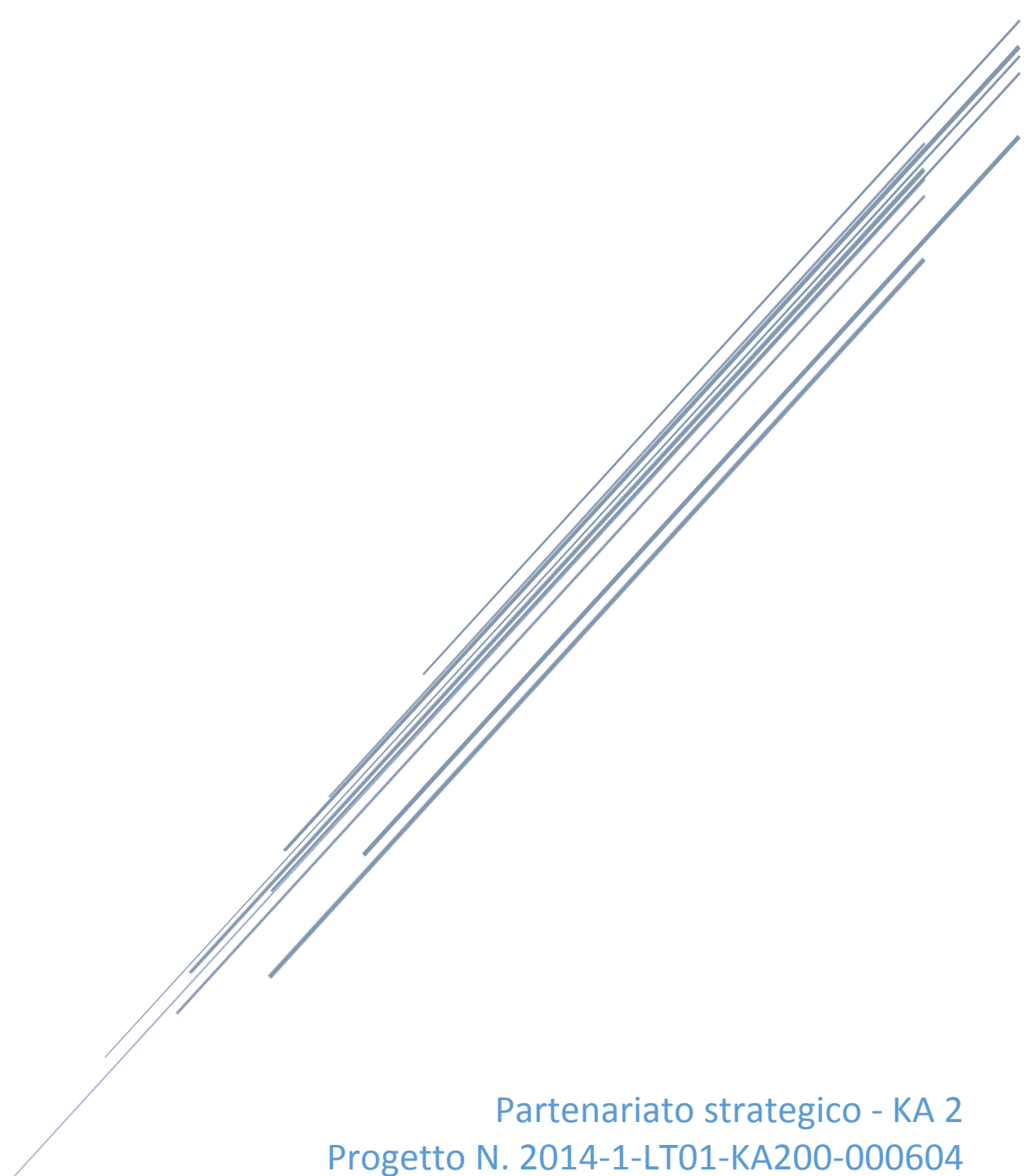


INTELLECTUAL OUTPUT 4

MODULI DI APPRENDIMENTO PER I PROCESSI DI LAVORO SELEZIONATI

European Partnership for Service Specialists



Partenariato strategico - KA 2
Progetto N. 2014-1-LT01-KA200-000604

Sommario

I.	Premessa	2
II.	Intellectual Output	3
A	Le fasi principali dello sviluppo dei moduli di formazione.	4
B	Modulo di formazione	7
B 1	Amministratore dei servizi ricettivi.	9

I. Premessa

La cooperazione internazionale nell'ambito dell'istruzione e formazione professionale iniziale (IFP) è incentrata soprattutto sulla mobilità di studenti, insegnanti e formatori, ed ha il fine di sviluppare, tra le altre cose, nuovi programmi di studio e/o formazione condivisi. Tale cooperazione risulta determinante per migliorare la qualità e l'attrattività dei percorsi formativi, ma i potenziali benefici che possono derivarne rischiano di restare assai limitati, se non si realizza un confronto sistematico tra i percorsi formativi erogati dai diversi paesi, al fine di analizzarne punti di forza, punti deboli e differenze.

