari e culturali degli ospiti		
Tecniche per comprendere differenti gruppi di clienti, le loro necessità ed abitudini		
Differenziazione della comunicazione (verbale e non verbale)		
Differenti approcci promozionali		
SKILL LEARNING OUTCOMES = Egli/Ella:	**Realizzato**	**Valutato**
Interagisce correttamente ed empaticamente con i clienti, rispondendo alle loro necessità, risolvendo i problemi, dimostrando impegno nell'offrire una piacevole permanenza, migliorando la loro soddisfazione e rendendoli fedeli all'hotel.		
Stabilisce contatti con varie organizzazioni e potenziali clienti al fine di ottenere informazioni su interessi passati e futuri riguardanti i servizi nel campo del turismo e dell'ospitalità		
Collabora nella valutazione e nel miglioramento dei servizi forniti ai clienti.		
Acquisisce e foprnisce informazioni sul territorio		
Ordina materiali promozionali		
Informa i clienti su eventi e attività di interesse per i turisti nel luogo		
Presenta le peculiarità delle singole aree turistiche (caratteristiche geografiche, sviluppo culturale, naturalistico e storico della regione, il capoluogo)		
Usa un'adeguata comunicazione aziendale		
Pianifica e implementa interviste aziendali		
Reagisce in maniera adeguata nelle situazioni problematiche e/o conflittuali		
Usa approcci promozionali idonei ai potenziali clienti		
Si presenta ai clienti con abiti adeguati e curati		

UNITÀ 3 = Mantenere comunicazioni efficienti e collaborare con le altre divisioni dell'hotel	**Realizzato**	**Valutato**
LEARNING OUTCOMES		
Pianificare o collaborare nella pianificazione delle attività del servizio di ricevimento		
Organizzare e coordinare le attività del servizio di Ricevimento ed assicurare le attività più complesse		
Organizzare e guidare le attività lavorative di squadra		
Collaborare nella propria area organizzativa con le scelte organizzative del management		
LOs IN TERME DI COMPETENZA = Egli/Ella è in grado di:	**Realizzato**	**Valutato**
Comunicare e stabilire efficaci relazioni interpersonali con i colleghi, i superiori, le attività esterne		
Organizzare e guidare le attività del gruppo di lavoro		
Presentarsi con un portfolio professionale/vocazionale		
Comunicare in forma scritta e orale in almeno due lingue		
Usare differenti codici e metodi di interazione secondo il tipo di cliente allo scopo di valorizzare il servizio offerto, oralmente (in presenza del cliente o al telefono) e in forma scritta (redigendo preventivi, e-mail etc.)		
KNOWLEDGE LEARNING OUTCOMES = Egli/Ella c:	**Realizzato**	**Valutato**
Regole per comunicare con i superiori, i colleghi ed organizzazioni esterne, pubbliche o di altra natura		
Standard per comunicare con i superiori, i colleghi, i subordinati il cliente e altre entità interne al servizio di ricevimento		
Differenti metodi di presentazione		
Principi per preparare presentazioni (saluti, introduzioni, nucleo tematico, conclusioni, domande)		
La terminologia del lavoro, del lavoro di gruppo, dell'organizzazione del lavoro		
Modelli teorici di comunicazione		
Principi di comunicazione e psicologia di vendita		
Fondamenti psicologici utili per comprendere la dinamica relazionale dei vari tipi di clienti		
Competenze linguistiche a livello B2 di inglese, compresi i termini tecnici del settore		
Competenze di livello B2 per una terza lingua (francese/tedesco/spagnolo), compresi i termini tecnici del settore		
SKILL LEARNING OUTCOMES = Egli/Ella:	**Realizzato**	**Valutato**
Comunica con varie entità, interne ed esterne, e coordina vari settori dell'albergo		
Si coordina con altri settori per la raccolta e la comunicazione delle informazioni ed il coordinamento delle procedure		
Agisce in pubblico in differenti situazioni aziendali		

