

Percorsi di formazione duale nella mappa dell'istruzione e della formazione professionale per il turismo e la ristorazione

DEL 2.2 - WP2

pag. 1



Co-funded by the
European Union

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.
Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Indice

| | |
|---|-----------|
| I. PERCORSI DI FORMAZIONE DUALE MAPPATI IN ALBANIA | 3 |
| 1. CORSI DI APPRENDIMENTO MAPPATI | 3 |
| II. PERCORSI DI FORMAZIONE DUALE MAPPATI IN KOSOVO | 51 |
| 1. CORSI DI APPRENDIMENTO MAPPATI | 51 |
| III. PERCORSI DI FORMAZIONE DUALE MAPPATI IN MACEDONIA | 91 |
| 1. CORSI DI APPRENDIMENTO MAPPATI | 91 |



I. PERCORSI DI FORMAZIONE DUALE MAPPATI IN ALBANIA

1. CORSI DI APPRENDIMENTO MAPPATI

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: <i>Modulo "Servizi di ristorazione" (Area: Ospitalità - Turismo, Profilo: Bar - Ristorante)</i> |
| Codice del corso: M-13-1409-22 |
| Corso erogato da: |
| Panoramica del corso: Questo modulo ha lo scopo di mettere gli studenti in grado di servire cibi e bevande in alberghi, ristoranti e altri ambienti, di preparare attività festive e di servire in modo professionale secondo la tipologia. |
| Durata del corso: 188 ore totali |
| Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato il profilo didattico del Livello II della Qualifica di Servizi Alberghieri e Turistici, nel programma "Ospitalità-Turismo". |
| Risultati di apprendimento: |
| 1. Lo studente applica i metodi di ristorazione nel ristorante. |
| Metodi di valutazione: Lo studente deve essere in grado di indossare l'uniforme sul posto di lavoro; rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro; apparecchiare la tavola secondo le regole; distinguere i metodi di servizio; attendere i clienti in sala; accompagnare i clienti disabili al tavolo secondo le regole; accompagnare i clienti in altre sale secondo le regole; accompagnare i clienti al tavolo secondo le regole; applicare le regole di etica e di comunicazione con i clienti durante il servizio; suggerire gli aperitivi ai clienti; offrire il menu al cliente secondo le regole; proporre le pietanze ai clienti secondo la regola; interpretare il menu ai clienti secondo la regola; ricevere l'ordine del cliente secondo la regola; servire le pietanze ai clienti secondo il metodo moderno secondo la regola; servire le pietanze ai clienti con il cappello a cloche; servire le pietanze ai clienti con i piatti (metodo francese); utilizzare la forleger durante il servizio secondo il tipo di pietanze e il metodo di servizio secondo la regola; mettere le pietanze nel piatto del cliente secondo la regola; servire le pietanze dal piatto al piatto del cliente; servire la zuppa e il brodo dalla zuppiera al piatto del cliente; preparare il geridon per il servizio secondo le regole; preparare i piatti dei clienti con le pietanze nel carrello del geridon; applicare le regole dell'estetica nella presentazione del piatto per il servizio al cliente; servire le pietanze dal carrello del gerido al tavolo del cliente; servire la zuppa e il brodo dal carrello del gerido al tavolo del cliente; suggerire digestivi ai clienti secondo le regole; accettare e risolvere i reclami dei clienti secondo le regole; rimuovere l'attrezzatura dal tavolo del cliente; fornire il conto al cliente secondo la regola; utilizzare l'attrezzatura elettronica per i pagamenti con i clienti secondo la regola; effettuare i pagamenti con i clienti secondo le regole e i metodi di pagamento; vedere i clienti fuori secondo la regola; attuare i requisiti di cura per la salute e la sicurezza del cliente durante la preparazione e il servizio nel ristorante; attuare le regole di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione ambientale nel ristorante. Metodi di valutazione: Osservazione con lista di controllo. |
| 2. Lo studente serve le bevande nel ristorante. |
| Metodi di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: indossare l'uniforme sul posto di lavoro; rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro; applicare le regole di etica e di |



comunicazione con i clienti durante il servizio delle bevande nel ristorante; offrire la carta delle bevande (lista) al cliente secondo la regola; suggerire l'abbinamento della bevanda con il cibo ai clienti secondo la regola; interpretare l'etichetta del vino secondo la regola; controllare i preparativi per servire il vino bianco al cliente secondo la regola; scegliere il bicchiere per servire il vino bianco secondo l'ordine e il tipo di vino; aprire la bottiglia di vino bianco secondo la regola; offrire il vino bianco per la degustazione al cliente secondo la regola; servire il vino bianco al cliente secondo la regola; controllare i preparativi per servire il vino rosso al cliente secondo la regola; scegliere il bicchiere per servire il vino rosso secondo l'ordine e il tipo di vino; aprire la bottiglia di vino rosso secondo la regola; offrire il tappo del vino rosso per la valutazione sensoriale al cliente secondo la regola; offrire il vino rosso per la degustazione al cliente secondo la regola; servire il vino rosso al cliente secondo le regole; preparare gli strumenti e la postazione di lavoro per il servizio del vino rosso invecchiato al cliente; scegliere il bicchiere per servire il vino rosso invecchiato secondo l'ordine e il tipo di vino; presentare la bottiglia di vino rosso invecchiato direttamente dalla cantina ai clienti secondo le regole; aprire la bottiglia di vino rosso invecchiato secondo le regole; offrire il tappo di vino rosso invecchiato al cliente per la valutazione sensoriale secondo le regole; decantare il vino rosso invecchiato secondo le regole; versare il vino rosso invecchiato nel decanter secondo le regole; offrire il vino rosso invecchiato dal decanter per la degustazione al cliente secondo le regole; preparare i bicchieri per il servizio del vino rosso invecchiato (aviner) secondo le regole; servire il vino rosso invecchiato al cliente secondo la regola; controllare i preparativi per il servizio dello spumante al cliente; scegliere il bicchiere per servire lo spumante al cliente secondo l'ordine e il tipo di vino; aprire la bottiglia di spumante al cliente secondo la regola e il tipo di spumante; servire lo spumante al cliente in base alla regola; selezionare il bicchiere in base al tipo di birra e all'ordine; servire la birra in base al tipo e all'ordine; accettare i reclami e i suggerimenti dei clienti per il servizio delle bevande in base alla regola; offrire il conto ai clienti in base alla regola; effettuare i pagamenti con i clienti in base alle regole e alle modalità di effettuazione; utilizzare i mezzi elettronici per i pagamenti con i clienti; vedere i clienti in uscita secondo le regole; applicare i requisiti di attenzione alla salute e alla sicurezza dei clienti durante la preparazione e il servizio delle bevande nel ristorante; applicare le regole di igiene, protezione sul lavoro e conservazione dell'ambiente nel ristorante durante il servizio delle bevande; Metodi di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

3. Lo studente serve cibi e bevande nella sala del cliente.

Metodi di valutazione: Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: indossare l'uniforme sul posto di lavoro; rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro; ricevere l'ordine per il servizio in camera del cliente secondo la regola; controllare la preparazione delle attrezzature per il servizio in camera del cliente; controllare la preparazione di cibi e bevande secondo l'ordine del cliente per il servizio in camera; applicare le regole per l'ingresso nella camera del cliente applicando anche la segnaletica convenzionale; applicare le regole di etica e di comunicazione con i clienti durante il servizio in camera del cliente; servire cibi e bevande con un carrello in camera secondo l'ordine del cliente; servire cibi e bevande con vassoi nella sala secondo l'ordine del cliente; servire bevande secondo il tipo e l'ordine nella sala del cliente; consegnare la fattura da firmare al cliente nella sala secondo le regole; guidare il cliente su come rimuovere il carrello di servizio dalla sala secondo le regole; applicare i requisiti per prendersi cura della salute e della sicurezza del cliente durante la preparazione e il servizio di cibi e bevande nella sala del cliente; applicare le regole di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente durante la preparazione e il servizio nella sala del cliente; Metodi di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

4. Lo studente prepara la sala e serve ai banchetti.



Metodi di valutazione: Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: indossare l'uniforme sul posto di lavoro; rispettare le norme di igiene personale sul posto di lavoro; distinguere i principali tipi di menu utilizzati nei banchetti; leggere i menu dei banchetti; interpretare le modalità di ordinazione dei cibi nel menu dei banchetti; interpretare le modalità di ordinazione delle bevande nel menu dei banchetti in base alla norma; preparare il piano di servizio operativo sulla base del menu del banchetto; interpretare il modulo d'ordine dei banchetti secondo la regola; disegnare il modello di layout sulla base del tipo e del menu del banchetto; realizzare il disegno artistico della sala; redigere l'elenco delle preparazioni (mise en place) per servire i cibi nei banchetti secondo il menu. redigere l'elenco delle preparazioni (mise en place) per la somministrazione delle bevande ai banchetti in base al menu. calcolare secondo la regola la quantità di attrezzature necessarie in base al foglio d'ordine; disporre i tavoli in base al modello definito dalla regola; controllare la posa delle tovaglie secondo la regola; controllare la disposizione delle porcellane in base al menu e al modello definito dalla regola; controllare il posizionamento delle posate in base al menu e al modello definito secondo la regola; controllare il posizionamento dei bicchieri in base al menu e al modello definito secondo la regola; controllare il posizionamento delle mense in base al menu e al modello definito secondo la regola; controllare il posizionamento dei tovaglioli in base al modello definito e secondo la regola; posizionare gli accessori decorativi per i banchetti secondo la regola; controllare la disposizione delle sedie secondo le regole; effettuare il controllo finale in base al menu e al modello definito dalla regola; ricevere i clienti per i banchetti secondo le regole; applicare le regole di etica e di comunicazione con i clienti durante il servizio del banchetto; servire gli aperitivi al banchetto secondo le regole; presentare il menu al banchetto secondo la regola; osservare il comando per il servizio sincronizzato; servire le altre bevande secondo l'ordine e il tipo di menu (birra, vino bianco, rosso, spumante, invecchiato) secondo la regola; servire i primi piatti al banchetto secondo la regola; raccogliere i primi piatti al banchetto secondo la regola; servire i secondi piatti (con carne o pesce) al banchetto secondo la regola; servire il sorbetto tra due secondi piatti secondo la regola; raccogliere i secondi piatti al banchetto secondo la regola; orientare il personale ausiliario per la pulizia dei tavoli per servire il piatto successivo al banchetto secondo le regole; controllare la rimozione dei mangimi dal tavolo del banchetto secondo le regole; servire il dessert al banchetto secondo le regole; servire digestivi ai clienti al banchetto; servire il caffè al banchetto secondo le regole; controllare la pulizia dei tavoli al banchetto secondo le regole; controllare la sistemazione della sala dopo la fine del banchetto secondo le regole; controllare la sistemazione della credenza; effettuare l'inventario del materiale di base secondo le regole; separare i rifiuti secondo il tipo e secondo le regole; attuare i requisiti di attenzione alla salute e alla sicurezza del cliente durante i preparativi e il servizio al banchetto; attuare le regole di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione ambientale durante i preparativi per il servizio al banchetto. **Strumenti di valutazione:** Osservazione con lista di controllo.

5. Lo studente prepara la sala e serve al buffet.

Metodi di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: indossare l'uniforme sul posto di lavoro; rispettare le norme di igiene personale sul posto di lavoro; distinguere i principali tipi di menu utilizzati per i buffet; leggere il menu del buffet e il contenuto dei bar; abbozzare il modello del buffet in base al tipo di attività e al contenuto del menu; realizzare lo schizzo artistico della sala del buffet; verificare i preparativi per il buffet (disposizione dei tavoli) in base al modello abbozzato; preparare il piano operativo di servizio in base al menu per il servizio del buffet; preparare il piano operativo per la realizzazione del buffet in base al menu; redigere l'elenco delle preparazioni (mise en place) per servire le pietanze al buffet secondo il menu; redigere l'elenco delle preparazioni (mise en place) per servire le bevande al buffet secondo il menu; interpretare



secondo la regola il foglio d'ordine dei ricevimenti a buffet; calcolare secondo la regola il numero di strumenti e attrezzature necessari secondo il foglio d'ordine; preparare le vetrine secondo l'elenco definito dei suoi componenti; posizionare le costruzioni di supporto sulla credenza; posizionare gli accessori decorativi sulla credenza secondo le regole; effettuare il controllo finale per la posa di buffet e vetrine. eseguire il controllo finale per il funzionamento degli strumenti di lavoro e delle attrezzature; controllare la disposizione del tavolo del cliente; applicare le regole di etica e di comunicazione con i clienti durante il servizio al buffet festivo; posizionare le pietanze nel buffet, in base alle temperature di servizio e al tipo di cibo, secondo le regole; servire le bevande ai clienti durante l'organizzazione del buffet secondo le regole; applicare le regole di utilizzo del linguaggio del corpo durante il servizio; assistere i clienti durante il servizio di ristorazione a buffet secondo le regole; informare la cucina in caso di carenza di cibo nel buffet secondo le regole; sostituire i piatti con il cibo nel buffet secondo le regole; restituire il cibo alla cucina al termine dell'attività; effettuare l'inventario delle bevande al termine dell'attività; controllare l'organizzazione della sala da parte del personale ausiliario, al termine del buffet, secondo le regole; separare i rifiuti secondo la tipologia e secondo le regole; applicare i requisiti di attenzione alla salute e alla sicurezza del cliente durante la preparazione e il servizio nel buffet; applicare le regole di igiene, protezione del lavoro e protezione dell'ambiente durante la preparazione del servizio a buffet. Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

6. Lo studente serve alla reception a piedi, all'interno e all'esterno del ristorante (catering).

Metodi di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: indossare l'uniforme sul posto di lavoro; rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro; preparare l'elenco degli strumenti e delle attrezzature per il servizio secondo il modulo d'ordine per il ricevimento all'esterno del ristorante; preparare il servizio al ricevimento a piedi all'interno e all'esterno del ristorante secondo le regole; attendere i clienti secondo le regole; servire aperitivi nei ricevimenti in piedi secondo le regole; servire bevande nei ricevimenti in piedi secondo le regole; servire cibo nei ricevimenti in piedi secondo le regole; servire il dessert nei ricevimenti in piedi secondo le regole; servire il caffè nei ricevimenti a piedi secondo le regole; controllare la pulizia degli strumenti di lavoro e delle attrezzature dopo il ricevimento; controllare la pulizia dei tavoli nelle sale d'attesa secondo le regole; controllare la disposizione della sala per le attività successive secondo le regole; effettuare l'inventario delle bevande alla fine dell'attività; separare i rifiuti secondo la tipologia; applicare i requisiti di attenzione alla salute e alla sicurezza del cliente durante la preparazione e il servizio nelle sale d'attesa; applicare le regole di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione ambientale durante il servizio nelle sale d'attesa. Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

7. Lo studente serve le pause caffè, all'interno e all'esterno del ristorante.

Metodi di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: indossare l'uniforme sul posto di lavoro; rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro; assumersi la responsabilità del compito assegnato (area di servizio, numero di clienti, ecc.); preparare il servizio durante le pause caffè all'interno e all'esterno del ristorante secondo le regole; preparare le attrezzature di lavoro per le pause caffè all'interno e all'esterno della sala conferenze secondo le regole; ricevere i clienti per il servizio nelle pause caffè secondo le regole; servire il caffè dal filtro secondo le regole; servire il caffè con il latte secondo le regole; servire il tè secondo le regole; servire bevande fredde al buffet secondo le regole; servire i pasti di accompagnamento secondo le regole; comunicare in modo etico e professionale con i clienti; controllare la raccolta delle attrezzature usate secondo la regola; collocare le attrezzature usate nel carrello di servizio secondo la regola; assistere i clienti durante la pausa caffè secondo la regola; separare i rifiuti secondo la tipologia; attuare i requisiti di salute e sicurezza del cliente durante la preparazione e il servizio nella pausa caffè;

attuare le regole di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione ambientale durante il servizio di pausa caffè; Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

Istruzioni per l'implementazione del modulo. Questo modulo dovrebbe essere svolto in ambienti di lavoro reali di alberghi, ristoranti o altri ambienti in cui si servono cibi e bevande, nonché in ambienti in cui si svolgono ricevimenti e banchetti, ma si consigliano anche visite ad aziende che offrono questo servizio. L'insegnante deve ricorrere il più possibile a dimostrazioni concrete delle tecniche di utilizzo dei metodi, degli strumenti e delle attrezzature per la somministrazione di alimenti e bevande. Gli studenti devono impegnarsi in attività di lavoro concrete, prima sotto supervisione e poi in modo indipendente. Devono essere incoraggiati a discutere le attività che svolgono. Durante la valutazione degli studenti, si dovrà porre l'accento sulla verifica del grado di raggiungimento delle competenze pratiche per la realizzazione dei compiti assegnati. Il completamento accettabile del modulo sarà considerato il raggiungimento soddisfacente di tutti i criteri di realizzazione specificati per ogni risultato di apprendimento.

Risorse e materiali: Per la corretta realizzazione del modulo, è necessario mettere a disposizione i seguenti ambienti, strumenti, attrezzature e materiali: Ristorante reale o ristorante scolastico. Set di strumenti e attrezzature per la ristorazione. Le materie prime necessarie in base alle ricette. Manuali, guide, materiali scritti, menu e carte delle bevande a supporto degli argomenti trattati nel modulo.

Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: <i>"Servizi speciali di fronte al cliente, nel ristorante".</i> |
| Codice del corso: M-13-429-2 |
| Corso erogato da: Istituti di formazione professionale |
| Panoramica del corso: Un modulo pratico che consente agli studenti di eseguire servizi speciali nel ristorante, agli occhi del cliente, applicando le regole di atteggiamento, comportamento, comunicazione e uso degli strumenti durante questi servizi. |
| Durata del corso: 85 ore totali |
| Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato la qualifica in Ospitalità-Turismo, livello II del KSHK (AQF - Albanian Qualification Frame). |
| Risultati di apprendimento: |
| 1. Lo studente utilizza e manutene le attrezzature e gli strumenti di lavoro nei servizi speciali agli occhi del cliente. |
| Metodi di valutazione: Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: utilizzare e manutene le attrezzature e gli strumenti di lavoro per le preparazioni speciali agli occhi del cliente; utilizzare e manutene le attrezzature e gli strumenti di lavoro per la sfilettatura agli occhi del cliente; utilizzare e manutene le attrezzature e gli strumenti di lavoro per condire e insaporire le insalate; applicare le norme di sicurezza, di igiene e di tutela dell'ambiente durante la manutenzione e la pulizia delle attrezzature di servizio nelle preparazioni speciali del ristorante. |
| Strumenti di valutazione: Domande e risposte orali; osservazione con lista di controllo. |
| 2. Lo studente esegue vari condimenti per insalate di fronte al cliente. |
| Metodi di valutazione. Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: offrire il menu al cliente secondo le regole; ricevere l'ordine del cliente secondo le regole; preparare la mise en |

place per il dersing agli occhi del cliente; preparare il posto di lavoro per la preparazione del condimento secondo la ricetta; selezionare gli strumenti e le attrezzature di lavoro giuste per la preparazione del condimento; selezionare gli ingredienti per la preparazione del condimento secondo la ricetta; utilizzare gli strumenti in modo accurato durante la preparazione del condimento; preparare diversi tipi di condimento; mettere le preparazioni nei piatti dei clienti secondo le regole; decorare il piatto del cliente secondo le regole; servire i cibi preparati con il condimento; pulire il posto di lavoro; collocare gli strumenti e le attrezzature di lavoro nel posto previsto; applicare le regole di igiene, protezione del lavoro e protezione dell'ambiente durante la preparazione dei condimenti per l'insalata agli occhi del cliente.

Strumenti di valutazione: Osservazione con liste di controllo.

3. Lo studente esegue l'affettatura della frutta nel ristorante, di fronte al cliente.

Metodi di valutazione. Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: offrire il menu al cliente secondo le regole; prendere l'ordinazione ai clienti secondo le regole; preparare la mise en place per il cliente per l'affettamento della frutta; preparare la postazione di lavoro nel geridon per l'affettamento della frutta; selezionare gli strumenti e le attrezzature di lavoro in base al tipo di frutta da affettare; selezionare la frutta da affettare; utilizzare gli strumenti appropriati quando si affetta la frutta in base al tipo; affettare la frutta per tipo (mela, banana, ananas, kiwi, arancia); mettere la frutta preparata nel piatto del cliente; decorare il piatto del cliente secondo le regole; preparare i supplementi secondo le ricette e le regole, adattandoli alle ricette; servire la frutta affettata al cliente applicando le regole del servizio; pulire il posto di lavoro dopo il servizio; sistemare gli strumenti e le attrezzature nel posto previsto; applicare le regole di igiene, protezione del lavoro e protezione dell'ambiente durante la limatura e il servizio della frutta limata davanti al cliente.

Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

4. Lo studente sfiletta il pesce nel ristorante, davanti al cliente.

Metodi di valutazione. Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: offrire il menu al cliente secondo le regole; portare l'ordine ai clienti secondo le regole; preparare la mise en place per la sfilettatura del pesce; preparare la postazione di lavoro nel gueridon per la sfilettatura del pesce; selezionare gli strumenti e le attrezzature di lavoro in base al tipo di pesce da sfilettare; selezionare il pesce da sfilettare; utilizzare gli strumenti appropriati per la sfilettatura del pesce in base al tipo; sfilettare il pesce in base al tipo; mettere il pesce sfilettato nel piatto del cliente; decorare il piatto del cliente secondo le regole; preparare i supplementi secondo le ricette e le regole, adattandoli alle ricette; servire il pesce sfilettato al cliente applicando le regole del servizio; pulire il posto di lavoro dopo il servizio; sistemare gli strumenti e le attrezzature nel posto previsto; applicare le regole di igiene, protezione del lavoro e protezione dell'ambiente durante la sfilettatura e il servizio del pesce sfilettato davanti al cliente.

Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

5. Lo studente sfiletta il pollame nel ristorante, davanti al cliente.

Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: prendere l'ordine dai clienti secondo le regole; preparare la mise en place per il cliente per la sfilettatura del pollame; preparare la postazione di lavoro nel geridon per la sfilettatura del pollame; selezionare gli strumenti e le attrezzature di lavoro in base al tipo di pollame che verrà sfilettato; selezionare il pollame per la sfilettatura; utilizzare gli strumenti pertinenti per la sfilettatura del pollame in base al tipo; sfilettare il pollame in base al tipo; mettere il pollame sfilettato sul piatto del cliente; decorare il piatto del cliente secondo le regole; preparare i supplementi secondo le regole, adattandoli alle ricette; servire il pollame sfilettato al cliente applicando le regole del servizio; pulire il posto di lavoro dopo



il servizio; riporre gli strumenti e le attrezzature nel posto previsto; applicare le regole di igiene, protezione sul lavoro e conservazione dell'ambiente durante la sfilettatura e il servizio del pollame sfilettato davanti al cliente.

Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

6. Lo studente sfiletta la carne nel ristorante, davanti al cliente.

Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: prendere le ordinazioni ai clienti secondo le regole; preparare la mise en place per il cliente per la sfilettatura della carne; preparare il posto di lavoro nel geridon per la sfilettatura della carne secondo il tipo; selezionare gli strumenti e le attrezzature di lavoro secondo il tipo di carne da sfilettare; selezionare la carne per la sfilettatura; usare gli strumenti appropriati quando si sfiletta la carne secondo il tipo; sfilettare la carne secondo il tipo; mettere la carne sfilettata nel piatto del cliente; decorare il piatto del cliente secondo le regole; preparare i supplementi secondo le regole, adattandoli alle ricette; servire la carne sfilettata al cliente applicando le regole del servizio; pulire il posto di lavoro dopo il servizio; riporre gli strumenti e le attrezzature nel posto previsto; applicare le regole di igiene, protezione del lavoro e protezione dell'ambiente durante la sfilettatura e il servizio della carne sfilettata davanti al cliente.

Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

7. Lo studente taglia diversi prodotti (formaggio, torta, ecc.) nel ristorante, di fronte al cliente.

Metodo di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: portare l'ordine ai clienti secondo le regole; preparare la mise en place per il cliente per i vari tagli davanti al cliente; preparare la postazione di lavoro nel geridon per sfilettare gli assortimenti secondo il tipo; selezionare gli strumenti e le attrezzature di lavoro secondo il tipo di formaggio da sfilettare; selezionare gli strumenti e le attrezzature di lavoro in base al tipo di torta da affettare; selezionare gli assortimenti per il taglio; utilizzare gli strumenti appropriati quando si taglia il formaggio in base al tipo; utilizzare gli strumenti appropriati quando si affettano le torte in base al tipo; affettare diversi tipi di formaggi davanti al cliente nel ristorante; affettare diversi tipi di torte davanti al cliente nel ristorante; mettere gli assortimenti affettati nel piatto del cliente; decorare il piatto del cliente secondo le regole; preparare i supplementi secondo le regole, adattandoli alle ricette; servire l'assortimento affettato al cliente applicando le regole del servizio; pulire il posto di lavoro dopo il servizio; collocare gli strumenti e le attrezzature nel posto previsto; applicare le regole di igiene, protezione del lavoro e protezione dell'ambiente durante l'infilatura e il servizio degli assortimenti infilati agli occhi del cliente.

Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

8. Lo studente esegue i flambé dei primi piatti nel ristorante, di fronte al cliente.

Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: prendere le ordinazioni ai clienti secondo le regole; preparare la mise en place per il cliente per il flambé dei primi piatti; preparare la postazione di lavoro nel geridon per la fiammatura degli assortimenti secondo la tipologia; selezionare gli strumenti e le attrezzature di lavoro in base al tipo di ricetta da cuocere; selezionare la materia prima in base alle ricette che preparerà; utilizzare i relativi strumenti durante la fiammatura; cuocere i vari piatti secondo le ricette; mettere gli assortimenti flambé nel piatto del cliente secondo le regole; decorare il piatto del cliente secondo le regole; preparare i supplementi secondo le regole, adattandoli alle ricette; servire i primi piatti fiammeggiati al cliente applicando le regole del servizio; pulire il posto di lavoro dopo il servizio; riporre gli strumenti e le attrezzature nel luogo previsto; applicare le regole di igiene, protezione del lavoro e tutela



| |
|--|
| dell'ambiente durante la fiammatura e il servizio degli assortimenti fiammeggiati agli occhi del cliente. |
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo. |
| 9. Lo studente esegue la fiammatura dei piatti principali nel ristorante, di fronte al cliente. |
| Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: prendere le ordinazioni ai clienti secondo le regole; preparare la mise en place per il cliente per il flambé dei piatti principali; preparare la postazione di lavoro nel geridon per flambare i piatti principali secondo la ricetta; selezionare gli strumenti e le attrezzature di lavoro in base al tipo di ricetta da flambare; selezionare la materia prima in base alle ricette che preparerà; utilizzare gli strumenti appropriati quando flamba i piatti principali; realizzare i flambé dei piatti principali secondo le ricette; mettere gli assortimenti flambati nel piatto del cliente secondo le regole; decorare il piatto del cliente secondo le regole; impostare i supplementi secondo le regole, adattandoli alle ricette; servire i piatti principali flambati al cliente applicando le regole del servizio; pulire il posto di lavoro dopo il servizio; collocare gli strumenti e le attrezzature nel luogo designato; applicare le regole di igiene, protezione del lavoro e protezione dell'ambiente durante la flambatura e il servizio degli assortimenti flambati agli occhi del cliente. |
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo. |
| 10. Lo studente esegue il flambé di frutta e dolci nel ristorante, di fronte al cliente. |
| Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: prendere le ordinazioni ai clienti secondo le regole; preparare la mise en place per il cliente e il flambé di frutta e dolci; preparare la postazione di lavoro nel geridon per flambare frutta e dolci secondo la ricetta; selezionare gli strumenti e le attrezzature di lavoro in base al tipo di ricetta da flambare; selezionare la materia prima in base alle ricette che preparerà; utilizzare gli strumenti pertinenti durante la flambatura di frutta e dolci; preparare marmellate di frutta e dolci secondo le ricette; disporre gli assortimenti flambati sul piatto del cliente secondo le regole; decorare il piatto del cliente secondo le regole; preparare i supplementi secondo le regole, adattandoli alle ricette; servire la frutta e i dolci flambati al cliente applicando le regole del servizio; pulire il posto di lavoro dopo il servizio; collocare gli strumenti e le attrezzature nel posto previsto; applicare le regole di igiene, protezione del lavoro e protezione dell'ambiente durante la flambatura di frutta e dolci davanti al cliente. |
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo. |
| Istruzioni per l'implementazione del modulo. Questo modulo dovrebbe essere svolto negli ambienti di lavoro reali del ristorante, ma si consigliano anche visite ad aziende che offrono questo servizio. L'insegnante deve utilizzare il più possibile dimostrazioni concrete delle tecniche di utilizzo degli strumenti e delle attrezzature pertinenti. Gli studenti devono impegnarsi in attività di lavoro concrete, prima sotto supervisione e poi in modo indipendente. Devono essere incoraggiati a discutere le attività che svolgono. Durante la valutazione degli studenti, si dovrà porre l'accento sulla verifica del grado di raggiungimento delle abilità pratiche per la realizzazione dei compiti assegnati. Il completamento accettabile del modulo sarà considerato il raggiungimento soddisfacente di tutti i criteri di realizzazione specificati per ogni risultato di apprendimento. |
| Risorse e materiali: Condizioni necessarie per la realizzazione del modulo. Per la corretta realizzazione del modulo, è necessario fornire i seguenti ambienti, strumenti, attrezzature e materiali: Un vero ristorante o un ristorante scolastico; un set di strumenti e attrezzature per la ristorazione; le materie prime necessarie in base alle ricette. Manuali, guide e materiali scritti a supporto delle tematiche trattate nel modulo. |

Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: <i>"Preparazione e servizio di bevande al bar".</i> |
| Codice del corso: M-13-430-18 |
| Corso erogato da: Istituto di formazione professionale |
| Panoramica del corso: Un modulo che consente agli studenti di preparare e servire diverse bevande al bar. |
| Durata del corso: 102 ore totali |
| Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato la qualifica in Ospitalità-Turismo, livello II del KSHK (AQF). |
| Risultati di apprendimento: |
| 1. Lo studente utilizza e mantiene l'ambiente del bar, gli strumenti e le attrezzature. |
| Metodo di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: utilizzare e mantenere correttamente il bar; mantenere il bancone del bar secondo le regole; posizionare le attrezzature e gli strumenti di lavoro nel bar secondo le regole; pulire regolarmente gli strumenti di lavoro nel bar; pulire regolarmente gli strumenti per il servizio al cliente nel bar; controllare secondo le procedure il funzionamento delle attrezzature prima dell'uso (macchina per il caffè espresso, frigoriferi, macchina del ghiaccio, filtro, frullatore, lavastoviglie, ecc.); utilizzare le attrezzature di lavoro del bar secondo le regole (macchina per il caffè espresso, frigoriferi, macchina per il ghiaccio, filtro, frullatore, lavastoviglie, ecc.); utilizzare gli strumenti del bar (shaker, mixing glass, versatori per bevande, macinino, rompighiaccio, ecc.); utilizzare e mantenere correttamente l'attrezzatura del bar; utilizzare e mantenere secondo le regole le misure delle bevande del bar; utilizzare le bevande di base del bar secondo le regole; applicare le regole di sicurezza e di tutela ambientale durante l'utilizzo e la manutenzione dell'ambiente, degli strumenti e delle attrezzature del bar. |
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo. |
| 2. Lo studente applica le regole del servizio, l'atteggiamento e il comportamento nel bar e serve le bevande di base nel bar. |
| Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: applicare le regole del servizio al bar; indossare l'uniforme secondo le regole; mettere in pratica le modalità di movimento nel bar; mettere in pratica le regole richieste di postura del corpo al banco e al servizio; mettere in pratica le modalità di comportamento con il cliente durante la permanenza al bar; applicare le regole di igiene e protezione sul lavoro; proteggere l'ambiente durante il lavoro sul campo; preparare il servizio di bevande al bar; selezionare il bicchiere in base alle bevande; preparare le decorazioni per il servizio al bar; servire bevande analcoliche; servire bevande alcoliche; servire bevande al banco del bar; applicare le regole di postura del corpo al banco e al servizio. |
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo. |
| 3. Lo studente prepara bevande miste calde a base di alcol. |
| Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: selezionare secondo le regole gli strumenti di lavoro per la preparazione di bevande calde a base di alcol; posizionare le attrezzature, gli strumenti secondo le regole sul banco; riscaldare correttamente l'espresso; riscaldare le tazze secondo le regole; leggere le ricette di bevande calde miste; selezionare |

secondo le ricette le materie prime per la preparazione di bevande calde miste a base di caffè; preparare bevande calde miste a base di caffè; selezionare secondo le ricette le materie prime per la preparazione di bevande miste calde a base di tè; preparare bevande miste calde a base di tè; selezionare secondo le ricette le materie prime per la preparazione di altre bevande miste calde al bar; preparare altre bevande miste calde al bar; eseguire la valutazione sensoriale delle bevande miste calde secondo la procedura; applicare le regole di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione ambientale durante la preparazione di bevande calde al bar.

Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

4. Lo studente prepara bevande miste direttamente nel bicchiere del cliente.

Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: selezionare secondo le regole gli strumenti di lavoro per la preparazione di bevande direttamente nel bicchiere del cliente; posizionare le attrezzature, gli strumenti secondo le regole sul bancone; leggere la ricetta della bevanda miscelata; scegliere il bicchiere giusto in base al tipo di bevanda da preparare; selezionare le bevande e le materie prime per la preparazione di bevande direttamente nel bicchiere del cliente in base al tipo; preparare le decorazioni in base al tipo di bevanda; raffreddare il bicchiere del cliente; versare le bevande nel bicchiere secondo l'ordine e le regole di preparazione; mettere le decorazioni nei bicchieri dei clienti secondo le regole; applicare le regole di igiene, protezione del lavoro e protezione dell'ambiente durante la preparazione delle bevande miste nel bicchiere del cliente.

Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

5. Lo studente prepara bevande miste nel bicchiere di miscelazione.

Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: selezionare secondo le regole gli strumenti di lavoro per la preparazione delle bevande nel mixing glass; posizionare le attrezzature, gli strumenti secondo le regole sul bancone; leggere la ricetta della bevanda miscelata; selezionare il bicchiere in base al tipo di bevanda da preparare; selezionare le bevande e le materie prime per la preparazione delle bevande nel mixing glass in base al tipo; preparare le decorazioni in base al tipo di bevanda; raffreddare il bicchiere del cliente secondo le regole; raffreddare il bicchiere di miscita; versare le bevande nel bicchiere di miscita secondo l'ordine e le regole di preparazione; mescolare le bevande nel bicchiere di miscita; riempire i bicchieri dei clienti applicando le regole di servizio; applicare le decorazioni sui bicchieri dei clienti; applicare le regole di igiene, di protezione del lavoro e di protezione dell'ambiente durante la preparazione delle bevande miste nel bicchiere di miscita.

Criteri di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

6. Lo studente prepara bevande miste in uno shaker.

Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: selezionare secondo le regole gli strumenti di lavoro per la preparazione di bevande nello shaker; posizionare sul banco le attrezzature, gli strumenti secondo le regole; leggere la ricetta della bevanda miscelata; selezionare il bicchiere secondo il tipo di bevanda da preparare; selezionare le bevande e le materie prime per la preparazione di bevande nello shaker per tipologia; preparare le decorazioni secondo il tipo di bevanda; raffreddare il bicchiere del cliente secondo le regole; raffreddare lo shaker; versare le bevande nello shaker secondo l'ordine e le regole di preparazione; agitare le bevande nello shaker seguendo le regole; riempire i bicchieri dei clienti applicando le regole di servizio; applicare le decorazioni sui bicchieri dei clienti; applicare le regole di igiene, di protezione del lavoro e di protezione dell'ambiente durante la preparazione delle bevande miste nello shaker.

Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.



| |
|--|
| <p>7. Lo studente prepara bevande miste nel frullatore.</p> <p>Metodo di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: selezionare secondo le regole gli strumenti di lavoro per la preparazione di bevande nel frullatore; posizionare sul banco le attrezzature, gli strumenti secondo le regole; leggere la ricetta della bevanda miscelata; selezionare il bicchiere secondo il tipo di bevanda da preparare; selezionare le bevande e le materie prime per la preparazione di bevande nel frullatore secondo il tipo; preparare le decorazioni secondo il tipo di bevanda; raffreddare il bicchiere del cliente secondo le regole; mettere gli ingredienti nel frullatore secondo l'ordine e le regole di preparazione; mescolare gli ingredienti nel frullatore seguendo le regole e rispettando i tempi; riempire i bicchieri dei clienti applicando le regole del servizio; mettere le decorazioni sui bicchieri dei clienti; applicare le regole dell'igiene, della protezione del lavoro e della tutela dell'ambiente durante la preparazione delle bevande miscelate nel frullatore.</p> <p>Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.</p> |
| <p>8. Lo studente prepara fast food nel bar.</p> <p>Metodo di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: selezionare le attrezzature e gli strumenti di lavoro in base al tipo di preparazione; posizionare le attrezzature e gli strumenti secondo le regole sul banco; selezionare le materie prime in base alle ricette e al tipo di preparazione; preparare la mise en place per il servizio al cliente; preparare i panini freddi secondo le regole e la procedura; preparare i panini caldi secondo le regole e la procedura; preparare i toast secondo le regole e la procedura; mettere i cibi preparati sul piatto secondo le regole; applicare le regole di igiene, di tutela del lavoro e di tutela dell'ambiente durante la preparazione dei fast food nel bar.</p> <p>Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.</p> |
| <p>9. Lo studente esegue semplici calcoli economici nel bar.</p> <p>Metodo di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: calcolare il prezzo delle bevande analcoliche al bar; calcolare il prezzo delle bevande alcoliche al bar; calcolare il prezzo delle bevande miste al bar; utilizzare dispositivi elettronici e computer al bar; chiudere il conto del cliente al bar; chiudere le fatture a fine turno secondo le procedure; effettuare l'inventario del bar secondo le regole ; effettuare il controllo al bar a fine turno; redigere il foglio di richiesta delle bevande al bar.</p> <p>Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.</p> |
| <p>10. Lo studente esegue uno spettacolo nel bar.</p> <p>Metodo di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: selezionare gli strumenti di lavoro; selezionare le bottiglie per realizzare lo spettacolo nel bar; selezionare la ricetta/gli ingredienti per le bevande per lo spettacolo; posizionare le attrezzature e gli strumenti secondo le regole sul bancone; selezionare i bicchieri in base al tipo di bevanda; esibirsi con le fiamme; esibirsi con il lancio delle bottiglie; esibirsi con le combinazioni di colori; preparare la decorazione della bevanda; riempire i bicchieri dei clienti secondo le regole; decorare i bicchieri; applicare le regole di sicurezza durante l'esibizione.</p> <p>Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.</p> <p>Istruzioni per l'implementazione del modulo. Questo modulo dovrebbe essere affrontato in ambienti di lavoro reali, ma si raccomanda anche di visitare aziende che offrono questo servizio. L'insegnante deve utilizzare il più possibile dimostrazioni concrete delle tecniche di utilizzo degli strumenti e delle relative attrezzature per preparare e servire bevande al bar. Gli studenti devono impegnarsi in attività concrete, prima con la supervisione e poi in modo autonomo e</p> |



indipendente, per preparare e servire le varie bevande al bar. Devono essere incoraggiati a discutere le attività che svolgono. Durante la valutazione degli studenti, si dovrà porre l'accento sulla verifica del grado di raggiungimento delle abilità pratiche per la realizzazione di determinati compiti. Il completamento accettabile del modulo sarà considerato il raggiungimento soddisfacente di tutti i criteri di completamento specificati per ogni risultato di apprendimento.

Risorse e materiali: Condizioni necessarie per la realizzazione del modulo. Per la corretta realizzazione del modulo, è necessario garantire le seguenti strutture, strumenti, attrezzature e materiali: Un vero bar o un bar della scuola. Inventario di bevande da bar. Set di strumenti e attrezzature da bar, set di bicchieri e tazze. Macchina per il caffè espresso, macchina per il ghiaccio, lavastoviglie da bar, frigoriferi, frullatori, computer e apparecchi elettronici da bar con i relativi programmi. Manuali, guide e materiali scritti a supporto delle tematiche trattate nel modulo.

Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.

| |
|--|
| Titolo del corso/modulo: <i>Comunicazione in inglese nell'ospitalità e nel turismo-2</i> |
| Codice del corso: M-13-1817-22 |
| Corso erogato da: Istituto di formazione professionale |
| Panoramica del corso: Modulo che consente agli studenti di comunicare con etica professionale, in lingua inglese, durante lo svolgimento di attività professionali in diverse attività turistico-alberghiere. |
| Durata del corso: 33 ore totali |
| Prerequisiti (se applicabili): Lo studente deve aver completato l'11° anno di "Hotel - turismo", livello II del KSHK (AQF). |
| Risultati di apprendimento: |
| 1 Lo studente comunica in inglese, faccia a faccia con il cliente, durante le attività professionali. |
| Metodo di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: comunicare accogliendo il cliente; comunicare ricevendo le informazioni necessarie dal cliente; comunicare con il cliente su esigenze e richieste particolari; comunicare con il cliente ricevendo la richiesta di vari servizi; informare il cliente sui servizi offerti; informare il cliente sugli aspetti finanziari e sui pagamenti dei servizi offerti; informare il cliente sulle precauzioni e sui possibili rischi; orientare il cliente sulle varie attività che si svolgono nella regione; informare il cliente sugli oggetti del patrimonio culturale e storico della regione; comunicare con il cliente durante l'uscita; comunicare con il cliente durante l'esecuzione di vari servizi; comunicare con il cliente sui pagamenti per i servizi ricevuti; comunicare con il cliente per ricevere le sue impressioni in relazione ai servizi ricevuti; comunicare con il cliente durante l'uscita; comunicare con il cliente applicando le regole del linguaggio del corpo; comunicare con il cliente con etica professionale. |
| Strumenti di valutazione: Domande e risposte orali. Osservazione con lista di controllo. |
| 2 Lo studente comunica per iscritto, in inglese, durante l'attività professionale. |
| Metodo di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: preparare documenti di lavoro; compilare moduli di lavoro; interpretare la documentazione scritta; interpretare i messaggi ricevuti; rispondere per iscritto; comunicare per iscritto via e-mail; comunicare per iscritto via |



WhatsApp; comunicare per iscritto via Instagram; comunicare per iscritto via Facebook; comunicare per iscritto con le piattaforme digitali professionali; comunicare per iscritto, applicando le regole della comunicazione ufficiale; comunicare per iscritto, applicando le regole della comunicazione semi-ufficiale; comunicare per iscritto, applicando le regole della comunicazione informale; comunicare per iscritto, applicando le regole ortografiche della lingua inglese; comunicare per iscritto, applicando le regole dell'etica professionale.

Strumenti di valutazione: Domande e risposte orali. Osservazione con lista di controllo.

3 Lo studente comunica per telefono, in inglese, durante l'attività professionale.

Metodo di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: ricevere la telefonata del cliente; ottenere informazioni dal cliente, al telefono; comunicare con il cliente al telefono, per le sue esigenze e richieste particolari; interpretare le informazioni ricevute al telefono, dal cliente; comunicare con il cliente al telefono, mentre riceve la richiesta di vari servizi; informare il cliente al telefono, riguardo ai servizi offerti; informare il cliente al telefono, riguardo agli aspetti finanziari e ai pagamenti per i servizi offerti; negoziare con il cliente al telefono, riguardo ai servizi offerti e ai loro prezzi; informare telefonicamente il cliente sulle cure e sui possibili rischi; orientare telefonicamente il cliente sulle varie attività che si svolgono nella regione; informare telefonicamente il cliente sugli oggetti del patrimonio storico-culturale della regione; comunicare telefonicamente con il cliente sui vari aspetti relativi ai servizi offerti; comunicare telefonicamente con il cliente per conoscere le sue impressioni sui servizi offerti; comunicare telefonicamente con il cliente con etica professionale.

Strumenti di valutazione: Domande e risposte orali. Osservazione con lista di controllo.

Istruzioni per l'implementazione del modulo e per la valutazione degli studenti. Questo modulo deve essere svolto in classe e negli ambienti di pratica professionale della scuola, con gli strumenti adeguati. Questo modulo può essere svolto anche in ambienti di lavoro reali nelle aziende del settore alberghiero e turistico, con clienti reali. Gli studenti devono impegnarsi in attività concrete per comunicare in inglese mentre svolgono vari servizi nel settore alberghiero e turistico. L'insegnante del modulo deve dimostrare esempi di comunicazione in inglese durante le attività pratiche nel settore dell'ospitalità e del turismo, come previsto dal modulo. Si raccomanda di utilizzare il più possibile i metodi del gioco di ruolo e della simulazione, per quanto riguarda gli aspetti della comunicazione in lingua inglese, nelle attività del settore turistico-alberghiero. L'insegnante del modulo deve moderare le sessioni di discussione di gruppo, in relazione alle attività di comunicazione in lingua inglese svolte in precedenza sul sito. Il docente del modulo deve sottolineare il fatto che non solo l'uso della lingua inglese, corretto e con la terminologia appropriata, ma anche l'etica della comunicazione è una parte importante di un'attività di successo nel settore dell'ospitalità e del turismo. L'insegnante del modulo deve assegnare compiti a casa agli studenti, in modo che studino gli aspetti della comunicazione e del vocabolario in lingua inglese, che vengono utilizzati in varie attività professionali, nel settore dell'ospitalità e del turismo. Durante la valutazione degli studenti, si dovrà porre l'accento sulla verifica del grado di raggiungimento di una corretta comunicazione e di una giusta etica in lingua inglese, nelle attività professionali del settore turistico-alberghiero. Il completamento accettabile del modulo sarà considerato il raggiungimento soddisfacente di tutti i criteri di realismo specificati per ogni risultato di apprendimento.

Risorse e materiali: Condizioni necessarie per la realizzazione del modulo. Per la corretta realizzazione del modulo, è necessario fornire i seguenti ambienti, strumenti, attrezzature e materiali: Diversi ambienti, reali o simulati, relativi alle attività professionali nel settore dell'ospitalità e del turismo. Arredi, strumenti, attrezzature e materiali necessari per i servizi nel

settore alberghiero e turistico. Apparecchiature elettroniche con i necessari programmi di comunicazione. Kit di pronto soccorso. Dizionari di idiomi della lingua inglese. Indirizzi Internet che trattano aspetti della comunicazione in lingua inglese nel settore alberghiero e turistico. Manuali, guide, formati di documenti, materiali informativi, materiali scritti in inglese, a supporto delle tematiche trattate nel modulo.

Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.



| |
|--|
| Titolo del corso/modulo: "Assortimenti di cucina per ricevimenti semplici e festosi" ` |
| Codice del corso: M-13-431-18 |
| Corso erogato da: Istituto di formazione professionale |
| Panoramica del corso: Un modulo che consente agli studenti di eseguire azioni preliminari e di cucinare in cucina assortimenti per ricevimenti semplici e festivi. |
| Durata del corso: 51 ore totali |
| Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato la qualifica Ospitalità-Turismo, livello II del KSHK (AQF). |
| Risultati di apprendimento: |
| 1. Lo studente si prepara a cucinare menu semplici e festivi. |
| Metodo di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: analizzare il menu del ricevimento; preparare il piano di produzione secondo le regole; selezionare gli strumenti di lavoro appropriati per la preparazione del menu definito; controllare il funzionamento delle attrezzature secondo le regole; prendersi cura delle attrezzature secondo le regole; mettere in funzione le attrezzature secondo il manuale d'uso; selezionare le materie prime secondo la ricetta; pesare le materie prime secondo la ricetta; lavare, pulire le materie prime per la preparazione del menu definito; applicare le regole di sicurezza, igiene e protezione ambientale durante la preparazione per la realizzazione del menu del ricevimento. |
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo |
| 2. Lo studente prepara assortimenti di menu per ricevimenti semplici e festivi. |
| Metodi di valutazione/Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di cucinare assortimenti di buffet freddi in attesa secondo il menu e la ricetta; cucinare assortimenti di buffet caldi in ricevimenti secondo il menu e la ricetta; cucinare dessert per ricevimenti secondo il menu e la ricetta; preparare decorazioni per vari assortimenti secondo il menu e la ricetta; mettere il cibo sui piatti, per il ricevimento secondo le regole; decorare i piatti con i cibi per il ricevimento secondo le regole; servire i menu per il ricevimento applicando le regole di servizio; avere cura degli strumenti di lavoro; pulire il posto di lavoro; applicare le regole di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente durante la preparazione degli assortimenti di menu per il ricevimento. |
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo. |
| Istruzioni per l'implementazione del modulo. Questo modulo dovrebbe essere svolto in ambienti di lavoro reali, ma si consigliano anche visite ad aziende che offrono servizi di cucina. L'insegnante deve utilizzare il più possibile dimostrazioni concrete delle tecniche di preparazione di diversi assortimenti per ricevimenti semplici e festivi, utilizzando gli strumenti e le attrezzature pertinenti. Gli studenti devono impegnarsi in attività di lavoro concrete per le azioni preparatorie e per la preparazione di assortimenti di diverso tipo, prima sotto supervisione e poi in modo indipendente. Sono incoraggiati a discutere delle attività svolte. Durante la valutazione degli studenti, si dovrà porre l'accento sulla verifica del grado di raggiungimento delle competenze pratiche per la realizzazione dei compiti assegnati. Il completamento accettabile del modulo sarà considerato il raggiungimento soddisfacente di tutti i criteri di realizzazione specificati per ogni risultato di apprendimento. |
| Risorse e materiali: Condizioni necessarie per la realizzazione del modulo. Per la corretta realizzazione del modulo, è necessario fornire i seguenti ambienti, strumenti, attrezzature e materiali: Una vera cucina o una cucina scolastica. L'insieme di strumenti e attrezzature da cucina per la preparazione di assortimenti di diverso tipo. Materie prime e materiali ausiliari |

necessari per cucinare assortimenti secondo il menu definito nella reception. Manuali, guide e materiali scritti a supporto delle tematiche trattate nel modulo.

Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.

| |
|--|
| Titolo del corso/modulo: <i>Assortimenti di cucina per banchetti</i> |
| Codice del corso: M-13-432-18 |
| Corso erogato da: Istituto di formazione professionale |
| Panoramica del corso: Un modulo che consente agli studenti di preparare e cucinare assortimenti per banchetti semplici e festivi. |
| Durata del corso: 51 ore totali |
| Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato la qualifica in Ospitalità-Turismo, livello II del KSHK (AQF). |
| Risultati di apprendimento: |
| 1. Lo studente esegue i preparativi preliminari per la preparazione di menu per banchetti semplici e festivi. |
| Metodi di valutazione: Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: analizzare il menu del banchetto secondo la norma; preparare il piano di produzione secondo la norma; selezionare gli strumenti di lavoro secondo il menu definito; controllare il funzionamento delle attrezzature per la preparazione e la cottura del menu del banchetto; mettere in funzione le attrezzature secondo il manuale d'uso; selezionare le materie prime secondo la ricetta; pesare le materie prime secondo la ricetta; lavare e pulire le materie prime per la preparazione del menu definito; applicare le norme di sicurezza, igiene e protezione ambientale durante la preparazione del menu del banchetto. |
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo |
| 2. Lo studente prepara assortimenti di menu per banchetti semplici e festivi. |
| Metodo di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: cucinare primi piatti freddi secondo il menu del banchetto; cucinare zuppe secondo il menu del banchetto; preparare primi piatti caldi secondo il menu del banchetto; cucinare secondi piatti a base di pesce secondo il menu del banchetto; cucinare secondi piatti a base di carne secondo il menu del banchetto; cucinare dessert secondo il menu del banchetto; preparare decorazioni per assortimenti di menu del banchetto; mettere il cibo nei piatti dei clienti per il banchetto secondo le regole; decorare i piatti dei clienti per il banchetto secondo le regole; servire i menu ai banchetti applicando diversi metodi di servizio; prendersi cura degli strumenti di lavoro; pulire il posto di lavoro secondo le regole; applicare le regole di igiene, protezione del lavoro e protezione dell'ambiente durante la preparazione degli assortimenti di menu per i banchetti. |
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo |
| Istruzioni per l'attuazione del modulo. Questo modulo dovrebbe essere svolto in ambienti di lavoro reali, ma si consigliano anche visite ad aziende che offrono servizi di cucina. L'insegnante deve utilizzare il più possibile dimostrazioni concrete delle tecniche di preparazione di vari assortimenti per banchetti semplici e festivi, utilizzando gli strumenti e le attrezzature pertinenti. |

| |
|--|
| <p>Gli studenti devono essere impegnati in attività di lavoro concrete per le azioni preparatorie e per la preparazione di assortimenti di vario tipo, per banchetti semplici e festivi, prima supervisionati e poi in modo indipendente. Devono essere incoraggiati a discutere le attività che svolgono. Durante la valutazione degli studenti, si dovrà porre l'accento sulla verifica del grado di raggiungimento delle abilità pratiche per la realizzazione dei compiti assegnati. Il completamento accettabile del modulo sarà considerato il raggiungimento soddisfacente di tutti i criteri di realizzazione specificati per ogni risultato di apprendimento.</p> |
| <p>Risorse e materiali: Condizioni necessarie per la realizzazione del modulo. Per la corretta realizzazione del modulo, è necessario fornire i seguenti ambienti, strumenti, attrezzature e materiali: Una vera cucina o una cucina scolastica. L'insieme di strumenti e attrezzature da cucina per la preparazione di assortimenti di diverso tipo. Materie prime e materiali ausiliari necessari per cucinare gli assortimenti secondo il menu definito nel banchetto. Manuali, guide e materiali scritti a supporto delle tematiche trattate nel modulo.</p> |
| <p>Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.</p> |

| |
|---|
| <p>Titolo del corso/modulo: <i>Comunicazione efficace nei servizi alberghieri</i></p> |
| <p>Codice del corso: M-13-433-18</p> |
| <p>Corso erogato da: Istituto di formazione professionale</p> |
| <p>Panoramica del corso: Un modulo che consente agli studenti di avere una comunicazione efficace durante il servizio, rispettando le regole del parlare e dell'agire, nonché di condurre conversazioni di successo con i clienti.</p> |
| <p>Durata del corso: 51 ore totali</p> |
| <p>Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato la qualifica in Ospitalità-Turismo, livello II del KSHK (AQF).</p> |
| <p>Risultati di apprendimento:</p> |
| <p>1. Lo studente comunica in modo efficace.</p> |
| <p>Metodi di valutazione: Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: utilizzare tecniche di respirazione, di calma, di rilassamento durante la comunicazione, eliminando respirazione errata, blackout; utilizzare il tono di voce, il modo di parlare, la modulazione, l'articolazione per una comunicazione efficace; utilizzare il linguaggio del corpo per trasmettere messaggi; interpretare i segnali del linguaggio del corpo nella comunicazione; applicare tecniche di ascolto attivo; condurre conversazioni chiarificatrici e argomentative; convincere gli interlocutori utilizzando tecniche di argomentazione; analizzare il proprio comportamento nelle conversazioni; preparare presentazioni e distinguere gli elementi di una presentazione come supporti visivi, emozioni, difetti, attenzione; stabilire e raggiungere obiettivi durante le presentazioni; costruire discorsi eliminando gli errori retorici, lo stress e le tensioni; fare telefonate seguendo i passaggi; comunicare al telefono secondo la rubrica telefonica.</p> |
| <p>Strumenti di valutazione: Domande e risposte orali. Osservazione della lista di controllo.</p> |
| <p>2. Lo studente conduce con successo conversazioni di servizio</p> |
| <p>Metodi di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: costruire conversazioni di vendita basate sui principi della filosofia di vendita; comunicare con il cliente come un partner e non come un avversario; condurre positivamente l'atmosfera della conversazione con il cliente;</p> |



applicare tecniche di intervista per apprendere le esigenze del cliente; ascoltare il cliente riguardo alle esigenze; presentare i prodotti o i servizi menzionando l'utilità e i vantaggi, con attenzione al livello dei sentimenti e dei sensi; presentare l'offerta con parole positive e convincenti; gestire le obiezioni del cliente e la negoziazione del prezzo secondo le regole; applicare le tecniche di presentazione e di negoziazione del prezzo; influenzare le decisioni d'acquisto del cliente senza creare pressioni per capire i segnali d'acquisto del cliente; completare con successo la vendita.

Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

Istruzioni per l'attuazione del modulo. Questo modulo dovrebbe essere affrontato in classe, ma si consigliano anche visite alle aziende. L'insegnante deve utilizzare il più possibile dimostrazioni concrete delle varie tecniche di comunicazione, utilizzando gli strumenti e le attrezzature necessarie. Gli studenti devono impegnarsi in attività e situazioni concrete di comunicazione, inizialmente in modo supervisionato e poi in modo indipendente. Devono essere incoraggiati a discutere in relazione alle attività che svolgono. Durante la valutazione degli studenti, si dovrà porre l'accento sulla verifica del grado di raggiungimento delle abilità pratiche per la realizzazione di determinati compiti. Il completamento accettabile del modulo sarà considerato il raggiungimento soddisfacente di tutti i criteri di completamento specificati per ogni risultato di apprendimento.

Risorse e materiali: Per la corretta realizzazione del modulo, è necessario fornire le seguenti strutture e materiali: Aula. Bar, ristorante e cucina. Manuali, guide e materiali scritti a supporto delle tematiche trattate nel modulo.

Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.

Titolo del corso/modulo: *Calcolo del costo e del prezzo in albergo*

Codice del corso: M-13-434-18

Corso erogato da: Istituto di formazione professionale

Panoramica del corso: Un modulo che consente agli studenti di calcolare costi e prezzi in cucina, al bar e al ristorante.

Durata del corso: 51 ore totali

Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato la qualifica in Ospitalità-Turismo, livello II del KSHK (AQF).

Risultati di apprendimento:

1. Lo studente calcola i costi in cucina, al bar e al ristorante.

Metodi di valutazione: Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: spiegare il significato di costo; spiegare i tipi di costo nel servizio; spiegare i centri di costo nel servizio; spiegare il costo fisso e il costo variabile; spiegare il costo diretto e il costo indiretto; determinare gli elementi di costo in cucina; determinare il costo delle unità vendute in cucina; calcolare il costo dei piatti in cucina; calcolare il costo dei menu fissi; calcolare il costo delle attività e delle aspettative; calcolare il costo dei banchetti; distinguere gli elementi di costo nel bar; determinare il costo delle unità vendute nel bar; calcolare il costo delle bevande calde nel bar; calcolare il costo delle bevande fredde nel bar; calcolare il costo delle bevande alcoliche nel bar; calcolare il costo delle bevande miste (cocktail) nel bar.

| |
|---|
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo. Domande e risposte orali. Prova scritta. |
| 2. Lo studente calcola il prezzo degli assortimenti in cucina e del servizio nel bar-ristorante. |
| Metodi di valutazione: Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: spiegare il significato del prezzo; spiegare il margine di contribuzione (importo di copertura); determinare i diversi margini di prezzo in base alle forme di mercato; calcolare il margine di contribuzione per la cucina e il bar; determinare gli elementi di calcolo del prezzo in cucina; determinare il prezzo delle unità vendute in cucina; calcolare il prezzo dei menu fissi; calcolare il prezzo delle attività e delle aspettative; calcolare il prezzo dei banchetti; distinguere gli elementi del prezzo al bar; determinare il prezzo delle unità vendute al bar; calcolare il prezzo delle bevande calde al bar; calcolare il prezzo delle bevande fredde al bar; calcolare il prezzo delle bevande alcoliche al bar; calcolare il prezzo delle bevande miste (cocktail) al bar. |
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo. Domande a risposta orale e scritta. |
| Istruzioni per l'attuazione del modulo. Questo modulo deve essere affrontato in classe. L'insegnante deve utilizzare il più possibile dimostrazioni concrete per il calcolo dei costi e dei prezzi. Gli studenti devono cimentarsi in attività concrete di calcolo e in situazioni di vario tipo, prima con la supervisione e poi in modo indipendente. Devono essere incoraggiati a discutere le attività che svolgono. Durante la valutazione degli studenti, si dovrà porre l'accento sulla verifica del grado di raggiungimento delle abilità pratiche per la realizzazione dei compiti assegnati. Il completamento accettabile del modulo sarà considerato il raggiungimento soddisfacente di tutti i criteri di realizzazione specificati per ogni risultato di apprendimento. |
| Risorse e materiali: Per la corretta realizzazione del modulo, è necessario fornire i seguenti ambienti, strumenti, attrezzature e materiali. Aula. Formati di documentazione finanziaria. Manuali, cataloghi, opuscoli, ecc. |
| Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità. |

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: <i>Marketing digitale</i> |
| Codice del corso: M-26-1580-19 |
| Corso erogato da: Istituto di formazione professionale |
| Panoramica del corso: Un modulo che fornisce agli studenti le conoscenze e le competenze di base per fare marketing aziendale attraverso varie tecniche digitali. |
| Durata del corso: 51 ore totali |
| Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato la qualifica in "Ospitalità - Turismo", livello II del KSHK (AQF). |
| Risultati di apprendimento: |
| 1. Lo studente seleziona la piattaforma digitale e i social media per la promozione digitale. |
| Metodi di valutazione: Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: analizzare il prodotto che sarà sul mercato; analizzare le caratteristiche delle categorie di potenziali clienti del prodotto; identificare i diversi tipi di piattaforme digitali e social media; analizzare i criteri per |

| |
|---|
| la selezione della piattaforma digitale e dei social media; selezionare la piattaforma digitale e i social media; introdurre la piattaforma digitale e i social media selezionati. |
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo. |
| 2. Lo studente prepara il materiale da pubblicare sulla piattaforma digitale e sui social media. |
| Metodi di valutazione: Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: preparare diversi materiali interattivi (testi, immagini, video, ecc.); creare video, utilizzando diversi software (ad esempio, Movie maker, o tramite dispositivi mobili, smartphone, ecc.); modificare diverse immagini con software: photoshop, canvas, ecc. |
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo. |
| 3. Lo studente gestisce la piattaforma digitale e i social media |
| Metodi di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: identificare eventuali errori nei vari materiali interattivi pubblicati sulla piattaforma digitale e sui social media; modificare i vari materiali interattivi (testo, immagine, video, ecc.) in caso di errori; eliminare i materiali interattivi non necessari sulla piattaforma digitale e sui social media; effettuare la comunicazione digitale con i follower/clienti, attraverso Internet/messaggi nella casella di posta o commenti ai materiali pubblicati sulla piattaforma digitale; monitorare l'impatto del messaggio dell'azienda sui follower/clienti; incoraggiare i follower/clienti ad agire in risposta al messaggio dell'azienda. |
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo. |
| 4. Lo studente prepara dei report sull'uso della piattaforma digitale e dei social media da parte dei follower/clienti. |
| Metodi di valutazione: Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: registrare il numero di visitatori della piattaforma digitale e dei social media; costruire una presentazione grafica sul numero di visitatori che accedono alla piattaforma digitale e ai social media (giornalmente, settimanalmente, mensilmente); evidenziare alcuni degli elementi psicologici del Marketing Super Efficace via internet/social network (che fanno la differenza tra una campagna senza successo e una campagna di grande successo); analizzare il ruolo del gestore della piattaforma digitale e dei social media in base al numero di persone che vi accedono. |
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo. |
| 5. Lo studente crea un piano di marketing digitale |
| Metodi di valutazione: Criteri di valutazione: Lo studente deve essere in grado di: preparare un piano orario, giornaliero e settimanale relativo alla pubblicazione/distribuzione di varie informazioni sulle piattaforme selezionate; creare campagne di marketing digitale, utilizzando diverse fonti pubblicitarie (social network, e-mail o mobile marketing); identificare le campagne vincenti, nonché mantenere le campagne di marketing esistenti per ottenere il massimo successo; suggerire, se possibile, soluzioni autentiche, varie e ben analizzate per raggiungere il messaggio al pubblico target e al consumatore finale. |
| Strumenti di valutazione: Osservazione con lista di controllo. |
| Istruzioni per l'implementazione del modulo. Questo modulo dovrebbe essere gestito in ambienti di studio, laboratori ICT o aziende. Questo modulo richiede che i risultati dell'apprendimento siano completati online. L'insegnante di pratica deve utilizzare il più possibile esempi concreti e incoraggiare la creatività degli studenti. Gli studenti devono impegnarsi in attività di lavoro concrete, aumentando il coinvolgimento dei visitatori del sito, preparando articoli interattivi, creando video promozionali, misurando l'efficienza del marketing digitale, ecc. Devono essere incoraggiati a discutere e collaborare sui processi di lavoro per la |

creazione di un piano di marketing online. Durante la valutazione degli studenti, si dovrà porre l'accento sulla verifica del grado di raggiungimento delle competenze pratiche per la realizzazione dei processi di lavoro per la creazione e la gestione del marketing digitale. Il completamento accettabile del modulo sarà considerato il raggiungimento soddisfacente di tutti i criteri di realizzazione specificati per ogni risultato di apprendimento.

Risorse e materiali: Per la corretta implementazione del modulo, è necessario fornire i seguenti ambienti, attrezzature e materiali: Ambiente di lavoro con computer e connessione a Internet. Vari programmi informatici per l'implementazione del marketing digitale. Materiale d'ufficio. Attrezzature per la preparazione di materiale promozionale. Informazioni sul marketing digitale. Legislazione sul marketing digitale. Materiale didattico.

Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.

Titolo del corso/modulo: *Cucina e pasticceria negli alberghi*

Codice del corso: M-13-1487-22

Corso erogato da: Istituto di formazione professionale

Panoramica del corso: Un modulo che permette agli studenti di cucinare brodi, zuppe, piatti tipici albanesi a base di carne, pollame, animali selvatici, pesce e frutti di mare, pasta, pane, assortimenti di pasticceria, creme, insalate e antipasti con materiali biologici.

Durata del corso: 188 ore di lezione

Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato il livello II della Qualifica dei Servizi Alberghieri e Turistici (QHTS) nel programma "Ospitalità e Turismo".

Risultati di apprendimento:

LO1: *cucinare brodi e zuppe tipiche albanesi con verdure e pollame biologici.*

Lo studente deve essere in grado di:

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro;
- rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro;
- applicare le regole di igiene degli strumenti, delle attrezzature e del luogo di lavoro;
- applicare le norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- applicare il regolamento interno della cucina;
- preparare le attrezzature di cucina per il lavoro;
- redigere il piano di produzione per la cottura di brodi e zuppe con verdure e pollame biologici;
- prendere in consegna le materie prime e i materiali ausiliari secondo il modulo d'ordine;
- lavorare le materie prime e i materiali ausiliari secondo il processo tecnologico di cottura di brodi e zuppe tipici albanesi con verdure biologiche e pollame;
- calcolare il costo della cottura di brodi e zuppe;
- applicare i metodi di conservazione dei brodi in cucina in base alla loro tipologia;

- inventariare gli strumenti, le attrezzature, le materie prime e i materiali ausiliari presenti in cucina;
- separare i rifiuti in base alla loro tipologia;
- applicare i requisiti per la tutela della salute e della sicurezza dei clienti durante la cottura di brodi e zuppe in cucina;
- applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente in cucina.

LO2: preparare pasti per clienti con esigenze particolari.

Lo studente deve essere in grado di

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro;
- rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro;
- applicare le regole di igiene degli strumenti, delle attrezzature e del luogo di lavoro;
- applicare le norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- applicare il regolamento interno della cucina;
- preparare l'attrezzatura da cucina per il lavoro;
- cucinare i pasti secondo una dieta equilibrata;
- redigere il piano di produzione per la cottura di cibi per clienti con esigenze particolari in cucina;
- prendere in consegna le materie prime e i materiali ausiliari secondo il modulo d'ordine;
- lavorare le materie prime e i materiali ausiliari secondo il processo tecnologico di cottura di diete nutrizionali equilibrate in cucina e per clienti con esigenze particolari;
- presentare gli assortimenti secondo le regole dell'estetica in cucina;
- calcolare il costo della cottura di diete alimentari e di pasti per clienti con esigenze particolari in cucina;
- inventariare gli strumenti, le attrezzature, le materie prime e i materiali ausiliari presenti in cucina;
- separare i rifiuti in base alla loro tipologia;
- applicare i requisiti per la tutela della salute e della sicurezza del cliente durante la cottura di diete alimentari e pasti per clienti con esigenze speciali in cucina;
- applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente in cucina.

LO3: preparare insalate e antipasti tipici albanesi.

Lo studente deve essere in grado di

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro;
- rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro;
- applicare le regole di igiene degli strumenti, delle attrezzature e del luogo di lavoro;
- applicare le norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- applicare il regolamento interno della cucina;
- preparare l'attrezzatura da cucina per il lavoro;
- redigere un menu per insalate e antipasti tipici albanesi;
- redigere il piano di produzione per la cottura di insalate e antipasti in cucina;

- prendere in consegna le materie prime e i materiali ausiliari in base al modulo d'ordine;
- lavorare le materie prime e i materiali ausiliari secondo il processo tecnologico di cottura delle insalate e degli antipasti tipici albanesi;
- preparare le decorazioni per le insalate e gli antipasti tipici albanesi;
- condire le insalate e gli antipasti secondo la ricetta;
- presentare insalate e antipasti secondo le regole dell'estetica in cucina;
- calcolare il costo della cottura di insalate e antipasti;
- inventariare gli strumenti, le attrezzature, le materie prime e i materiali ausiliari presenti in cucina;
- separare i rifiuti in base alla loro tipologia;
- applicare i requisiti per la tutela della salute e della sicurezza dei clienti durante la preparazione di insalate e antipasti in cucina;
- applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente in cucina.

LO4: preparare assortimenti di pane e pasta tipici albanesi.

Lo studente deve essere in grado di

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro;
- rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro;
- applicare le regole di igiene degli strumenti, delle attrezzature e del luogo di lavoro;
- applicare le norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- applicare il regolamento interno della cucina;
- preparare l'attrezzatura da cucina per il lavoro;
- redigere il piano di produzione per gli assortimenti di pane e pasta tipici albanesi;
- prendere in consegna le materie prime e i materiali ausiliari secondo il modulo d'ordine;
- lavorare le materie prime e i materiali ausiliari secondo il processo tecnologico per la produzione di pane tipico albanese e assortimenti di pasta;
- supervisionare il processo di fermentazione degli assortimenti di pane e pasta;
- cucinare gli assortimenti di pane e pasta tipici albanesi;
- calcolare il costo della cottura di impasti e assortimenti;
- inventariare gli strumenti, le attrezzature, le materie prime e i materiali ausiliari presenti in cucina;
- separare i rifiuti in base alla loro tipologia;
- applicare i requisiti per la tutela della salute e della sicurezza dei clienti durante la preparazione di impasti e assortimenti in cucina;
- applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente in cucina.

LO5: preparare assortimenti di pasticceria tipica albanese.

Lo studente deve essere in grado di

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro;
- rispettare le norme di igiene personale sul posto di lavoro;
- applicare le regole di igiene degli strumenti, delle attrezzature e del luogo di lavoro;



- applicare le norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- applicare il regolamento interno della cucina;
- preparare l'attrezzatura da cucina per il lavoro;
- redigere il piano di produzione per la cottura di impasti tipici albanesi e assortimenti di pasticceria;
- prendere in consegna le materie prime e i materiali ausiliari in base al modulo d'ordine e alla ricetta;
- lavorare le materie prime e i materiali ausiliari secondo il processo tecnologico di cottura degli impasti e degli assortimenti di pasticceria tipica albanese;
- cucinare gli assortimenti tipici albanesi di paste e creme;
- presentare gli assortimenti di pasticceria secondo le regole dell'estetica;
- calcolare il costo della cottura dei prodotti di pasticceria;
- inventariare gli strumenti, le attrezzature, le materie prime e i materiali ausiliari presenti in cucina;
- separare i rifiuti in base alla loro tipologia;
- attuare i requisiti di tutela della salute e della sicurezza del cliente durante la cottura degli assortimenti di pasticceria;
- applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente in cucina.

LO6: preparare composte, marmellate e salse dolci tipiche albanesi.

Lo studente deve essere in grado di

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro;
- rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro;
- applicare le regole di igiene degli strumenti, delle attrezzature e del luogo di lavoro;
- applicare le norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- applicare il regolamento interno della cucina;
- preparare l'attrezzatura da cucina per il lavoro;
- redigere il piano di produzione per la cottura di composte, marmellate e salse con frutta e verdura biologica in cucina;
- prendere in consegna le materie prime e i materiali ausiliari in base al modulo d'ordine e alla ricetta;
- lavorare le materie prime e i materiali ausiliari secondo il processo tecnologico di cottura di composte, marmellate e salse di frutta e verdura secondo la ricetta;
- supervisionare il processo di lavorazione tecnologica della produzione di composte, marmellate e salse tipiche albanesi con frutta e verdura;
- confezionare ed etichettare composte, marmellate e salse in base alla loro tipologia;
- applicare le regole di conservazione di composte, marmellate e salse per tipologia;
- calcolare il costo della cottura di composte, marmellate e salse in cucina;
- inventariare gli strumenti, le attrezzature, le materie prime e i materiali ausiliari presenti in cucina;
- separare i rifiuti in base alla loro tipologia;
- applicare i requisiti per la tutela della salute e della sicurezza del cliente durante la cottura di composte, marmellate e salse in cucina;



- applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente in cucina.