Stabilire e sviluppare partnership a lungo termine tra gli organismi operanti in ambito IFP, al fine di definire l'offerta formativa per diversi settori professionali, risulta molto utile per migliorare i contenuti dei programmi IFP e per meglio orientarli verso i bisogni del mercato del lavoro internazionale, oltre che per incrementare e rendere veramente proficua la mobilità internazionale di studenti e laureati all'interno dell'Unione Europea.

II. Intellectual Output

Gli Intellectual Output (opere d'ingegno) sono gli obiettivi stabiliti dal progetto European Partnership for Service Specialist, abbreviazione Europartnerss, allo scopo di avviare una collaborazione tra gli organismi IFP tesa a migliorare i programmi formativi dei seguenti settori professionali: Floristico, Alberghiero, Paramedico e Design.

Il progetto comprende cinque Intellectual Output che si possono riassumere come segue:

- a) Analisi e comparazione dei processi di lavoro di professioni selezionate (Manager Florovivaista, Responsabile di Servizi Alberghieri, Personale Paramedico e Progettista di Negozi di Moda) nei paesi partner tramite l'identificazione delle principali differenze tra i processi di lavoro e delle corrispondenti competenze richieste;

Intellectual Output 1 Studio comparativo dei processi di lavoro di professioni selezionate nei paesi partner

- b) Confronto tra i contenuti e gli obiettivi di apprendimento dei percorsi formativi erogati nei diversi paesi per le seguenti figure professionali: Manager Florovivaista, Responsabile di Servizi Alberghieri, Personale Paramedico e Progettista di Negozi di Moda

Intellectual Output 2 Studio comparativo dei percorsi formativi erogati nei paesi partner per le figure professionali selezionate

- c) Stesura di un elenco dei processi di lavoro e delle corrispondenti competenze richieste in ciascun paese partner;

Intellectual Output 3 Elenco dei processi di lavoro e delle corrispondenti competenze richieste in ciascun paese partner

- d) Elaborazione di moduli di apprendimento per i processi di lavoro selezionati;

Intellectual Output 4 Moduli di apprendimento per i processi di lavoro selezionati

Inserimento dei moduli individuati nel sistema formativo dei paesi partner per testarne l'efficacia.

A Le fasi principali dello sviluppo dei moduli di formazione.

Lo sviluppo dei moduli di formazione è stato attuato tramite la compilazione delle seguenti informazioni:

Titolo di qualifica:

Livello di qualifica:

Denominazione del modulo (processo di lavorazione)

Scopo del modulo:

Estensione del modulo in crediti:

Competenze:

Risultato dell'apprendimento:

Risultato dell'apprendimento	Conoscenza	Competenze	Abilità socio-metodologiche

Piano di formazione:

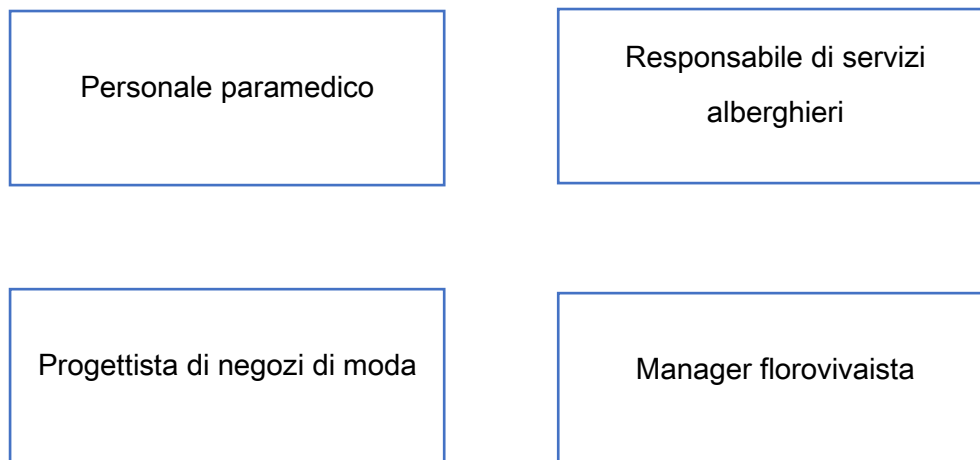
Conoscenza / Competenza / Abilità socio- metodologiche	Insegnamento teorico – volume in ore (crediti ECVET)	Insegnamento pratico - volume in ore (crediti ECVET)	Metodi di valutazione

Requisiti e specifiche della formazione:

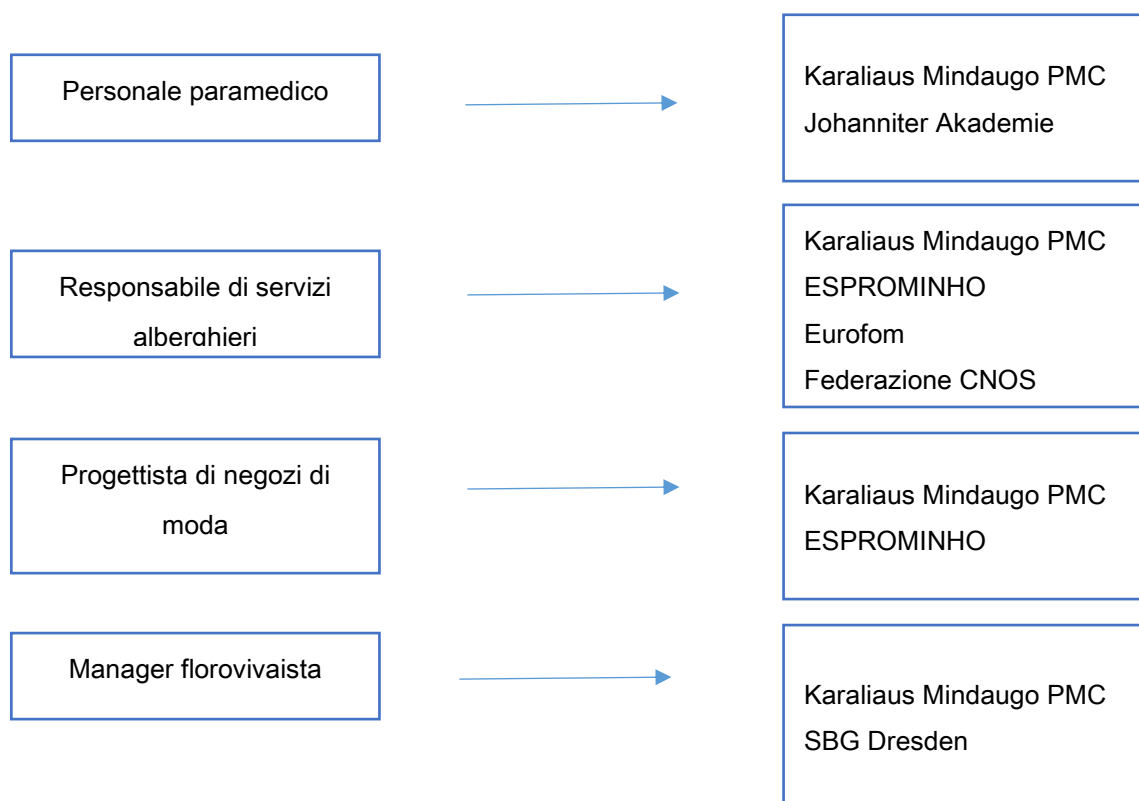
Requisiti dell'organizzazione della formazione teorica (negli istituti VET o nei centri di formazione): pianificazione oraria, materie/argomenti trattati.	
Requisiti dell'organizzazione della formazione pratica attraverso workshops o veri luoghi di lavoro (caso dell'apprendistato): pianificazione oraria, attrezzatura, risorse necessarie.	
Requisiti dei docenti e formatori VET (qualifiche ed esperienze)	
Formazione e materiale informativo previsti (libri, banche di dati, documenti, cataloghi, etc.)	
Procedure di assicurazione e controllo della qualità	
Organizzazione della valutazione delle competenze (metodi, moduli, chi effettua la valutazione)	

B Modulo di formazione

Per svolgere la ricerca, i partner hanno preso in considerazione le seguenti figure professionali:



A ciascuno dei partner, a seconda dell'ambito di lavoro, è stato affidato uno dei settori selezionati. E all'interno di ciascun settore, sono stati poi individuati i processi di lavoro e le corrispondenti competenze.



B 1 Amministratore dei servizi ricettivi.

Titolo della qualifica:	Amministratore di Servizi Ricettivi		
Livello della qualifica:	Livello 5 EQF		
Denominazione del modulo (processo di lavorazione)	Gestione dei principali servizi turistici: catering		
Obiettivo del modulo:	Fornire il know-how e le competenze necessarie per comprendere i processi di organizzazione e gestione della ristorazione in un albergo, pensione o altre società che forniscono servizi di catering e coordinamento del lavoro del personale di cucina, camerieri e baristi e prendere parte in questi processi.		
Estensione del modulo in crediti:	8		
Competenze:	Organizzare e gestire la ristorazione in albergo, pensione o altre società che forniscono servizi di catering; Coordinare il lavoro del personale di cucina, camerieri e baristi.		
Risultato dell'apprendimento			
<i>L'Amministratore di Servizi Ricettivi è in grado di organizzare in modo responsabile e di coordinare la ristorazione in albergo, pensione o altre società che forniscono servizi di catering in conformità alle norme igieniche, pianificazione interna, menù, stagionalità e richieste degli ospiti:</i>	Le conoscenze	Le competenze	Le abilità socio metodologiche
Gestione dell'approvvigionamento di cibo e bevande per le serate e gli eventi;	Conoscere diversi tipi di eventi	Essere in grado di organizzare e pianificare eventi	Pianificazione