UNITÀ 4 = Scegliere modi appropriati per organizzare il proprio lavoro e, se necessario, le attività dello staff nel dipartimento Ricevimento	Realizzato	Valutato
LEARNING OUTCOMES		
Pianificare o collaborare nella pianificazione delle attività di servizio del ricevimento		
Assicurare la gestione umana e funzionale della squadra di lavoro		
Organizzare e coordinare le attività nel servizio di ricevimento e assicurare le attività più complesse		
Cooperare con il personale del dipartimento nella gestione delle risorse umane		
Identificare i principi e le tecniche del management delle risorse umane, della leadership e delle relazioni interpersonali		
Identificare gli aspetti chiave e le caratteristiche del management dell'impresa e dell'organizzazione dell'albergo		
Analizzare, pianificare e preparare il proprio lavoro e controllare quello dei collaboratori		
Analizzare, pianificare e preparare e controllare il lavoro dei collaboratori		
Essere responsabile per l'organizzazione e fare in modo che il flusso di lavoro delle attività legate all'offerta complementari dell'hotel sia scorrevole e indisturbato		
Rilevare e valutare problemi e situazioni di lavoro applicando conoscenza tecnica ed abilità in modo proattivo per progettare strutture organizzative in funzione delle attività, risorse e necessità proprie		
Gestire efficacemente relazioni nel contesto organizzativo e lavorativo sia all'interno che all'esterno del proprio gruppo di lavoro		
LOs IN TERME DI COMPETENZA = Egli/Ella è in grado di:	**Realizzato**	**Valutato**
Sviluppare o assistere nello sviluppo di strategie per l'ottimizzazione dei servizi dell'area alloggio		
Fare un accurata stima del carico di lavoro e pianificazione delle attività giornaliere per soddisfare le necessità di servizio e conseguire gli obiettivi del settore		
Organizzare e stabilire regole per realizzare varie attività finalizzate a rendere produttive le risorse e il settore nel suo insieme e garantire coesione e sicurezza delle persone		
Coordinare e supervisionare le attività del settore allo scopo di fornire servizi di qualità		
Prendere decisioni sui problemi o situazioni complesse all'interno delle attività di servizio di ricevimento		
Identificare le necessità nella gestione risorse umane che ne soddisfino i reali fabbisogni		
Analizzare, pianificare e preparare il proprio lavoro e controllare/supervisionare quello dei collaboratori		
KNOWLEDGE LEARNING OUTCOMES = Egli/Ella conosce:	**Realizzato**	**Valutato**
Tecniche di pianificazione applicate ai servizi di ricevimento		
Tipi di attività richieste dall'hotel, le loro caratteristiche e requisiti operativi in relazione ai servizi di ricevimento ottenuti (gym, noleggio sale, eventi, etc).		
Tecniche per raccogliere, analizzare ed elaborare dati applicabili all'organizzazione del lavoro di ricevimento		
Metodi di pianificazione, organizzazione e coordinamento		
Tecniche di organizzazione del lavoro e management e controllo tempi di esecuzione applicabili ai servizi di ricevimento		
Tecniche per la supervisione e la direzione dello staff di ricevimento		
Tecniche per organizzare e gestire lavori di gruppo, l'organizzazioni e la gestione dei turni di lavoro		