LO7: preparare prodotti tipici albanesi in scatola.

Lo studente deve essere in grado di

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro;
- rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro;
- applicare le regole di igiene degli strumenti, delle attrezzature e del luogo di lavoro;
- applicare le norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- applicare il regolamento interno della cucina;
- preparare l'attrezzatura da cucina per il lavoro;
- redigere il piano di produzione per la cottura di prodotti tipici albanesi in scatola con carne, pesce, frutta e verdura biologica,
- prendere in consegna le materie prime e i materiali ausiliari in base al modulo d'ordine;
- lavorare le materie prime e i materiali ausiliari secondo il processo tecnologico di cottura delle conserve tipiche albanesi per tipologia;
- supervisionare il processo tecnologico di produzione delle conserve tipiche albanesi di carne/pesce;
- supervisionare il processo tecnologico di produzione di conserve tipiche albanesi con frutta e verdura biologica;
- confezionare ed etichettare i prodotti in scatola in base alla loro tipologia;
- applicare le regole di conservazione delle conserve per tipologia;
- calcolare il costo della cottura dei prodotti in scatola;
- inventariare gli strumenti, le attrezzature, le materie prime e i materiali ausiliari presenti in cucina;
- separare i rifiuti in base alla loro tipologia;
- applicare i requisiti per la tutela della salute e della sicurezza del cliente durante la cottura delle conserve;
- applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente in cucina.

LO8: cucinare piatti tipici albanesi a base di carne, pollame e animali selvatici.

Lo studente deve essere in grado di

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro;
- rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro;
- applicare le norme di igiene degli strumenti, delle attrezzature e del luogo di lavoro;
- applicare le norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- applicare il regolamento interno della cucina;
- preparare l'attrezzatura da cucina per il lavoro;
- redigere il piano di produzione per la cottura di piatti tipici albanesi a base di carne, pollame e animali selvatici, nonché gli assortimenti di accompagnamento;
- prendere in consegna le materie prime e i materiali ausiliari secondo la ricetta;
- tagliare e razionare la carne in base al tipo, alle parti e alle qualità;
- marinare la carne secondo il tipo e la ricetta;

- lavorare le materie prime e i materiali ausiliari secondo il processo tecnologico di cottura dei prodotti a base di carne, pollame e animali selvatici, secondo la ricetta;
- preparare piatti tipici albanesi a base di carne secondo la ricetta;
- preparare piatti tipici albanesi con pollame, secondo la ricetta;
- preparare piatti tipici albanesi con animali selvatici, secondo il tipo e la ricetta;
- preparare i prodotti di accompagnamento dei piatti a base di carne, pollame e animali selvatici;
- presentare i piatti di carne secondo le regole dell'estetica in cucina;
- presentare i piatti tipici albanesi a base di pollame secondo le regole dell'estetica culinaria;
- presentare piatti tipici albanesi con animali selvatici, secondo le regole dell'estetica in cucina;
- calcolare il costo della cottura di carne, pollame e prodotti di animali selvatici in cucina;
- inventariare gli strumenti, le attrezzature, le materie prime e i materiali ausiliari presenti in cucina;
- separare i rifiuti in base alla loro tipologia;
- gestire i grassi per il riciclaggio;
- applicare i requisiti di tutela della salute e della sicurezza del cliente durante la cottura di piatti tipici albanesi a base di carne, pollame e animali selvatici in cucina;
- applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente in cucina.
-

LO9: cucinare piatti tipici albanesi a base di pesce e frutti di mare.

Lo studente deve essere in grado di

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro;
- rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro;
- applicare le regole di igiene degli strumenti, delle attrezzature e del luogo di lavoro;
- applicare le norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- applicare il regolamento interno della cucina;
- preparare l'attrezzatura da cucina per il lavoro;
- redigere il piano di produzione per la cottura di piatti tipici albanesi a base di pesce e frutti di mare, nonché gli assortimenti di accompagnamento;
- prendere in consegna le materie prime e i materiali ausiliari secondo la ricetta;
- applicare le tecniche di lavorazione dei piatti tipici albanesi a base di pesce e frutti di mare;
- marinare il pesce e i frutti di mare secondo il tipo e la ricetta;
- attuare il processo tecnologico per la cottura di piatti tipici albanesi a base di pesce e frutti di mare secondo la ricetta;
- presentare i piatti tipici albanesi a base di pesce e frutti di mare secondo le regole dell'estetica in cucina;
- calcolare il costo della cottura dei prodotti ittici e dei frutti di mare in cucina;
- inventariare gli strumenti, le attrezzature, le materie prime e i materiali ausiliari presenti in cucina;
- separare i rifiuti in base al tipo;



| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - gestire i grassi per il riciclaggio; - applicare i requisiti per la tutela della salute e della sicurezza del cliente durante la cottura di piatti tipici albanesi a base di pesce e frutti di mare; - applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente in cucina. |
| <p>Metodi di valutazione: Osservazione con lista di controllo.</p> |
| <p>Risorse e materiali: Per la corretta attuazione del modulo, è necessario fornire i seguenti ambienti, attrezzature e materiali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un'autentica cucina di ristorante o la cucina della scuola. - Un set di strumenti e attrezzature da cucina. - Prodotti necessari secondo le ricette. - Manuali, guide, materiali scritti e vari menu a supporto delle tematiche trattate nel modulo. |
| <p>Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.</p> |

| |
|--|
| <p>Titolo del corso/modulo: <i>Servizi nel ristorante dell'hotel</i></p> |
| <p>Codice del corso: M-13-1488-22</p> |
| <p>Corso erogato da: Istituto di formazione professionale</p> |
| <p>Panoramica del corso: Un modulo che consente agli studenti di servire cibi e bevande in alberghi e ristoranti, di preparare e servire in varie attività in modo professionale agli occhi del cliente.</p> |
| <p>Durata del corso: 85 ore di lezione</p> |
| <p>Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato il livello II della Qualifica dei servizi alberghieri e turistici (QHTS) nel programma "Ospitalità e turismo".</p> |
| <p>Risultati di apprendimento:</p> <p>LO1: implementare i metodi di ristorazione nel ristorante dell'hotel. Lo studente deve essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - indossare l'uniforme sul posto di lavoro; - rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro; - delineare la sala di servizio secondo le regole; - apparecchiare la tavola secondo l'ordine e il menu; - elaborare i menu per i clienti in base ai pasti e alle ordinazioni; - organizzare l'armadio della credenza secondo le regole; - attendere i clienti in sala secondo le regole; - accompagnare i clienti con abilità diverse al tavolo secondo le regole; - accompagnare i clienti al tavolo secondo le regole; |

- applicare le regole dell'etica e della comunicazione con i clienti durante il servizio;
- offrire il menu al cliente secondo le regole;
- proporre ai clienti alimenti biologici tipici albanesi secondo le regole;
- ricevere l'ordine del cliente secondo le regole;
- servire le pietanze ai clienti applicando diversi metodi di servizio secondo le regole (con piatto, con copertura a cloche, con gueridon, con piatto);
- utilizzare la forchettatrice durante il servizio in base al tipo di alimento e al metodo di servizio (piatto, normale, a cuneo) secondo le regole;
- servire zuppe e brodi ai clienti;
- accettare e risolvere i reclami dei clienti nel ristorante;
- fornire la fattura di pagamento al cliente secondo le regole;
- utilizzare i mezzi elettronici (P.O.S.) per i pagamenti con i clienti secondo le regole;
- effettuare i pagamenti con i clienti secondo i metodi di pagamento;
- seguire i clienti secondo le regole;
- applicare i requisiti per la tutela della salute e della sicurezza dei clienti durante la preparazione e il servizio nel ristorante;
- applicare le regole di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente nel ristorante.

LO2: servire bevande nel ristorante dell'hotel.

Lo studente deve essere in grado di

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro;
- rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro;
- applicare le regole dell'etica e della comunicazione con i clienti durante la somministrazione di bevande nel ristorante;
- redigere il menu delle bevande al bar
- offrire la carta delle bevande (lista) al cliente secondo le regole;
- suggerire ai clienti l'abbinamento tra bevande e cibo secondo le regole;
- suggerire ai clienti bevande tipiche albanesi da abbinare al cibo;
- descrivere l'etichetta del vino in base al tipo, all'origine e alle regole;
- scegliere il bicchiere per servire il vino in base all'ordine e al tipo di vino;
- aprire la bottiglia di vino secondo le regole;
- offrire il vino in degustazione al cliente secondo le regole;
- servire il vino al cliente in base al tipo e all'ordine;
- utilizzare il dispositivo per la birra per riempire i bicchieri;
- selezionare il bicchiere in base al tipo di birra e alla quantità di birra;
- servire la birra in base al tipo e all'ordine;
- accettare i reclami e i suggerimenti dei clienti per il servizio delle bevande secondo le regole;
- offrire il pagamento ai clienti secondo le regole;
- effettuare i pagamenti con i clienti secondo le regole e le modalità di esecuzione;
- utilizzare strumenti elettronici (P.O.S.) per i pagamenti con i clienti;
- salutare i clienti secondo le regole;
- applicare i requisiti per la tutela della salute e della sicurezza dei clienti durante la preparazione e la somministrazione delle bevande nel ristorante;



- applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente nel ristorante durante la somministrazione delle bevande.

LO3: organizzare varie attività nel ristorante dell'hotel.

Lo studente deve essere in grado di

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro;
- rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro;
- ricevere l'ordine per l'organizzazione di varie attività nel ristorante secondo le regole;
- compilare i moduli per l'accettazione dell'organizzazione di varie attività;
- preparare la sala per il servizio in base al numero di ospiti, alle dimensioni della sala e al tipo di attività;
- controllare la preparazione di cibi e bevande in base all'ordine del cliente per il servizio nelle attività;
- applicare le regole dell'etica e della comunicazione con i clienti durante il servizio nelle attività;
- servire cibi e bevande secondo le modalità e i metodi di servizio;
- effettuare i pagamenti con i clienti in base ai moduli di pagamento e alle regole;
- salutare i clienti secondo le regole;
- calcolare i costi delle attività secondo le regole;
- applicare i requisiti per prendersi cura della salute e della sicurezza dei clienti durante la preparazione e la somministrazione di bevande nelle varie attività dell'hotel o del ristorante;
- applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente durante la preparazione e la somministrazione delle bevande nelle varie attività.

LO4: eseguire i servizi di fronte al cliente nel ristorante dell'hotel.

Lo studente deve essere in grado di

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro;
- rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro;
- preparare il posto di lavoro per i servizi di fronte ai clienti del ristorante;
- selezionare gli strumenti di lavoro per il servizio di fronte ai clienti del ristorante;
- sfilettare la frutta davanti ai clienti del ristorante;
- sfilettare il pollame davanti ai clienti del ristorante;
- sfilettare il pesce davanti ai clienti del ristorante;
- trasportare la carne di piccoli bovini davanti ai clienti del ristorante;
- tagliare formaggi e prosciutti davanti ai clienti del ristorante;
- razionare le torte davanti ai clienti del ristorante;
- utilizzare gli elementi estetici durante la preparazione dei piatti per i clienti secondo le regole;
- servire i piatti preparati ai clienti secondo le regole;
- applicare le regole di atteggiamento, etica e comunicazione con i clienti durante il servizio davanti a loro;
- effettuare i pagamenti con i clienti in base ai moduli di pagamento e secondo le regole;



- salutare i clienti secondo le regole;
- gestire i rifiuti in base alla tipologia e alle regole;
- calcolare i costi dei piatti preparati secondo le regole;
- separare i rifiuti in base alla tipologia;
- applicare i requisiti per la tutela della salute e della sicurezza dei clienti durante la preparazione e il servizio dei piatti davanti ai clienti del ristorante;
- applicare le norme di igiene, protezione del lavoro e tutela dell'ambiente durante la preparazione e il servizio davanti ai clienti del ristorante.

Metodi di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

Risorse e materiali:

Per la corretta realizzazione del modulo, è necessario mettere a disposizione i seguenti ambienti, attrezzature e materiali:

- Una cucina autentica di un ristorante o la cucina della scuola.
- Set di strumenti e attrezzature per la ristorazione.
- Materiali/prodotti necessari in base al tipo di servizio.
- Manuali, guide, materiali scritti e vari menu a supporto delle tematiche trattate nel modulo.

Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.

Titolo del corso/modulo: *Servizi al bar dell'hotel*

Codice del corso: M-13-1489-18

Corso erogato da: Istituto di formazione professionale

Panoramica del corso: Un modulo che consente agli studenti di preparare cocktail nel bar dell'hotel e di servirli in modo professionale ai clienti.

Durata del corso: 33 ore di lezione

Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato il livello II della Qualifica dei servizi alberghieri e turistici (QHTS) nel programma "Ospitalità e turismo".

Risultati di apprendimento:

LO1: implementare i metodi di ristorazione nel ristorante dell'hotel.

Lo studente deve essere in grado di:

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro;
- rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro;
- selezionare gli strumenti di lavoro per la preparazione di bevande miste calde secondo le regole;
- posizionare le attrezzature e gli strumenti di lavoro sul bancone secondo le regole;
- utilizzare la macchina per caffè espresso secondo il manuale d'uso;
- selezionare le materie prime e i materiali ausiliari per la preparazione di bevande miste calde tipiche albanesi;
- leggere le ricette di bevande miste calde;
- preparare bevande miste a base di caffè secondo la procedura;



- preparare tè tipici albanesi con varie piante, frutti e radici.
- preparare altre bevande miste tipiche albanesi con piante naturali secondo le regole;
- selezionare gli strumenti di lavoro per il servizio di bevande miste calde in base al tipo;
- preparare il vassoio per il servizio secondo le regole;
- servire le bevande miste calde ai clienti secondo le regole;
- calcolare il costo delle bevande miste calde nel bar;
- effettuare l'inventario degli strumenti di lavoro e delle attrezzature del bar;
- prestare il primo soccorso in casi di emergenza secondo le regole;
- applicare le regole per evitare gli infortuni sul lavoro;
- separare i rifiuti in base alla tipologia;
- mettere in pratica i requisiti per prendersi cura della salute e della sicurezza dei clienti durante la preparazione e la somministrazione di bevande miste calde nel bar;

LO2: preparare cocktail nel bar dell'hotel.

Lo studente deve essere in grado di

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro;
- rispettare le regole di igiene personale sul posto di lavoro;
- selezionare gli strumenti di lavoro per la preparazione dei cocktail (alcolici/non alcolici) secondo le regole;
- posizionare le attrezzature e gli strumenti di lavoro sul bancone del bar dell'hotel secondo le regole;
- leggere la ricetta del cocktail (alcolico, analcolico);
- distinguere il metodo di preparazione dei cocktail in base al tipo e alla ricetta (direttamente nel bicchiere, shaker, blender, mixing glass);
- selezionare il bicchiere in base al tipo di cocktail da preparare;
- selezionare le bevande e le materie prime per la preparazione dei cocktail in base alla ricetta;
- preparare decorazioni in base al tipo di drink utilizzando elementi di estetica nel servizio;
- preparare i cocktail secondo il tipo e l'ordine;
- servire i cocktail secondo le regole;
- preparare piccoli snack che accompagnano le bevande nel bar dell'hotel;
- calcolare il costo dei cocktail e dei cibi preparati nel bar dell'hotel;
- applicare i requisiti per la tutela della salute e della sicurezza dei clienti durante la preparazione e il servizio dei cocktail nel bar dell'hotel;
- applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente durante la preparazione dei cocktail nel bar dell'hotel.

Metodi di valutazione: Osservazione con lista di controllo.**Risorse e materiali:**

Per la corretta realizzazione del modulo, è necessario mettere a disposizione i seguenti ambienti, attrezzature e materiali:

- Bar dell'hotel o bar della scuola.

- Set di strumenti e attrezzature per il banco bar.
- I materiali necessari in base al tipo di bevanda da preparare;
- Manuali, guide, materiali scritti e menu delle bevande a supporto delle tematiche trattate nel modulo.

Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: <i>Servizi alberghieri</i> |
| Codice del corso: M-13-1490-18 |
| Corso erogato da: Istituto di formazione professionale |
| Panoramica del corso: Un modulo che consente agli studenti di applicare le regole del servizio alla reception dell'hotel, di accompagnare il cliente nei locali dell'hotel, di eseguire semplici operazioni finanziarie, di orientare i clienti nella regione per le visite e l'intrattenimento, nonché di svolgere altri servizi nell'hotel. |
| Durata del corso: 69 ore di lezione |
| Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato il livello II della Qualifica dei servizi alberghieri e turistici (QHTS) nel programma "Ospitalità e turismo". |
| Risultati di apprendimento: |
| <p>LO1: <i>svolgere servizi alla reception dell'hotel.</i></p> <p>Lo studente deve essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - indossare e mantenere l'uniforme di servizio; - attendere i clienti alla reception secondo le regole; - mettere in pratica i modi di comportamento con i clienti durante il servizio alla reception; - svolgere i compiti dell'addetto alla reception; - attuare le fasi di ricezione delle richieste di prenotazione per singoli clienti e gruppi secondo le regole; - applicare le regole per scrivere una lettera o un'e-mail nella lingua madre e nella lingua straniera; - attuare le procedure di conferma della prenotazione secondo le regole; - attuare le procedure di garanzia dell'esecuzione della prenotazione secondo le regole; - attuare le procedure di cancellazione della prenotazione secondo le regole; - effettuare il check-in e il check-out dei clienti nell'hotel secondo le regole; - pianificare le camere in base alle richieste dei clienti e alle regole; - informare i clienti sui servizi e sulle altre strutture dell'hotel; - assistere i clienti nei locali commerciali dell'hotel; - registrare le spese dei clienti nel registro o nel sistema informatico secondo le regole; - garantire l'archiviazione dei dati personali dei clienti in base alla normativa vigente. - gestire i messaggi, le richieste e i reclami dei clienti e risolverli secondo la procedura; - compilare semplici rapporti statistici secondo le regole; - preparare l'elenco dello stato delle camere, degli arrivi e dei check-out del giorno secondo le regole; - gestire le chiavi e le schede di apertura delle camere secondo le regole; - preparare l'accoglienza dei clienti/gruppi in albergo secondo le regole; |



- gestire i pagamenti con i clienti in base alle forme di pagamento e alle regole;
- eseguire semplici operazioni finanziarie alla reception, secondo le regole;
- salutare i clienti alla reception secondo le regole;
- applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione durante i servizi ai clienti alla reception.