Pianificare il menù in accordo con gli chef;	Conoscere diversi tipi di menù (riunioni di affari, feste, vegetariani, vegani, richiesta speciale (musulmani, ebrei..))	Sviluppare un menù secondo le esigenze del cliente e / o tipo di evento	Processo decisionale (decision taking)
Monitoraggio della qualità dei prodotti e dei servizi forniti;	Conoscere gli indicatori di qualità: prodotti, servizi; Conoscere i metodi di monitoraggio della soddisfazione del cliente	Eseguire le procedure di assicurazione e controllo della qualità nel settore dei prodotti e la fornitura di servizi	Organizzative
Organizzare, guidare e motivare il team di catering;	Conoscere le tecniche di motivazione e di attivazione; Conoscere i diversi stili di leadership	Organizzare i turni e i compiti nel gruppo di lavoro	Leadership, problem solving, supporto personale e di gruppo
Garantire che le norme di salute e della sicurezza siano rigorosamente osservate;	Conoscere le regole HACCP, le norme sulla salute e sulla sicurezza	Applicare le procedure previste	Organizzative, problem solving , consapevolezza
Gestire le questioni finanziarie ed amministrative;	Conoscere i principi (regole e norme) amministrativi e finanziari; sapere cosa è un bilancio.	Utilizzare di software generali e specifici; preparare e gestire il budget	Organizzazione e gestione dei documenti; prendere decisioni indipendenti e valutare i possibili rischi

Mantenere i livelli di stoccaggio e ordinare le nuove approvvigionamenti come richiesto;	Conoscere gli quantitativi necessari di forniture	Usare software e moduli cartacei	Organizzative
Piano di formazione			
Conoscenze / Competenze / Abilità socio metodologiche	Formazione teorica - volume in ore (ECVET credits)	Formazione pratica - volume in ore (ECVET credits)	Metodi di valutazione
Conoscere diversi tipi di eventi	2	-	Organizzazione di un evento simulato (lavoro di gruppo); Portfolio (individuale)
Conoscere diversi tipi di menù (riunioni di affari, feste, vegetariani, vegani, richiesta speciale (musulmani, ebrei, ...))	4	-	Presentare menù diversi in base agli eventi (lavoro di gruppo)
Conoscere indicatori di qualità: prodotti, servizi	4	-	Preparare un questionario (individuale) Presentazione PowerPoint sugli standard di qualità (individuale)
Conoscere i metodi di monitoraggio della soddisfazione del cliente	4	-	Lezione, esercizio, caso di studio
Conoscere le tecniche di motivazione e di attivazione;	2	-	Simulazione di situazioni diverse (insegnanti e formatori come osservatori)

Conoscere i diversi stili di leadership	2	-	Lezione, esercizio, caso di studio
Conoscere le regole HACCP, le norme di salute e di sicurezza	6	-	Presentazione (powerpoint) (individuale)
Conoscere principi (regole, norme) amministrativi e finanziari;	4	-	Presentazione (powerpoint) (individuale)
Sapere che cosa è un bilancio (/budget)	4	-	Lezione, esercizio
Conoscere gli importi necessari di approvvigionamento	2	-	Portfolio (individuale)
Essere in grado di organizzare e pianificare eventi	-	4	Simulazione e presentazione (individuale)
Sviluppare un menù secondo delle esigenze del cliente e / o tipo di evento	-	6	Lezione, esercizio, discussione, lavoro in gruppo
Eseguire le procedure di assicurazione e controllo della qualità nel settore dei prodotti e la fornitura di servizi	-	6	Lezione, esercizio, caso di studio
Organizzare i turni e compiti del gruppo di lavoro	-	4	Lezione, esercizio
Applicare le procedure previste	-	10	Lezione, esercizio
Utilizzare software generai e specifici; preparare e gestire il budget	-	8	Lezione, esercizio pratico
Usare software e moduli cartacei	-	4	Lezione, esercizio pratico
Pianificazione	2	4	Lezione, caso di studio
Processo decisionale (Decision taking)	2	4	Lezione, caso di studio

Organizzative	2	4	Lezione, caso di studio
Leadership	2	4	Lezione, caso di studio
Problem solving	2	4	Lezione, caso di studio
Numero totale di ore:	44 ore	62 ore	
	106 ore/4 crediti		
Risultato dell'apprendimento	Conoscenza	Competenze	Abilità socio- metodologiche
<i>L'Amministratore dei servizi ricettivi è in grado di</i>			
...preparare in maniera autonoma ed indipendente il piano di lavoro dello staff della cucina, dei camerieri e dei baristi...	Conosce i requisiti necessari per la sicurezza e la salute ed i relativi quadri normativi.	Sa analizzare l'orario di lavoro degli impiegati.	Organizzare e gestire i documenti.
	Conosce i requisiti in materia di orario di lavoro e tempo libero, regolamentazione delle norme di igiene e i relativi quadri normativi.	Sa applicare un orario di lavoro appropriato per gli impiegati in una situazione particolare	Comunicare e collaborare in maniera costruttiva
		Sa valutare le condizioni di lavoro e capisce l'importanza di queste condizioni nel catering business	