Legislazione generale sui turni di lavoro, riposo, assenze e regolamenti degli alberghi		
Concetti e funzioni base sulla gestione del personale		
Funzioni base del manager (pianificare, organizzare, dirigere, controllare) e loro caratteristiche generali		
Concetto di pianificazione (punto di partenza, punto di arrivo, punti di controllo in itinere)		
Metodi e tecniche generali di pianificazione, definizione degli obiettivi e ordinamento temporale delle attività		
Componenti dell'attività di gestione risorse umane, gestione amministrativa e funzionale del personale		
Codice di condotta in accordo con la vision dell'hotel		
Standard di protezione sanitaria sul posto di lavoro		
Tecniche per determinare i fabbisogni di risorse umane e tecniche applicabili al servizio di ricevimento		
Elementi chiave nell'organizzazione di dipartimenti o settori (obiettivi, piani, relazioni di autorità, organizzazione del lavoro, caratteristiche delle persone)		
SKILL LEARNING OUTCOMES =Egli/Ella:	**Realizzato**	**Valutato**
Stabilisce obiettivi e piani strategici per le operazioni, lo sviluppo e la profittabilità del servizio di ricevimento		
Anticipa i fabbisogni di risorse umane e materiali in considerazione degli obiettivi, delle strategie e previsioni di occupazione dell'hotel		
Pianifica e distribuisce le attività del giorno, considerando il volume stimato, il tipo di lavoro da svolgere e tempi di esecuzione dei compiti, assegna attività, strategie e obiettivi per il settore e le risorse umane disponibili		
Organizza e stabilisce standard di prestazione per ciascun tipo di attività		
Stabilisce standard organizzativi per la documentazione del servizio di ricevimento che contribuisce alla velocità e all'efficienza del lavoro amministrativo		
Organizza i turni di lavoro per il servizio di ricevimento, secondo le attività attese, i flussi generali, i picchi di attività ed il personale disponibile		
Applica correttamente le normative circa la sicurezza sanitaria sul proprio lavoro e quello dei collaboratori		

UNITÀ 5= Perseguire obiettivi finanziari, eseguire attività commerciali ed assicurare il controllo di qualità dei servizi e del lavoro offerto	Realizzato	Valutato
LEARNING OUTCOMES		
Pianificare o collaborare nella pianificazione delle attività del servizio ricevimento		
Organizzare e coordinare le attività nel servizio ricevimento ed assicurare le più complesse attività		
Cooperare nell'attività di vendita dell'albergo		
Identificare gli aspetti chiave e le caratteristiche della gestione ed organizzazione dell'impresa		
Identificare le tecniche fondamentali di marketing		
Cooperare con il dipartimento del personale nella gestione delle risorse umane		
Collaborare nel coordinare ed attuare interventi di marketing per il proprio settore		
Preparare ed implementare i dati e monitorare le transazioni finanziarie		
Vendere i prodotti e servizi e redarre contratti di vendita		
Organizzare e gestire le procedure amministrative connesse al funzionamento del proprio settore		
LOs IN TERMI DI COMPETENZE = Egli/Ella è in grado di:	**Realizzato**	**Valutato**
Prendere decisioni riguardo aile tariffe dell'albergo in linea con la situazione del mercato, in maniera tale che si rendano le risorse redditizie e si ottimizzi la relazione costi/ricavi		
Dimostrare la conoscenza dell'obiettivo e dell'andamento generale dell'hotel, per ciò che riguarda, in particolare, il ricevimento, le regole generali dell'organizzazione e della gestione economica, le regole dell'esplorazione di nuovi mercati e le organizzazioni o mezzi, fornitori di dati utili per la previsione e pianificazione delle varie strategie		
Controllare le condizioni che determinano le necessità di variazione dei prezzi (ricerca e collezione dei dati) ed imporre conseguentemente i cambiamenti		
Gestire e prendere decisioni sulle situazioni che riguardano problemi di addebito e dei conti dei clienti, i sospesi e i conti correnti dell'azienda, ecc		
Proporre programmi, pacchetti di servizi, o strumenti di promozione che sono rilevanti in termini commerciali ed in grado di catturare l'interesse dei consumatori		
Ottenere e fornire dati significativi per sviluppare strategie, programma e risorse appropriate ai trend di mercato e agli interessi del consumatore		
Vendere prodotti e servizi e redarre contratti di vendita		
Preparare ed implementare calcoli e monitorare le transazioni finanziarie economiche		
KNOWLEDGE LEARNING OUTCOMES = Egli/Ella conosce:	**Realizzato**	**Valutato**
il concetto di budget, le sue parti e voci		
i concetti e le regole per calcolare i costi/benefici		
le regole per l'esplorazione di nuovi mercati nell'ospitalità alberghiera		
gli standard di qualità e produttività dei servizi del ricevimento		
i metodi e le tecniche del controllo della qualità, applicabili alle attività del		