LO2: *orientare i clienti dell'hotel per visite/gite/intrattenimenti nella regione.*

Lo studente deve essere in grado di:

- accogliere i clienti in albergo secondo le regole;
- implementare gli elementi dell'ospitalità nell'hotel secondo le regole;
- ricevere le richieste dei clienti per visite/viaggi e intrattenimento;
- utilizzare il linguaggio del corpo nella comunicazione con i clienti;
- informare i clienti/gruppi nella zona, per gite, visite di intrattenimento;
- interpretare le mappe e le guide della regione/città, orientando i clienti secondo le regole;
- informare i clienti sulle attività culturali della regione;
- orientare i clienti per gite e visite secondo l'itinerario;
- informare i clienti sulle attività di intrattenimento e sportive nei locali dell'hotel o al di fuori di esso;
- informare i clienti sui pericoli durante il viaggio, l'intrattenimento e la visita della regione;
- applicare le regole della comunicazione efficace nell'orientamento del cliente per gli spostamenti nella regione;
- applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente sul posto di lavoro.

LO3: *eseguire servizi di pulizia in albergo.*

Lo studente deve essere in grado di

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro;
- rispettare gli standard della professione;
- rispettare la segnaletica e la cartellonistica sul posto di lavoro;
- applicare le regole dei servizi di pulizia in camera e nelle altre aree comuni dell'hotel;
- controllare e segnalare il consumo del minibar nella camera del cliente secondo le regole;
- applicare correttamente le regole e la segnaletica per l'ingresso nella camera del cliente;
- gestire le assenze e i difetti nella camera del cliente secondo le regole;
- segnalare gli oggetti trovati nella camera del cliente secondo le regole;
- eseguire la sistemazione estetica della camera del cliente e delle aree comuni;
- prendere in consegna e restituire gli indumenti personali ai clienti secondo le regole;
- mantenere le aree comuni dell'hotel secondo le regole;
- curare la decorazione delle aree comuni e la collocazione di fiori naturali;

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - mantenere e curare le strutture sportive e sanitarie, la piscina, le strutture estetiche, ecc. secondo le regole; - separare e gestire i rifiuti secondo le regole; - applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente durante il lavoro nelle camere dei clienti e nelle aree comuni dell'hotel. |
| <p>Metodi di valutazione: Osservazione con lista di controllo.</p> |
| <p>Risorse e materiali: Per la corretta attuazione del modulo, è necessario mettere a disposizione i seguenti ambienti, attrezzature e materiali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un vero hotel/ ristorante/ reception o un modello di camera d'albergo presso la scuola. - Set di strumenti e attrezzature di servizio alla reception, alla lavanderia, alla camera del cliente e alle aree comuni. - Materiale necessario in base al tipo di servizio; - Manuali, guide, materiali scritti, opuscoli e cataloghi promozionali a supporto delle tematiche trattate nel modulo. |
| <p>Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.</p> |

| |
|---|
| <p>Titolo del corso/modulo: <i>Creazione e organizzazione di strutture ricettive e turistiche</i></p> |
| <p>Codice del corso: M-13-855-20</p> |
| <p>Panoramica del corso: Questo modulo si propone di fornire agli studenti le competenze per eseguire le azioni e preparare i documenti necessari per la creazione di strutture ricettive e turistiche, determinarne la forma giuridica e condurre le attività lavorative in base ai settori.</p> |
| <p>Durata del corso: 33 ore di lezione</p> |
| <p>Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato uno dei profili didattici del III livello della Qualifica dei Servizi Alberghieri e Turistici (QHTS) nel programma "Ospitalità e Turismo".</p> |
| <p>Risultati di apprendimento: LO1: realizzare lo studio iniziale per la creazione della struttura ricettiva e turistica e per la redazione del business plan iniziale. Lo studente deve essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - effettuare lo studio della domanda e dell'offerta nel mercato delle strutture ricettive e turistiche che verranno offerte; - definire con chiarezza le tipologie di prodotti da commercializzare (alloggio/ricettività, cibo, bevande, prodotti turistici); - effettuare correttamente lo studio di mercato dei fornitori di prodotti e servizi; |



- confrontare le offerte, i prezzi e le condizioni dei fornitori di servizi, identificando i potenziali fornitori;
- riflettere accuratamente le spese stimate per la pubblicità e il marketing di prodotti e servizi;
- redigere il business plan riassumendo in esso tutte le previsioni fatte;
- determinare accuratamente la struttura degli asset necessari allo sviluppo dell'attività,

LO2: determinare la denominazione e redigere i documenti di base, a seconda della forma giuridica della struttura ricettiva e turistica.

Lo studente deve essere in grado di:

- determinare il nome dell'azienda in funzione dell'attività e dell'immagine che vuole trasmettere ai terzi.
- scegliere la forma giuridica più adatta per l'impresa, in base alle possibilità di finanziamento e alle esigenze dei proprietari;
- redigere la documentazione per la creazione della struttura ricettiva e turistica, in base alla sua forma giuridica, utilizzando le risorse adeguate;
- redigere uno statuto e un semplice atto di costituzione della struttura ricettiva e turistica;

LO3. richiedere la licenza e la registrazione presso le autorità competenti.

Lo studente deve essere in grado di

- individuare sul sito ufficiale del National Business Center le informazioni relative alla procedura e ai documenti per il rilascio delle licenze;
- compilare correttamente i moduli per la richiesta di licenza e tutti i documenti che devono accompagnare la domanda.
- ottenere la licenza dagli enti competenti (National Business Center e/o Ministero del Turismo e dell'Ambiente), rispettando le scadenze previste;
- prendere in consegna i certificati di licenza;
- compilare correttamente la documentazione richiesta dalle autorità fiscali locali;
- compilare correttamente e presentare nei tempi previsti i documenti per la registrazione presso gli uffici dell'ispettorato del lavoro;

LO4: svolgere attività lavorative secondo i settori della struttura ricettiva e turistica (l'impresa formativa).

Lo studente deve essere in grado di:

- svolgere la gestione della documentazione e delle attività del settore Amministrazione;
- compilare, elaborare, amministrare e archiviare i documenti per il funzionamento dei settori;
- utilizzare i programmi informatici necessari allo svolgimento delle attività dell'impresa formativa;
- utilizzare Internet, la posta elettronica, le comunicazioni e le azioni online per lo svolgimento delle attività dell'impresa formativa;

| |
|--|
| - comunicare correttamente e con etica professionale. |
| Metodi di valutazione: Osservazione con lista di controllo. |
| <p>Risorse e materiali: Per la corretta realizzazione del modulo è necessario mettere a disposizione i seguenti ambienti, attrezzature e materiali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - strutture dello studio di formazione - strumenti e attrezzature di lavoro - cancelleria, computer collegato a Internet. - Modelli di statuti, atti costitutivi, business plan e pratiche di iscrizione al Centro Nazionale delle Imprese ottenuti da imprese specifiche - moduli di richiesta e di registrazione presso il Centro nazionale delle imprese - dichiarazioni, dichiarazioni di previsione degli utili, ecc. |
| Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività in aula simulate, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità. |

| |
|--|
| Titolo del corso/modulo: <i>Operazioni di compravendita nel mercato</i> |
| Codice del corso: M-17-1656-20 |
| Corso erogato da: Istituto di formazione professionale |
| Panoramica del corso: Un modulo che fornisce agli studenti le competenze pratiche per eseguire le procedure di acquisto e vendita, nelle condizioni di un mercato internazionale e competitivo, nonché per documentare e registrare gli acquisti e le vendite. |
| Durata del corso: 33 ore di lezione |
| Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato uno dei profili didattici del livello III della Qualifica dei Servizi Alberghieri e Turistici (QHTS) nel programma "Ospitalità e Turismo". |
| <p>Risultati di apprendimento:</p> <p>LO1: analizzare i potenziali fornitori nell'area di business. Lo studente deve essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ricercare accuratamente informazioni sui fornitori nazionali e sui fornitori del mercato internazionale; - identificare potenziali fornitori con lo stesso oggetto di attività dell'impresa; - redigere elenchi sintetici con informazioni chiare e complete sui potenziali fornitori individuati. - <p>LO2: stabilire relazioni con i fornitori attuali. Lo studente deve essere in grado di</p> <ul style="list-style-type: none"> - identificare correttamente gli acquisti che verranno effettuati con i fornitori (aziende); - stabilire rapporti corretti con i fornitori documentandoli; |

- richiedere offerte ai fornitori con i listini prezzi dei prodotti;
- predisporre i relativi ordini dei prodotti da acquistare sulla base delle esigenze di acquisto.

LO3: effettuare gli acquisti e la loro registrazione per l'impresa e il personale.

Lo studente deve essere in grado di:

- ricevere offerte da fornitori di prodotti/servizi;
- confrontare le offerte ricevute da diversi fornitori in base alle loro condizioni e caratteristiche;
- calcolare le offerte e determinare l'offerta migliore;
- redigere i contratti corretti con i fornitori selezionati in base all'offerta migliore (adeguata);
- eseguire gli ordini presso i fornitori selezionati per il mercato;
- registrare accuratamente gli ordini;
- registrare gli acquisti per l'attività commerciale nelle schede di magazzino.

LO4: analizzare i clienti potenziali e attuali nell'area di attività.

Lo studente deve essere in grado di

- ricercare accuratamente e in modo mirato informazioni su clienti, aziende o individui, locali e internazionali;
- utilizzare varie fonti e modalità di informazione per la ricerca di potenziali clienti;
- redigere elenchi chiari e completi dei potenziali clienti individuati dalla ricerca, delle loro caratteristiche e dei loro requisiti, nonché dei contatti con essi;
- redigere elenchi di clienti che riflettano accuratamente le preferenze e le esigenze particolari di ciascuno di essi, nonché le condizioni di consegna e di pagamento con loro;
- compilare statistiche sintetiche accurate e complete con informazioni sui clienti attuali in base alle azioni e al volume delle vendite.

LO5: promuovere e stabilire relazioni con i clienti.

Lo studente deve essere in grado di

- preparare, in collaborazione con il reparto marketing, il materiale informativo da inviare ai clienti;
- pubblicizzare, attraverso Internet, i materiali informativi dell'azienda per stabilire relazioni commerciali con i clienti;
- elaborare correttamente le informazioni ricevute dai clienti contattati che hanno mostrato interesse;
- redigere elenchi completi dei clienti con i quali si prevede di continuare a intrattenere rapporti commerciali;
- inviare ai clienti informazioni complete sul listino prezzi;
- inviare sondaggi per richieste speciali dei clienti;
- redigere un piano dettagliato per soddisfare le richieste del cliente.

LO6: effettuare vendite e relative registrazioni.

Lo studente deve essere in grado di:

- redigere contratti di vendita basati su elementi legali;
- elaborare le richieste dei clienti;
- registrare correttamente gli ordini ricevuti dai clienti;
- verificare lo stato dei prodotti in base alla loro qualità e quantità;
- inviare notifiche all'ufficio acquisti per completare lo stato dei prodotti nel caso in cui non siano disponibili;
- redigere correttamente le fatture di vendita dei prodotti;
- registrare correttamente l'esecuzione degli ordini dei clienti;
- compilare le schede dei singoli clienti;
- registrare correttamente la diminuzione dello stato della merce venduta nelle schede di magazzino;

LO7: effettuare acquisti e vendite per le aziende e per il personale nel Web-shop.

Lo studente deve essere in grado di:

- richiedere informazioni sulle aziende presenti nel Web-shop per le esigenze di acquisto della struttura ricettiva e turistica;
- confrontare le offerte e le relative condizioni di consegna e pagamento;
- completare correttamente l'ordine dei prodotti da acquistare;
- effettuare l'archiviazione elettronica e la stampa dell'ordine completato;
- registrare correttamente l'ordine nel registro degli ordini conclusi;
- elaborare e registrare correttamente i nuovi ordini nel proprio registro, seguendo la stessa procedura prevista per le vendite in altre forme;
- inviare in forma elettronica la conferma di ricezione dell'ordine;
- salvare l'ordine in una forma elettronica adeguata per utilizzarlo per ulteriori scopi.
-

Metodi di valutazione: Osservazione con lista di controllo**Risorse e materiali:**

Per la corretta implementazione del modulo, è necessario mettere a disposizione i seguenti ambienti, attrezzature e materiali:

- strutture dello studio di formazione
- cancelleria
- vari modelli di documenti di corrispondenza provenienti da aziende reali e preparati dal docente,
- ricevute, moduli, fatture, registri di acquisto ottenuti dalla pratica o elaborati in moduli precedenti,
- computer collegato a Internet.

Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività simulate in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.

| |
|--|
| Titolo del corso/modulo: <i>Offerta di prodotti e servizi nella struttura ricettiva e turistica</i> |
| Codice del corso: M-13-1657-20 |
| Corso erogato da: Istituto di formazione professionale |
| Panoramica del corso: Un modulo che consente agli studenti di analizzare i requisiti relativi a prodotti e servizi nella struttura ricettiva e turistica, creare il prodotto/servizio, calcolare i costi e stabilire relazioni con i fornitori. |
| Durata del corso: 33 ore di lezione |
| Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato uno dei profili didattici del livello III della Qualifica dei Servizi Alberghieri e Turistici (QHTS) nel programma "Ospitalità e Turismo". |
| <p>Risultati di apprendimento:</p> <p>LO1: <i>analizzare la domanda di prodotti e servizi nella struttura ricettiva e turistica.</i> Lo studente deve essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - distinguere le modalità di analisi e le richieste di prodotti e servizi nella struttura ricettiva e turistica; - analizzare gli elementi della domanda di prodotti e servizi nella struttura ricettiva e turistica; - utilizzare le informazioni delle ricerche di mercato per identificare i prodotti e i servizi richiesti e gli obiettivi della struttura ricettiva e turistica; - analizzare le opportunità che l'azienda ha per offrire i prodotti e i servizi richiesti dal mercato; - valutare l'efficacia dei prodotti e dei servizi richiesti; - prendere decisioni in merito ai prodotti e ai servizi per soddisfare le richieste del mercato; - adattare prodotti e servizi per clienti con budget finanziari diversi; - dimostrare responsabilità, persistenza, innovazione, iniziativa e capacità di lavorare entro le scadenze in modo indipendente e in gruppo. <p>LO2: <i>creare prodotti e servizi nella struttura ricettiva e turistica.</i> Lo studente deve essere in grado di</p> <ul style="list-style-type: none"> - analizzare le richieste dei clienti di prodotti o servizi nell'impresa per tipologia e per procedura; - analizzare il prezzo richiesto dal cliente - specificare i dati dei prodotti e dei servizi offerti; - registrare in dettaglio le attività che verranno svolte nel tempo per la realizzazione di prodotti e servizi; - descrivere accuratamente i prodotti e i servizi da offrire; - creare il prodotto e il servizio in base alle esigenze dei clienti a cui si rivolge la struttura ricettiva e turistica; - calcolare il costo dei prodotti e dei servizi sulla base dei prezzi contrattati con i fornitori; - calcolare il prezzo totale dei prodotti/servizi; - confrontare il prezzo calcolato con il prezzo di mercato e calcolare le differenze; |



- adeguare il prezzo dei prodotti/servizi a quello di mercato;
- descrivere i prodotti e i servizi del catalogo e tradurli in lingue straniere;
- redigere un piano di marketing dettagliato e completo per prodotti e servizi;
- calcolare correttamente i costi di marketing;
- pubblicare prodotti e servizi sul sito web, sui social network, ecc;
- dimostrare responsabilità, persistenza, innovazione, iniziativa e capacità di lavorare entro le scadenze in modo indipendente e in gruppo.

LO3: stabilire relazioni con i fornitori di prodotti e servizi.

Lo studente deve essere in grado di

- utilizzare i risultati della ricerca di mercato per identificare i potenziali fornitori dei prodotti/servizi richiesti;
- stabilire relazioni con i fornitori in base ai tipi di prodotti e servizi richiesti;
- contattare i fornitori di prodotti/servizi in tempo utile per confermarne la disponibilità;
- negoziare con i fornitori i prezzi dei prodotti/servizi;
- testare il prodotto/servizio da parte del personale del rispettivo reparto della struttura ricettiva e turistica;
- redigere i contratti di servizio con i fornitori in base alle date, alle quantità e alle condizioni negoziate, rispettando le norme legali in vigore;
- dimostrare responsabilità, perseveranza, innovazione, iniziativa e capacità di lavorare entro le scadenze in modo indipendente e in gruppo.

Metodi di valutazione: Osservazione con lista di controllo

Risorse e materiali:

Per la corretta realizzazione del modulo è necessario mettere a disposizione i seguenti ambienti, attrezzature e materiali:

- Strutture dello studio di formazione
- computer
- Internet
- Materiale d'ufficio
- Modelli di richieste e offerte
- Brochure e materiale promozionale vario di prodotti e servizi che possono essere utilizzati come illustrazione ed esempio.

Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in classe con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività in classe simulate, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.

Titolo del corso/modulo: *Gestione del personale nelle strutture ricettive e turistiche*

Codice del corso: M-13-1658-20

Corso erogato da: Istituto di formazione professionale



Panoramica del corso: Un modulo che fornisce allo studente le competenze pratiche per svolgere le procedure di assunzione del personale, registrare le azioni intraprese e condurre le registrazioni appropriate nella struttura alberghiera e turistica.

Durata del corso: 30 ore di lezione

Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato uno dei profili didattici del III livello della Qualifica dei Servizi Alberghieri e Turistici (QHTS) nel programma "Ospitalità e Turismo".

Risultati di apprendimento:

LO1: *identificare e pianificare le esigenze di nuovo personale nella struttura ricettiva e turistica.*

Lo studente deve essere in grado di:

- raccogliere informazioni accurate e complete dai settori della struttura ricettiva e turistica per le esigenze di nuovo personale;
- analizzare correttamente e responsabilmente i fabbisogni di personale dei settori;
- determinare accuratamente il fabbisogno di nuovo personale, in base ai settori della struttura alberghiera e turistica;
- redigere moduli di sintesi per il nuovo personale;
- prendere la decisione finale per il nuovo personale, in base all'analisi dei requisiti.
- determinare i documenti e i criteri necessari per le offerte di lavoro, secondo gli standard richiesti (richiesta di assunzione, curriculum vitae, documenti che attestino le competenze professionali e personali del candidato);
- pubblicizzare, secondo gli standard, le offerte di lavoro nei media.