Titolo della qualifica:	Amministratore dei servizi ricettivi		
Livello della qualifica:	Livello 5 EQF		
Denominazione del modulo (processo di lavorazione)	Gestione dei principali servizi turistici: ristorazione		
Obiettivo del modulo:	Fornire il know-how e le competenze richieste per comprendere i processi di organizzazione e gestione del catering in hotel, pensione o altra azienda che offra servizi di ristorazione ed il coordinamento del lavoro del personale di cucina, dei camerieri e dei baristi e che prendano parte a questi processi.		
Estensione del modulo in crediti:	8		
Competenze:	Organizzare e gestire la ristorazione in hotel, in pensione o altra azienda che offra servizi di catering. Coordinare il lavoro del personale di cucina, dei camerieri e dei baristi.		
Risultato dell'apprendimento			
<i>L'Amministratore dei servizi ricettivi è in grado di organizzare responsabilmente e coordinare il catering in un hotel, in una pensione o in un'altra azienda che offra servizi di ristorazione nel rispetto delle norme igieniche, piano interno, menù, stagionalità e richieste dell'ospite.</i>	Conoscenza	Competenze	Abilità socio- metodologiche
Gestire l'approvvigionamento di cibi e bevande per funzioni ed eventi	Conoscere i diversi tipi di eventi	Essere in grado di organizzare e pianificare eventi	Pianificazione
Pianificare menù in accordo con gli chef.	Conoscere diversi tipi di menù (riunioni di affari, feste, vegetariani, vegani, richiesta speciale	Sviluppare un menù secondo le esigenze del cliente e / o tipo di evento	Processo decisionale (decision taking)

	(musulmani, ebrei..))		
Monitoraggio della qualità dei prodotti e del servizio fornito.	Conoscere gli indicatori di qualità: prodotti, servizio; conoscere i metodi di monitoraggio per la soddisfazione dei clienti.	Effettuare il controllo della qualità e la valutazione in merito ai prodotti e la fornitura di servizi	Organizzative
Organizzare, dirigere e motivare la squadra del catering.	Conoscere tecniche motivazionali e di attivazione; conoscere diversi stili di leadership.	Organizzare i turni e i compiti del gruppo di lavoro.	Leadership, problem solving, supporto personale e di gruppo
Assicurare che le norme in materia di sicurezza e salute siano tassativamente rispettate.	Conoscere le norme HACCP, e la normativa sulla salute e la sicurezza.	Applicare le procedure previste.	Organizzative, problem solving, consapevolezza.
Gestire le questioni amministrative e finanziarie.	Conoscere i principi amministrativi e finanziari; Sapere cos'è un budget.	Usare software generici e specifici: preparare e gestire un budget.	Organizzazione e gestione della documentazione; prendere delle decisioni in maniera indipendente e valutare i possibili rischi.
Mantenere i livelli di stoccaggio e ordinare le nuove forniture secondo quanto richiesto.	Conoscere il quantitativo necessario di forniture.	Usare software e moduli cartacei.	Organizzative
Piano di Formazione			
Conoscenze / Competenze / Abilità socio metodologiche	Formazione teorica - volume in ore (crediti ECVET)	Formazione pratica - volume in ore (crediti ECVET)	Metodi di valutazione

Conoscere diversi tipi di eventi	2	-	Organizzazione di un evento simulato (lavoro di gruppo), Portfolio (individuale)
Conoscere diversi tipi di menù (riunioni di lavoro, festività, vegetariani, vegani, richieste speciali (Musulmani, Ebrei...)).	4	-	Presentazione di diversi menù a seconda dell'evento (lavoro di gruppo)
Conoscere gli indicatori di qualità: prodotti, servizi.	4	-	Preparare un questionario (individuale) Presentazione in PowerPoint sugli standard qualitativi (individuale)
Conoscere i metodi di monitoraggio della soddisfazione del cliente.	4	-	Lezioni, esercitazioni, casi di studio.
Conoscere le tecniche di attivazione e motivazione.	2	-	Simulazione di diverse situazioni (docenti e formatori in qualità di osservatori)
Conoscere i diversi stili di leadership.	2	-	Lezioni, esercitazioni, casi di studio.
Conoscere le norme HACCP, e le norme sulla salute e la sicurezza.	6	-	Presentazione in PowerPoint (Individuale)
Conoscere i principi amministrativi e finanziari.	4	-	Presentazione in PowerPoint (Individuale)
Sapere cosa sia un budget.	4	-	Lezione, esercitazione.
Conoscere il quantitativo necessario di forniture.	2	-	Portfolio (Individuale)
Essere in grado di organizzare e pianificare eventi.	-	4	Simulazione and presentazione (Individuale)