ricevimento		
gli elementi di tassazione e di legislazione fiscale		
i tipi di libri contabili e di documenti e loro caratteristiche		
l' archiviazione dei documenti contabili		
i principali software di contabilità		
i regolamenti e disposizioni generali ed interni sui problemi riguardanti gli addebiti e i conti dei clienti, i sospesi e I conti correnti dell'azienda, le difficoltà di collezione dei debiti, ecc		
le tecniche per promuovere e vendere i servizi		
le tecniche per aumentare la fedeltà dei clienti		
le tecniche di controllo dei risultati nella struttura alberghiera		
i metodi e le tecniche di controllo della qualità ed i suoi requisiti di base (obiettività, flessibilità, appropriatezza alla situazione e possibilità di correzione)		
le tecniche di marketing per l'industria dell'ospitalità		
i redditi e le uscite		
la differenziazione delle spese		
il termine "deprezzamento"		
i termini specialistici di base nel settore del turismo e dell'ospitalità		
gli standard contabili di base e gli indicatori di successo dell'impresa		
l'importanza degli investimenti		
le tecniche per la progettazione e l'organizzazione dei servizi di disseminazione e promozione, applicabili a specifiche situazioni		
SKILL LEARNING OUTCOMES = Egli/Ella:	**Realizzato**	**Valutato**
fa previsioni e proposte di budget dei ricavi e dei costi del servizio ricevimento (staff, materiali, uniformi, ecc.), monitora la conformità al budget stabilito e propone cambiamenti se necessario		
assicura la ricerca di mercato attraverso i contatti con pubbliche entità, imprese similari o altri mezzi		
sviluppa procedure per la fidelizzazione dei clienti dopo il loro soggiorno, cercando di capire i loro gusti ed interessi, contattandoli e mostrando l'interesse dell'albergo per il loro benessere e soddisfazione, e sviluppando procedure di ospitalità appropriate alle loro caratteristiche personali		
assicura il monitoraggio dei risultati raggiunti dall'unità alberghiera		
identifica e caratterizza i principi generali e le tecniche fondamentali dell'organizzazione del lavoro e del controllo di qualità		
prepara un semplice rendiconto dei risultati di gestione		
segue /controlla gli eventi e i processi economici attuali		
gestisce le commissioni di agenzia		
contratta per i pagamenti scaduti		
ha cura della gestione amministrativa ordinaria		

Allegato n. 06: Griglia del metodo di verifica e di valutazione

Tipo di test		Strumenti	Osservazioni	Applicazione nelle UNITÀ				
				1	2	3	4	5
Prove scritte	Domande a risposta chiusa	Scelta multipla						
		Domande da completare (con scelta di una serie di opzioni)						
		Spazi in bianco (con la scelta di una serie di opzioni						
		Mini casi (con domande a scelta multipla)						
		Domande di relazione						
	Domande a risposta aperta	Domande a risposta aperta						
		Scelta multipla						
		Domande da completare (scrittura libera)						
		Spazi in bianco (scrittura libera)						
		Mini casi (con domande a risposta aperta)						
	Soluzione di casi	Scrittura libera						
		Con domande a risposta aperta						
		Con domande a risposta chiusa						
	Prove “tradizionali ”	Temi						
		Problemi						
		Esercizi (ad esempio, equazioni)						

Tipo di prova		Strumenti	Osservazioni	1	2	3	4	5
Prove orali	Interviste	Strutturate						
		Semistrutturate						
		Non strutturate						
Prove pratiche	Checklist di osservazione	Relativo al processo						
		Relativo al prodotto						
	Rapporti tecnici	=						
Prestazione simulata	Checklist di osservazione	Relativo al processo						
		Relativo al prodotto						
	Rapporti tecnici							