Sviluppare un menu secondo i bisogni del cliente o il tipo di evento.	-	6	Lezione, esercitazione, discussione, lavoro in gruppo.
Effettuare il controllo della qualità e la valutazione in merito ai prodotti e la fornitura di servizi.	-	6	Lezione, esercitazione, casi di studio
Organizzare i turni e i compiti del gruppo di lavoro.	-	4	Lezione, esercitazione
Applicare le procedure previste.	-	10	Lezione, esercitazione
Usare software generici e specifici: preparare e gestire un budget.	-	8	Lezione, esercitazione pratica
Usare software e moduli cartacei	-	4	Lezione, esercitazione pratica
Pianificazione	2	4	Lezione, caso di studio
Processo decisionale	2	4	Lezione, caso di studio
Organizzazione	2	4	Lezione, caso di studio
Leadership	2	4	Lezione, caso di studio
Problem solving	2	4	Lezione, caso di studio
Numero totale di ore:	44 ore	62 ore	
	106 h./4 crediti		
Risultato dell'apprendimento	Conoscenza	Competenze	Abilità socio- metodologiche
<i>L'Amministratore dei servizi ricettivi è in grado di</i>			
... predisporre indipendentemente il piano di lavoro del personale di cucina, sala e bar	Conoscere gli standard di igiene e sicurezza e la relativa legislazione.	Organizzare l'orario di lavoro del dipendente	Organizzare e gestire documenti
	Conoscere le regole sui tempi di lavoro e liberi in base alla legislazione.	Applicare turni di lavoro per i dipendenti in particolari condizioni.	Comunicare e collaborare in modo costruttivo
		Valutare le condizioni di	

		lavoro e comprendere la loro importanza nelle attività di catering	
... organizzare il lavoro in maniera responsabile in accordo con l'ordine previsto e le funzioni descritte dei dipendenti...	Conoscere i principi e le forme di pianificazione e gestione delle risorse umane	Preparare le istruzioni di posizione per il personale.	Creare relazioni di collaborazione tra colleghi di diversi reparti.
	Conoscere le regole interne dell'impresa	Distribuire il lavoro, per fornire compiti e responsabilità del singolo dipendente.	
	Conoscere le specificità dell'organizzazione del lavoro nelle attività di catering.	Selezionare il modo appropriato di divisione del lavoro per attività specifiche.	
		Selezionare la forma di responsabilità materiale per specifici dipendenti.	
... risolvere problemi velocemente ...	Conoscere la pianificazione e la struttura di produzione del catering	Prendere decisioni e delegare compiti	Lavorare con gli altri membri del gruppo nella risoluzione dei problemi.
	Conoscere l'organizzazione ed i campi d'applicazione delle attività di catering		Prendere decisioni indipendenti e valutare i risultati dei feedback ricevuti.
... comunicare in linea con i principi etici e della collaborazione professionale, evitando possibili	Conoscere i principi della comunicazione	Comunicare e trasferire informazioni	Applicare i principi di comunicazione e collaborazione

conflitti.	Conoscere gli standard etici professionali	Affrontare i conflitti applicando diverse strategie di risoluzione	Seguire le regole dell'etica professionale e dell'educazione
Piano formativo			
Conoscenze/ Abilità/ Abilità sociali e metodologiche	Formazione teorica– numero di ore (crediti ECVET)	Formazione pratica– numero di ore (crediti ECVET)	Metodo di verifica
Conoscere gli standard di igiene e sicurezza e la relativa legislazione.	2	-	Lezione, presentazione.
Conoscere le regole sui tempi di lavoro e liberi in base alla legislazione.	2	2	Lezione, presentazione, lavoro individuale.
Conoscere i principi e le forme di pianificazione e gestione delle risorse umane	2	2	Lezione, presentazione, lavoro individuale.
Conoscere le regole interne dell'impresa	2	-	Esercitazione pratica, lavoro individuale.
Conoscere le specificità dell'organizzazione del lavoro nelle attività di catering.	2	2	Lezione, presentazione, lavoro in gruppi, escursione.
Conoscere la pianificazione e la struttura di produzione del catering	4	2	Lezione, presentazione, lavoro in gruppi, escursione.
Conoscere l'organizzazione ed i campi d'applicazione delle attività di catering	4	2	Lezione, consultazione, presentazione, lavoro in gruppi, escursione.
Conoscere i principi della comunicazione	2	-	Esercitazione pratica, lavoro individuale.
Conoscere gli standard etici professionali	2	2	Esercitazione pratica, lavoro

			individuale, discussione.
Organizzare l'orario di lavoro del dipendente	-	4	lavoro in gruppi, lavoro individuale, and presentazione.
Applicare turni di lavoro per i dipendenti in particolari condizioni.	-	4	Esercitazione pratica, lavoro individuale, presentazione.
Valutare le condizioni di lavoro e comprendere la loro importanza nelle attività di catering	-	2	Esercitazione pratica, lavoro individuale, presentazione.
Preparare le istruzioni di posizione per il personale.	2	4	Esercitazione pratica, lavoro individuale, consultazione, presentazione.
Distribuire il lavoro, per fornire compiti e responsabilità del singolo dipendente.	-	4	Esercitazione pratica, discussione, studio di un caso, lavoro individuale.
Selezionare il modo appropriato di divisione del lavoro per attività specifiche.	-	4	Esercitazione pratica, lavoro in gruppi, studio di un caso, presentazione.
Selezionare la forma di responsabilità materiale per specifici dipendenti.	-	4	Esercitazione pratica, discussione, studio di un caso.
Prendere decisioni e delegare compiti	-	4	Esercitazione pratica, discussione, studio di un caso.
Comunicare e trasferire informazioni	2	4	Lezione, lavoro in gruppi, studio di un caso, discussione.
Affrontare i conflitti applicando diverse strategie di risoluzione	-	4	Lezione, presentazione, lavoro in gruppi, studio di un caso, discussione.

Organizzare e gestire documenti	2	6	Lezione, presentazione, lavoro individuale – ricerca di informazioni, Esercitazione pratica.
Comunicare e collaborare in modo costruttivo	-	2	lavoro in gruppi, studio di un caso e discussione.
Creare relazioni di collaborazione tra colleghi di diversi reparti.	-	2	lavoro in gruppi, studio di un caso e discussione.
Lavorare con gli altri membri del gruppo nella risoluzione dei problemi.	2	2	Esercitazione pratica, studio di un caso, discussione.
Prendere decisioni indipendenti e valutare i risultati dei feedback ricevuti.	-	2	Simulazione, studio di un caso, discussione.
Applicare i principi di comunicazione e collaborazione	-	2	Simulazione, studio di un caso, discussione.
Seguire le regole dell'etica professionale e dell'educazione	-	4	Simulazione, studio di un caso, discussione.
Totale ore:	30 ore	70 ore	
	100 ore./4 cred.		
Requirements and specifications of training			
Standard per l'organizzazione della formazione teorica (nella scuola professionale o nel CFP): pianificazione dell'orario. argomenti trattati	<i>Standard per l'organizzazione della formazione teorica:</i> L'aula di formazione deve essere attrezzata con tavoli, sedie, una lavagna, equipaggiamento video, proiettore, personal computer e strumenti visivi a supporto: reperti naturali, stampi, manifesti, diagrammi, registrazioni audio e video, materiale da consegnare su singoli temi educativi (compiti per il lavoro individuale, cataloghi, testi), letteratura e compendi. <i>pianificazione dell'orario. argomenti trattati</i>		

	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione delle unità strutturali; • Distribuzione del lavoro nel catering; • Organizzazione delle aree di lavoro e concezione del posto di lavoro; • Gerarchia e coordinamento; • Classificazione dell'orario di lavoro; • Turni di lavoro del personale del catering; • Sviluppo di standard lavorativi; • Pianificazione delle risorse umane; • Preparazione del gruppo per il lavoro; • Management delle prestazioni; • Principi e modelli della comunicazione efficace; • risoluzione dei conflitti; • differenze individuali nella comunicazione.
<p>Risorse necessariamente a disposizione nel laboratorio del CFP o in azienda (nel caso dell'apprendistato): organizzazione del tempo, attrezzature, risorse necessarie.</p>	<p>Attrezzature: minuteria ed attrezzature necessarie per il catering e per la consegna. Altre risorse: abiti di lavoro, programmi di calcolo per l'amministrazione.</p>
<p>Caratteristiche minime dei formatori della FP (qualificazione, esperienza).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diploma di scuola media superiore; • Non meno di tre anni di esperienza nel campo • Esperienza di Management.
<p>Materiali necessari per la formazione (Libri, database, documenti, cataloghi, etc.)</p>	<p><i>Books:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lucas, R.E., Managing Employee Relations in the Hotel and Catering Industry, London: Cassell, 2001; 2. Lydeka, A., Protokolo pagrindai, Vilnius: Eugrimas, 2000; 3. Sakalas, A., Personalo vadyba, Vilnius: Margi raštai, 2003;

4. Lietuvos Respublikos darbo kodeksas, Vilnius: Saulelė, 2010;
5. Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymas;
6. Martinkus, B., Sakalas, A., Savanevičienė, A., Darbo išteklių ekonomika ir valdymas, Kaunas: Technologija, 2003;
7. Bagdonas, E., Bagdonienė, L., Administravimo principai, Kaunas: Technologija, 2000;
8. Jurkštienė, A., Valdymo apskaita, Kaunas: Technologija, 2002;
9. Schmidgall, R., Hayes, D.,K., Ninemeieir, J. D., Restaurant Financial Basics, New York: John Wiley&Sons, 2002
10. Jefimovas, B., Apskaitos pagrindai, Kaunas: Technologija, 2008.
11. Drejeris, R., Maitinimo įmonių veiklos vadyba, Vilnius: Baltos lankos, 2011.
12. Grasso, F. Il revenue Management Alberghiero, Edizioni Hoepli, 2006.
13. Foglio A., Il marketing del turismo. Politiche e strategie di marketing per località, imprese e prodotti/servizi turistici, Franco Angeli, 2015.
14. Foglio A., La comunicazione interna alle imprese e alle organizzazioni. Modalità, linguaggio, circuiti, mezzi offline e online, Franco Angeli, 2015.
15. Foglio A. Vendere alla grande distribuzione. La strategia di vendita e di trade marketing, Franco Angeli, 2014.
16. Guida, Come aprire un'attività di banqueting e catering, 2016. Galeazzi O., Salabar.it, Milano, 2009.
17. Fierro G., MARKETING E MANAGEMENT DELLE AZIENDE DI RISTORAZIONE, HOEPLI, 2015.
18. Fierro G., FOOD & BEVERAGE MANAGEMENT: STRUMENTI PER UNA CORRETTA GESTIONE DEL SETTORE RISTORATIVO, HOEPLI, 2006.
19. Fierro G., BANQUETING MANGEMENT: STRUMENTI DI GESTIONE E LINEE GUIDA OPERATIVE, HOEPLI, 2010.
20. Dell'Orso D., Gnemmi D., Management della ristorazione. Food & beverage cost control, Alma, 2014.
21. Luise F., Food cost calcolare in cucina, Bibliotheca Culinaria, 2014.

	<p>22.Meo C., Food marketing. Creare esperienze nel mondo dei foodies, Hoepli, 2014.</p> <p>23.Event Management For Dummies ISBN: 978-1-118-59112-3</p> <p>24.Catering: A Guide to Managing a Successful Business Operation, 2nd Edition ISBN: 978-1-119-03200-7</p> <p>25.Remarkable Banquet Service ISBN: 978-1-118-41203-9</p> <p>26.WJEC Hospitality and Catering for GCSE ISBN: 978-0340986820</p> <p>Articles:</p> <p>1 - Bardis, Penelope. Strategic Management in a Hotel, Saimaa University of Applied Sciences, 2012.</p> <p>2 - Slawka G. Scarso, Luciana Squadrilli. Marketing del gusto, 2015.</p> <p>3 - Allaria A., L'outsourcing dalle origini al contratto di Catering, 2004.</p> <p>4 - Marzolla G. Evoluzione del Catering, 2013.</p> <p>5 - Marzolla G., Digital Marketing e advertising per Hotel: dieci modi per trarre vantaggi, 2013.</p> <p>6 - Serio B., Come avviare un'attività di catering e banqueting?, 2013.</p> <p>7 - Serio B., Il contratto di catering: tutto quello che c'è da sapere, 2014.</p> <p>E-learning:</p> <p>http://euroform.elearning.eurora.biz/course/index.php?categoryid=6</p>
<p>Procedure di qualità e controllo</p>	<p>Le procedure per il controllo di qualità sono seguite dal coordinatore e dall'insegnante pratico. Il controllo è eseguito periodicamente realizzando una valutazione dei risultati raggiunti dagli studenti ed organizzando attività di feedback.</p>
<p>Organizzazione della valutazione delle competenze (Metodi, strumenti, chi realizza la valutazione).</p>	<p>The assessment is carried by examination of theoretical knowledge and evaluation of acquired practical skills demonstrations.</p> <p>The evaluation forms:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Theoretical knowledge verification - test; • Practical skills demonstration – practical assignment implementation.

The evaluation is carried out by trainers (knowledge test) and masters (practical skills demonstration).

La valutazione è effettuata mediante l'esame delle conoscenze teoriche e la valutazione delle abilità pratiche acquisite attraverso una prova.

Le schede di valutazione:

- la verifica della conoscenza teoriche - questionario;
- dimostrazione delle competenze - prova pratica.

La valutazione viene effettuata da formatori (test di conoscenza) e dall'istruttore o docente pratico (dimostrazione delle competenze pratiche).

© Copyright 2015 Consorzio EUROPARTNERSS

Composto da:

Karalius Mindaugas Vocational Training Centre, Lituania, Kaunas

Johanniter Akademie Bildungsinstitut Mitteldeutschland, Germania, Leipzig

Euroform RFS, Italia, Rende

Esprominho - Escola Profissional Do Minho, LDA, Portogallo, Braga

SBG Dresden, Germania, Dresden

Wisamar Bildungsgesellschaft Gemeinnuetzige GmbH, Germania, Leipzig

Federazione CNOS FAP Veneto, Italia, Venezia, Mestre

Il presente documento non potrà essere copiato, riprodotto o modificato né in parte né integralmente, per qualsiasi scopo, senza previa autorizzazione scritta da parte del Consorzio EUROPARTNERSS. Inoltre, qualora venga concessa l'autorizzazione alla riproduzione, è fatto obbligo citarne gli autori e la fonte.

Tutti i diritti riservati.



EURO PARTNERSS
EUROPEAN PARTNERSHIP FOR SERVICE SPECIALISTS

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione Europea. La presente pubblicazione rispecchia unicamente il punto di vista dell'autore e, pertanto, la Commissione non è responsabile di alcun uso che possa essere fatto delle informazioni qui contenute.