LO2: *redigere annunci per nuovi posti di lavoro.*

Lo studente deve essere in grado di:

- formulare annunci del personale richiesto;
- classificare l'elenco esatto dei documenti richiesti ai candidati in ordine di importanza.
- determinare i mezzi/le modalità con cui effettuare gli annunci di nuovi posti di lavoro o di riqualificazione professionale
- calcolare con precisione i costi preliminari degli annunci;
- prendere una decisione economicamente ed efficacemente argomentata sulle modalità di pubblicazione dell'annuncio.

LO3: *realizzare procedure di reclutamento del personale.*

Lo studente deve essere in grado di

- esaminare correttamente i documenti dei candidati al lavoro;
- elaborare criteri professionali e corretti per la valutazione dei candidati;
- formulare correttamente i questionari e i moduli per i candidati ai colloqui;
- condurre in modo corretto e professionale i colloqui con i candidati selezionati;
- effettuare una valutazione obiettiva sulla base della documentazione e del risultato del colloquio;
- prendere la decisione appropriata in merito all'ammissione dei candidati;
- effettuare la pubblicazione dei nominativi vincenti e la notifica dei settori per il nuovo personale.

LO4: *svolgere le procedure di assunzione.*

Lo studente deve essere in grado di:

- selezionare e utilizzare correttamente tutte le informazioni sulle basi legali che regolano i rapporti di lavoro;
- negoziare le condizioni di lavoro, il pagamento, ecc.
- redigere il contratto di lavoro sulla base del quadro giuridico, del codice del lavoro e delle trattative preliminari;
- firmare il contratto di lavoro;
- registrare accuratamente il/i nuovo/i dipendente/i nel registro dell'entità economica;
- registrarsi presso l'ufficio del lavoro e della previdenza sociale e ottenere il/i numero/i di assicurazione.
- aprire i libri di lavoro e di previdenza sociale,
- registrare i nuovi dipendenti nel libro paga.

LO5: redigere *il piano d'azione per lo sviluppo del personale e la sua formazione continua.*

Lo studente deve essere in grado di:

- identificare le esigenze di qualificazione in base ai settori e alle mansioni;
- costruire un piano di qualificazione per il nuovo personale
- progettare un programma di riqualificazione per il personale esistente;
- calcolare i costi delle attività di qualificazione.

Metodi di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

Risorse e materiali:

Per la corretta implementazione del modulo, è necessario fornire i seguenti ambienti, attrezzature e materiali:

- strutture dello studio di formazione
- cancelleria,
- vari modelli di documenti provenienti da altre imprese e modelli di documenti preparati dal docente;
- strumenti da ufficio, un computer collegato a Internet;
- moduli, ricevute, fatture e registri di vendita ottenuti dalla pratica nei moduli precedenti;
- vario materiale informativo proveniente dal Centro albanese di formazione delle imprese, da altri centri di formazione delle imprese, da fiere di formazione delle imprese e da vari seminari organizzati.

Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività in aula simulate, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.

Titolo del corso/modulo: *Contabilità di base nelle strutture ricettive e turistiche*

Codice del corso: **M-17-1659-20**

Corso erogato da: **Istituto di formazione professionale**

Panoramica del corso: Modulo che fornisce agli studenti le competenze pratiche per eseguire la contabilità di base nelle strutture ricettive e turistiche (calcoli economici, contabilità e chiusura annuale, compilazione dei bilanci delle attività economiche nelle strutture ricettive e turistiche).

Durata del corso: 30 ore di lezione



Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato uno dei profili didattici del III livello della Qualifica dei Servizi Alberghieri e Turistici (QHTS) nel programma "Ospitalità e Turismo".

Risultati di apprendimento:

LO1: registrare nel libro contabile le azioni per la creazione o l'ampliamento della struttura ricettiva e turistica.

Lo studente deve essere in grado di:

- eseguire correttamente la registrazione contabile del capitale iniziale apportato dai proprietari per la creazione/espansione della struttura ricettiva e turistica;
- eseguire correttamente la registrazione contabile degli importi delle spese anticipate per la creazione, la registrazione e l'assistenza legale, nonché per l'ampliamento dell'attività, secondo la forma giuridica della struttura ricettiva e turistica;
- redigere correttamente i registri contabili (diario, libro mastro, partitari, diari analitici) sotto forma di modelli per l'attività della struttura ricettiva e turistica;
- eseguire correttamente la registrazione contabile del saldo iniziale (voce di apertura) nel giornale;
- aprire correttamente le schede di magazzino secondo il formato definito.

LO2: registrare nel libro contabile gli acquisti e le vendite di prodotti per la struttura ricettiva e turistica, nonché i relativi pagamenti e incassi.

Lo studente deve essere in grado di:

- aprire il diario analitico degli acquisti, rispettando le norme di legge vigenti;
- registrare correttamente le fatture di acquisto dei prodotti nel giornale analitico degli acquisti;
- eseguire la corretta registrazione contabile oltre allo stato dei prodotti in magazzino;
- effettuare la corretta registrazione delle fatture di acquisto nel registro delle fatture ricevute;
- aprire il diario analitico di vendita, rispettando le norme di legge vigenti;
- registrare correttamente le fatture di vendita dei prodotti nell'agenda analitica di vendita;
- effettuare la registrazione contabile, in riduzione, dello stato dei prodotti;
- registrare correttamente le fatture di vendita nel registro delle fatture emesse.
- contabilizzare correttamente l'incasso delle fatture di vendita effettuando i relativi aggiornamenti nel registro delle fatture emesse;
- contabilizzare correttamente il pagamento dei prodotti o servizi acquistati.

LO3: Eseguire le valutazioni e la relativa contabilità del magazzino.

Lo studente deve essere in grado di:

- stimare correttamente il costo del venduto (CGS) secondo le modalità previste dalla normativa vigente.
- registrare correttamente il CGS nei rispettivi libri;
- contabilizzare correttamente l'uscita delle materie prime e dei materiali per la produzione;
- contabilizzare correttamente l'ingresso dei prodotti dai reparti produttivi al magazzino;

- valutare correttamente lo stato finale del magazzino attraverso inventari accurati e completi;
- contabilizzare correttamente le condizioni del magazzino e le sue variazioni;
- contabilizzare correttamente le differenze di magazzino;
- inquadrare il magazzino con i reparti di produzione per quanto riguarda i materiali, le materie prime e i prodotti disponibili.

LO4: eseguire la dichiarazione e la contabilizzazione delle spese e degli obblighi di lavoro, delle assicurazioni e dei redditi personali (PI).

Lo studente deve essere in grado di

- compilare le liste di pagamento online secondo le scadenze previste a seconda del tipo di azienda;
- dichiarare online gli obblighi di assicurazione sociale e sanitaria e di imposta sul reddito;
- eseguire correttamente la registrazione contabile, in base alle buste paga, alle spese di lavoro, agli obblighi verso il personale, alle assicurazioni e allo Stato per il PI;
- contabilizzare correttamente, sulla base degli elenchi dei pagamenti assicurativi, le relative spese sostenute dall'agenzia;
- redigere e inviare alla banca l'ordine di pagamento dei premi di lavoro;
- scaricare il mandato di pagamento per il pagamento degli obblighi assicurativi e delle PI;
- inviare l'ordine di pagamento alla banca per il pagamento degli obblighi assicurativi e della PI;
- contabilizzare correttamente il pagamento delle obbligazioni per premi di lavoro, assicurazione e PI.

LO5: eseguire la valutazione delle attività a lungo termine.

Lo studente deve essere in grado di:

- eseguire correttamente la contabilizzazione dell'acquisto e dell'iscrizione dei beni a lungo termine in base alla loro origine;
- calcolare correttamente, secondo le norme giuridiche vigenti, l'ammortamento dei beni a lungo termine in base alle loro tipologie e gruppi;
- eseguire correttamente la registrazione contabile delle spese di ammortamento delle attività a lungo termine;
- contabilizzare correttamente l'uscita dei beni a lungo termine per destinazioni e scopi diversi (che potrebbero essere fuori uso, ceduti o venduti).

LO6: contabilizzare spese, ricavi, pagamenti e altre entrate di cassa.

Lo studente deve essere in grado di:

- contabilizzare correttamente le spese e il pagamento delle tasse locali;
- scaricare e inviare gli ordini di pagamento per le quote di imposta sugli utili stimati;
- scaricare e inviare alla banca l'ordine di pagamento per il pagamento dell'imposta sugli utili nel caso di piccole imprese;
- contabilizzare correttamente i pagamenti delle imposte sul reddito;

- contabilizzare correttamente le spese per l'acquisto di materiale d'ufficio, la manutenzione e il relativo pagamento.
- contabilizzare correttamente le spese per altri servizi acquistati (energia, telefono, acqua, internet, ecc.) e il loro pagamento.
- contabilizzare correttamente le spese/pagamenti per interessi, affitti, ecc;
- contabilizzare correttamente gli incassi/interessi attivi per l'affitto.

LO7: eseguire le operazioni di chiusura e la redazione del bilancio finale.

Lo studente deve essere in grado di:

- eseguire correttamente la contabilizzazione del riepilogo delle spese;
- registrare correttamente il riepilogo delle entrate in contabilità;
- calcolare correttamente il risultato economico dell'azienda turistica;
- redigere correttamente, e secondo le norme giuridiche vigenti, il bilancio di base dell'attività dell'impresa turistica.
- dichiarare online in tempo utile l'imposta sul reddito finale;
- dichiarare online in tempo utile il rendiconto delle entrate e delle uscite;
- dichiarare online per tempo l'utile previsto per l'anno successivo;
- contabilizzare correttamente l'imposta sul reddito finale e il pagamento delle differenze.

Metodi di valutazione: Osservazione con lista di controllo.

Risorse e materiali:

Per la corretta realizzazione del modulo è necessario mettere a disposizione i seguenti ambienti, attrezzature e materiali:

- strutture dello studio di formazione
- cancelleria,
- vari documenti finanziari, modelli di altre strutture ricettive e turistiche e modelli preparati dal docente;
- strumenti da ufficio, un computer collegato a Internet;
- moduli, rendiconti finanziari e libri finanziari obbligatori ottenuti dalla pratica nei moduli precedenti;
- materiale informativo vario.

Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.

Titolo del corso/modulo: *Promozione del prodotto e dell'immagine delle strutture ricettive e turistiche*

Codice del corso: **M-13-1660-20**

Corso erogato da: **Istituto di formazione professionale**

Panoramica del corso: Un modulo che fornisce allo studente le competenze pratiche per realizzare la politica del proprio prodotto, la promozione dell'immagine della struttura ricettiva



e turistica e le richieste di partecipazione alle fiere, la progettazione di materiali promozionali, nonché lo svolgimento di azioni prima, durante e dopo la fiera.

Durata del corso: 33 ore di lezione

Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato uno dei profili didattici del III livello della Qualifica dei Servizi Alberghieri e Turistici (QHTS) nel programma "Ospitalità e Turismo".

Risultati di apprendimento:

LO1: creare l'immagine della struttura ricettiva e turistica.

Lo studente deve essere in grado di:

- descrivere l'importanza dello sviluppo dell'immagine di una struttura ricettiva e turistica;
- identificare i valori della struttura ricettiva e turistica nel mercato attraverso osservazioni, questionari, sondaggi e discussioni
- identificare i tipi di clienti per i quali la struttura ricettiva e turistica è orientata.
- identificare i tipi di collaboratori e partner della struttura ricettiva e turistica;
- evidenziare i punti di forza e di debolezza dell'attività commerciale.
- creare una visione del futuro della struttura ricettiva e turistica e descrivere in modo creativo il mercato in cui è orientata;
- formulare le finalità e gli obiettivi che l'azienda si prefigge per il futuro;
- identificare, attraverso diversi metodi, le esigenze e il grado di soddisfazione dei clienti e dei collaboratori della struttura ricettiva e turistica;
- descrivere lo scopo dell'esistenza dell'azienda;
- formulare la missione della struttura ricettiva e turistica in base alle esigenze e ai tipi di clienti a cui si rivolge, nonché alle attività, alle tecnologie e ai metodi di vendita che utilizzerà;
- creare lo slogan della struttura ricettiva e turistica, basandosi sull'utilità del prodotto e del servizio al cliente;
- costruire la definizione della filosofia della struttura ricettiva e turistica in base alle sue convinzioni, ai suoi valori e alla sua cultura.

LO2: ideare e creare il logo della struttura ricettiva e turistica.

Lo studente deve essere in grado di:

- descrivere l'importanza della concezione e della creazione dell'identità visiva della struttura ricettiva e turistica;
- identificare le parti costitutive dell'identità visiva dell'azienda, quali logo, colori, forme, ecc.
- determinare i criteri per la creazione del logo in base ai valori, alla missione, alla filosofia e alle caratteristiche della struttura ricettiva e turistica;
- selezionare gli elementi e i simboli che il logo deve contenere;
- definire i criteri grafici chiari e semplici che il logo contiene;
- applicare le tecniche creative di selezione di colori, oggetti, forme, foto e frasi per costruire il logo della struttura ricettiva e turistica;
- abbozzare e concettualizzare l'idea del logo;

- articolare il messaggio trasmesso dal logo in base alla natura del pubblico di destinazione;
- selezionare le migliori creazioni di logo;
- prendere la decisione finale per il logo della struttura ricettiva e turistica;
- creare il logo della struttura ricettiva e turistica come simbolo in modo che possa essere facilmente distinto e riconosciuto da altre aziende;
- introdurre il logo dell'azienda turistica.

LO3: progettare la pubblicità della struttura ricettiva e turistica.

Lo studente deve essere in grado di:

- definire correttamente il gruppo target, in base al mercato della struttura ricettiva e turistica;
- redigere un piano chiaro e dettagliato di misure per la promozione della struttura ricettiva e turistica/ del suo prodotto;
- redigere formati e documenti con il logo e i colori con cui la struttura ricettiva e turistica sarà identificata durante l'attività;
- creare depliant, cataloghi e altri materiali scritti per promuovere la struttura ricettiva e turistica e il prodotto, utilizzando varie tecniche di animazione al PC;
- ideare le uniformi di vestizione del personale in modo appropriato per la loro presentazione ai clienti e per realizzare l'immagine della struttura ricettiva e turistica;
- concepire le pubblicità audiovisive con cui verrà presentata la struttura ricettiva e turistica.
- selezionare una delle tecniche pubblicitarie, attraverso la segmentazione dettagliata del mercato, per la corretta formulazione del messaggio pubblicitario;
- presentare la pubblicità creata.

LO4: svolgere le azioni preparatorie per la partecipazione alla fiera.

Lo studente deve essere in grado di:

- redigere la richiesta di partecipazione alla fiera;
- inviare la richiesta agli organizzatori della fiera, corredata dalle informazioni richieste per la struttura ricettiva e turistica;
- progettare lo slogan con cui l'"impresa commerciale" si presenterà in fiera;
- redigere i contratti di vendita da utilizzare in fiera;
- redigere i rendiconti delle spese in base alla loro tipologia;
- redigere l'elenco dei materiali necessari per la partecipazione alla fiera;
- suddividere i compiti e le responsabilità, stabilendo le scadenze per la loro esecuzione;
- richiedere l'ospitalità e il turismo come partecipante alla fiera inviando le informazioni appropriate, richieste dagli organizzatori della fiera;
- ricevere l'avviso di partecipazione alla fiera, insieme alle informazioni sull'ubicazione dello stand dell'azienda, il programma della fiera, la documentazione assicurativa e l'elenco delle aziende partecipanti alla fiera;

- condurre studi basati sulle statistiche relative alle vendite e agli acquisti effettuati nelle fiere precedenti;
- stampare le ricevute di consegna e le fatture di vendita dopo averle preparate;
- preparare presentazioni elettroniche o filmati pubblicitari per la fiera;
- fornire le uniformi di abbigliamento degli studenti per la fiera, in conformità con l'identità della struttura ricettiva e turistica e del prodotto;
- stampare il materiale informativo per la fiera;
- determinare le persone responsabili e i loro compiti durante la fiera;

LO5: eseguire azioni durante la fiera.

Lo studente deve essere in grado di:

- registrare la struttura alberghiera e turistica presso l'ufficio informazioni della fiera;
- firmare il regolamento della fiera
- prendere in consegna i materiali ordinati dagli organizzatori della fiera;
- costruire lo stand secondo i compiti prestabiliti;
- posizionare il materiale pubblicitario sullo stand;
- mantenere l'ambiente dello stand durante la fiera;
- promuovere la struttura ricettiva e turistica e la sua attività nello stand attraverso materiali informativi scritti e presentazioni elettroniche.
- promuovere l'impresa e la sua attività nel padiglione fieristico attraverso colloqui di vendita, pubblicità e omaggi per i partecipanti;
- stipulare contratti di compravendita per periodi futuri;
- effettuare acquisti per la struttura ricettiva e turistica e per il personale con pagamenti successivi e carte di credito;
- effettuare vendite per il personale e i visitatori con successivo incasso e carte di credito, redigendo ricevute di consegna e rispettive fatture;
- compilare la scheda riepilogativa delle vendite effettuate in fiera;

LO6: eseguire azioni dopo la fiera.

Lo studente deve essere in grado di:

- registrare correttamente gli acquisti e le vendite nei relativi libri contabili;
- registrare gli ingressi e le uscite dei prodotti nelle schede di magazzino;
- eseguire gli eventuali ordini della ditta corrispondente per effettuare gli acquisti;
- eseguire le procedure di ricevimento e documentazione della merce ordinata;
- registrare gli incassi delle vendite con carta di credito nei relativi libri contabili;
- registrare gli eventuali incassi delle vendite con successivo incasso nei relativi libri contabili;
- calcolare il risultato delle azioni svolte durante la fiera;
- redigere correttamente le statistiche relative alle vendite della fiera;
- analizzare le vendite della fiera rispetto a quelle realizzate nelle fiere precedenti.

Metodi di valutazione: Osservazione con lista di controllo.



Risorse e materiali:

Per la corretta realizzazione del modulo è necessario mettere a disposizione i seguenti ambienti, attrezzature e materiali:

- Strutture dello studio di formazione
- cartoleria
- volantini e materiale pubblicitario vario ricevuto da varie organizzazioni/impresе;
- statistiche delle fiere precedenti preparate dagli studenti degli anni precedenti;
- materiale audiovisivo vario, foto e filmati che illustrano le presenze alle fiere precedenti;
- computer con vari programmi di animazione e di elaborazione grafica;
- connessione a Internet.

Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.

Titolo del corso/modulo: *Preparazione di assortimenti con materie prime biologiche della regione*

Codice del corso: M-13-1491-18

Corso erogato da: Istituto di formazione professionale

Panoramica del corso: Un modulo che consente agli studenti di valutare i prodotti grezzi della regione e di cucinare assortimenti con essi.

Durata del corso: 51 ore di lezione

Prerequisiti (se applicabili): Gli studenti devono aver completato il livello II della Qualifica dei servizi alberghieri e turistici (QHTS) nel programma "Ospitalità e turismo".

Risultati di apprendimento:

LO1: *Lo studente valuta i prodotti grezzi della regione.*

Lo studente deve essere in grado di:

- classificare i prodotti agricoli e zootecnici biologici, al fine di trasformarli in cucina;
- distinguere le diverse denominazioni dei prodotti del territorio: tradizionali, di origine protetta, a indicazione geografica protetta e locali;
- valutare il ruolo della promozione dei prodotti biologici della regione nello sviluppo sostenibile;
- descrivere gli standard e il quadro giuridico dei prodotti biologici a livello nazionale e internazionale;
- utilizzare le banche dati internazionali come strumento di ricerca per i prodotti biologici;
- identificare i prodotti biologici tipici albanesi;
- descrivere l'importanza della trasformazione dei prodotti biologici in un hotel della regione;
- spiegare le caratteristiche della trasformazione tecnologica dei prodotti biologici;
- spiegare i principi e i metodi di stoccaggio, conservazione e confezionamento dei prodotti trasformati in cucina;
- valutare gli indicatori organolettici dei prodotti biologici della regione;

- elencare i tipi di fiori utilizzati in cucina;
- valutare la qualità dei fiori in base al loro valore nutrizionale;
- spiegare l'importanza della sicurezza alimentare nella lavorazione dei prodotti biologici in cucina.

LO2: *Lo studente cucina assortimenti con prodotti crudi biologici e fiori locali.*

Lo studente deve essere in grado di

- indossare l'uniforme sul posto di lavoro
- preparare il posto di lavoro
- selezionare gli strumenti di lavoro appropriati per la preparazione degli assortimenti biologici da cucinare;
- selezionare i prodotti crudi in base alle ricette
- eseguire la lavorazione a freddo del prodotto biologico crudo (pulizia, lavaggio, sbucciatura, taglio, ecc.);
- cucinare gli assortimenti tipici della regione con prodotti crudi biologici e fiori della regione secondo la ricetta;
- decorare e presentare gli assortimenti di verdure e fiori della regione;
- separare i rifiuti in base alla loro tipologia;
- gestire i grassi per il riciclaggio;
- attuare i requisiti di tutela della salute e della sicurezza del cliente durante la cottura degli assortimenti con prodotti crudi biologici e fiori della regione;
- applicare le norme di igiene, sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente durante la preparazione di assortimenti con verdure e fiori biologici della regione.

Metodi di valutazione: Domande e risposte orali; osservazione con lista di controllo.

Risorse e prodotti:

Per la corretta attuazione del modulo, è necessario fornire i seguenti ambienti, attrezzature e prodotti:

- Un'autentica cucina di ristorante o la cucina della scuola.
- Un set di strumenti e attrezzature da cucina.
- Prodotti biologici necessari in base alle ricette.
- Manuali, guide, materiali scritti e vari menu a supporto delle tematiche trattate nel modulo.

Attività duali: stage, lavoro in azienda (apprendistato, ecc.), simulazione in aula con il supporto di aziende, visita guidata, altri tipi di attività duali; si tratta di attività di simulazione in aula, in locali scolastici e/o aziendali a seconda dei casi e delle possibilità.

II. PERCORSI DI FORMAZIONE DUALE MAPPATI IN KOSOVO

1. CORSI DI APPRENDIMENTO MAPPATI

Modulo 1

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: Introduzione al turismo |
| Codice del corso: N/a |
| Corso erogato da: Gestione del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Questo corso introduttivo copre i concetti e i principi di base del turismo, compreso il suo significato economico e sociale, il marketing turistico, la comunicazione e lo sviluppo delle capacità turistiche. |
| Durata del corso: 180 |
| Risultati dell'apprendimento: Al termine del corso, gli studenti dovrebbero essere in grado di comprendere i concetti di base e il significato del turismo, riconoscere gli aspetti socio-economici del turismo, applicare le strategie di comunicazione e di marketing nel turismo e comprendere lo sviluppo e la gestione delle capacità turistiche. |
| Contenuto del corso: Illustrare in dettaglio gli argomenti e i contenuti trattati nel corso/modulo. Fornire una ripartizione dei concetti chiave, delle competenze e delle conoscenze che gli studenti acquisiranno. |

1. Concetti di base del turismo:

- Definizioni e sviluppo storico del turismo.
- Tipi e forme di turismo.

2. Aspetto economico del turismo:

- L'importanza del turismo per l'economia.
- Domanda e offerta di turismo.

3. Aspetto socio-culturale del turismo

- Impatto sociale del turismo.
- Turismo culturale e patrimonio.

| |
|--|
| 4. Marketing turistico |
| <ul style="list-style-type: none"> • Principi di marketing nel turismo. • Segmentazione del mercato e targeting. |
| 5. Comunicazione turistica |
| <ul style="list-style-type: none"> • Strategie di comunicazione • Servizio e soddisfazione del cliente. |
| 6. Capacità e infrastrutture turistiche: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Alloggio e trasporto • Gestione delle attrazioni. |

Componente di formazione pratica (se applicabile): Il programma di studio può includere esercizi pratici integrati con l'apprendimento teorico, casi di studio ed eventualmente visite sul campo o progetti industriali. Queste attività sono pensate per fornire un'esperienza pratica.

Metodi di valutazione (se applicabile): Descrivere in dettaglio i metodi di valutazione utilizzati per valutare i progressi e le competenze dei discenti in questo corso/modulo. Spiegare come queste valutazioni si allineano con i risultati dell'apprendimento.

| |
|-----------------------------|
| 1. Esami scritti, |
| 2. Presentazioni orali |
| 3. Progetti di gruppo |
| 4. Partecipazione in classe |

Risorse e materiali: Hyrje Në Turizem" del Prof. Assoc. Dr. Fetah Reçica & Dr. sc. Bedri Millaku, Prishtinë 2014.

Opere di V. Gorica K. (2004) "Bazat e Turizmit" e K. Gorica & N. Kocollari (2002) "Produkti Turistik".

Integrazione tecnologica: Utilizzo di piattaforme di e-learning e di altre risorse online.

Prerequisiti (se applicabili): n/a

Elettivi consigliati (se applicabili): n/a

Attività duali: Questo modulo include simulazioni in classe e visite guidate.

Modulo 2

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: Fondamenti di business nell'ospitalità e nel turismo |
| Codice del corso: n/a |
| Corso erogato da: Gestione del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Questo corso introduce i concetti fondamentali del business con particolare attenzione all'industria dell'ospitalità e del turismo. Copre i ruoli dei manager, la governance aziendale, l'ambiente aziendale, il marketing, il business internazionale e le responsabilità sociali e culturali nel business. |
| Durata del corso: 2 + 2 a settimana (15 settimane), 60 ore. |
| Risultati di apprendimento: |
| Comprendere i concetti fondamentali del business nel contesto dell'ospitalità e del turismo. |
| Identificare i ruoli e le responsabilità dei manager in questi settori. |
| Cogliere le sfumature del marketing e del business internazionale nel settore dell'ospitalità. |
| Riconoscere le responsabilità sociali e culturali delle imprese nel settore dell'ospitalità e del turismo. |
| Contenuto del corso: |
| 7. Business nell'ospitalità e nel turismo: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Introduzione ai concetti di business specifici del settore. |
| 8. Ruoli manageriali: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Esplorazione dei ruoli e delle responsabilità dei manager nel settore dell'ospitalità e del turismo. |
| 9. Governance aziendale: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Comprendere le strutture di governance e il loro impatto sulle operazioni aziendali. |
| 10. Marketing nell'ospitalità: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Strategie e pratiche di marketing proprie dell'industria dell'ospitalità. |
| 11. Affari internazionali |
| <ul style="list-style-type: none"> • Esaminare gli aspetti globali del business dell'ospitalità e del turismo |
| 12. Responsabilità sociali e culturali |



- L'importanza delle pratiche etiche e della sensibilità culturale nel settore.

Componente di formazione pratica (se applicabile):

Metodi di valutazione (se applicabile): .

- 5. Esami scritti
- 6. Lavoro di progetto
- 7. Partecipazione alla lezione

Risorse e materiali: "AN INTRODUCTION TO BUSINESS" di Gasper, Bierman, Kolari, Hise, Smith, Arreola-Risa, pubblicato da OXFORD UNIVERSITY nel 2007.

Integrazione tecnologica: n/a

Prerequisiti (se applicabili): n/a

Elettivi consigliati (se applicabili): n/a

Doppia attività: Questo modulo prevede simulazioni in classe e visite guidate.

Modulo 3

Titolo del corso/modulo: Gestione di cibi e bevande

Codice del corso: N/a

Corso erogato da: Gestione del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka".

Panoramica del corso: Il corso si concentra sulla comprensione della qualità degli alimenti, sul funzionamento dei sistemi alimentari e sulla gestione in contesti alimentari e delle bevande. Copre l'analisi della qualità, il valore calorico degli alimenti, l'utilizzo, i fattori che influenzano la qualità degli alimenti, la produzione agricola, la sicurezza alimentare e la gestione dei servizi di ristorazione.

Durata del corso: 60h

Risultati di apprendimento:

Comprendere la qualità degli alimenti e il funzionamento dei sistemi alimentari.

Analizzare il valore calorico e l'utilizzo di vari alimenti.

Identificare i fattori che influenzano la qualità degli alimenti, compresa la produzione agricola.



| |
|---|
| Acquisire conoscenze su questioni e strategie di sicurezza alimentare. |
| Gestire efficacemente i servizi di ristorazione, concentrandosi sulla qualità e sulla soddisfazione dei clienti. |
| Contenuto del corso: |
| 13. Controllo della qualità e standard HACCP: |
| 14. Gestione degli standard di qualità degli alimenti nei ristoranti |
| 15. Valori fisiologici degli alimenti |
| 16. Lavorazione del latte e della carne: |
| 17. Gestione delle risorse idriche |
| 18. Valore nutrizionale di frutta e verdura |
| 19. Cereali e loro prodotti |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): |
| Metodi di valutazione (se applicabile): |
| 8. Esami scritti per valutare la comprensione dei concetti teorici. |
| 9. Compiti o progetti pratici relativi alla gestione della qualità di alimenti e bevande. |
| 10. Presentazioni o relazioni su argomenti specifici del corso. |
| Risorse e materiali: Menaxhimi i Ushqimit dhe Pijeve" di Adem Dreshaj, pubblicato a Pejë nel 2017. |
| "Menaxhimi i Cilësisë se Produkteve dhe Ndikimet Mjedisore në Biznes" di Adem Dreshaj, pubblicato a Prishtinë nel 2014. |
| Integrazione tecnologica: n/a |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |
| Attività duali: Questo modulo include simulazioni in classe |

Modulo 4



| |
|--|
| Titolo del corso/modulo: Finanza nel turismo e nell'ospitalità |
| Codice del corso: N/a |
| Corso erogato da: Gestione del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka" |
| Panoramica del corso: Questo corso introduce i concetti fondamentali della finanza nel contesto del turismo e dell'ospitalità. Copre le basi della teoria e della pratica finanziaria, la documentazione e il reporting finanziario, l'analisi degli investimenti di , la gestione del rischio e gli aspetti finanziari del processo decisionale aziendale nei settori del turismo e dell'ospitalità. |
| Durata del corso: 60 h |
| Risultati di apprendimento: |
| Comprendere le teorie e le pratiche alla base della finanza in generale. |
| Applicare le teorie e i compiti finanziari nella pratica. |
| Gestire e controllare i documenti finanziari in varie forme di business. |
| Qualificarsi per ruoli di livello superiore come manager finanziario o revisore contabile. |
| Conoscere i concetti di finanza aziendale e la loro applicazione contemporanea a livello globale. |
| Contenuto del corso: |
| Concetti di base della finanza: Valore temporale del denaro, rischio e rendimento, valutazione e tassi di rendimento. |
| Banca centrale e banche commerciali: Funzioni e ruoli nel sistema finanziario. |
| Mercati monetari e dei capitali: Intermediazione finanziaria nelle assicurazioni. |
| Finanza pubblica: Comprendere gli aspetti finanziari della gestione del settore pubblico. |
| Finanza aziendale: Flussi di cassa, bilanci, valore aggiunto. |
| Costi della finanza aziendale: Costi del capitale, leva finanziaria e struttura del capitale. |
| Budgeting del capitale: Tecniche di pianificazione degli investimenti. |
| Previsione e analisi dei profitti. |
| Fonti di finanziamento a breve, medio e lungo termine. |
| Analisi dei bilanci delle imprese alberghiere. |
| Finanza personale. |



| |
|---|
| Componente di formazione pratica (se applicabile): |
| Metodi di valutazione (se applicabile): |
| Frequenza regolare: 5% |
| Colloqui I e II: 20% |
| Esercitazioni e lavori pratici: 10%. |
| Documento di seminario: 10% |
| Esame finale: 50% |
| Interattività e altri obblighi |
| Risorse e materiali: |
| "Financë" di Sherif Bundo. |
| "Qeverisja financiare" di Hysen Ismajli. |
| "Corporate Finance for Business" di Marney & Tarbert, Oxford University Press, 2011. |
| "Principles of Corporate Finance" di Brealey, Myers e Allen, 10a edizione, McGraw-Hill Irwin, 2012. |
| "Corporate Finance" di Ross, Westerfield e Jaffe, 9a edizione, McGraw-Hill Irwin, 2012. |
| Integrazione tecnologica: n/a |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |
| Attività duali: questo modulo include simulazioni in classe. |

Modulo 5

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: Il patrimonio culturale nel turismo |
| Codice del corso: N/a |
| Corso erogato da: Gestione del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Questo corso si concentra sulla comprensione e sull'apprezzamento del patrimonio culturale nel contesto del turismo. Copre gli aspetti teorici, le attività pratiche per identificare e proteggere i valori del patrimonio culturale e lo studio della gestione del patrimonio |

pag. 59



Co-funded by the
European Union

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.
Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

| |
|---|
| <p>culturale. Il corso affronta anche il ruolo dell'UNESCO nella protezione dei siti del patrimonio mondiale ed esplora i meccanismi nazionali e globali per la conservazione del patrimonio culturale.</p> |
| <p>Durata del corso: 60h</p> |
| <p>Risultati di apprendimento:</p> |
| <p>Acquisire una comprensione completa del patrimonio culturale nel turismo.</p> |
| <p>Riconoscere il valore del patrimonio culturale attraverso i secoli.</p> |
| <p>Comprendere i principi fondamentali della gestione del patrimonio culturale.</p> |
| <p>Applicare le conoscenze in attività pratiche per identificare e proteggere il patrimonio culturale.</p> |
| <p>Conoscere il ruolo dell'UNESCO nella protezione dei siti del patrimonio mondiale.</p> |
| <p>Comprendere i meccanismi legali e istituzionali a livello nazionale e globale per la conservazione del patrimonio culturale.</p> |
| <p>Contenuto del corso:</p> |
| <p>Introduzione ai concetti di patrimonio culturale e turismo.</p> |
| <p>Evoluzione dei concetti di patrimonio culturale e turismo culturale.</p> |
| <p>Il patrimonio culturale mondiale.</p> |
| <p>Patrimonio culturale del Kosovo.</p> |
| <p>Patrimonio religioso e culturale del Kosovo.</p> |
| <p>Stato attuale del patrimonio culturale in Kosovo.</p> |
| <p>Musei e patrimonio culturale.</p> |
| <p>Rapporto tra patrimonio e turismo.</p> |
| <p>Patrimonio culturale e potenziale turistico storico nelle regioni del Kosovo.</p> |
| <p>Quadro giuridico e contesto istituzionale per i beni culturali dopo il 1999.</p> |
| <p>Agenda politica internazionale sul patrimonio culturale.</p> |
| <p>Componente di formazione pratica (se applicabile): Spiegare le opportunità di formazione pratica associate a questo corso/modulo, come ad esempio stage, formazione sul posto di lavoro o tirocini nell'industria. Indicare la durata e la portata dell'esperienza pratica.</p> |



| |
|---|
| Metodi di valutazione (se applicabili): |
| Presentazione e lavoro di gruppo: 0-10%. |
| Proposta di progetto / valutazione degli esercizi: 0-10% |
| Test I: 0-40% |
| Prova II: 0-40% |
| Risorse e materiali: "Trashëgimia Kulturore e Kosovës Konceptet dhe Kontekstet e Mbrojtjes" di Florina Jerliu, Prishtinë, 2017. |
| "Guidë arkeologjike e Kosovës" di un gruppo di autori. |
| "Plani Rajonal I Trashëgimisë qendër 2015- 2018" dell'Unione Europea e del Consiglio d'Europa, Prishtinë, maggio 2015. |
| "Sfidat ne Mbrojtjen e Trashëgimisë Kulturore të paluajtshme material në Kosovë" della Missione dell'Organizzazione per la Sicurezza e la Cooperazione in Europa in Kosovo, marzo 2014. |
| "Ligji për Mbrojtjen e Trashëgimisë" Prishtinë, 2006. |
| Integrazione tecnologica: n/a |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |
| Attività duali: questo modulo comprende simulazioni in classe e visite guidate. |

Modulo 6

| |
|--|
| Titolo del corso/modulo: Marketing del turismo |
| Codice del corso: N/a |
| Corso erogato da: Gestione del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Questo corso prepara gli studenti a ricercare il mercato del turismo, concentrandosi su servizi turistici di qualità e sostenibili. Fornisce una base teorica per la comprensione della struttura e del funzionamento del sistema turistico, comprendendo le conoscenze fondamentali del mercato turistico, del marketing nei viaggi turistici, delle caratteristiche dei servizi turistici e delle strategie di marketing nell'industria dei viaggi. |
| Durata del corso: 60h |



| |
|--|
| Risultati di apprendimento: |
| Comprendere la struttura e il funzionamento del sistema turistico. |
| Acquisire la conoscenza del mercato turistico e delle strategie di marketing nel settore dei viaggi turistici. |
| Sviluppare le capacità di identificare e applicare le tecniche di marketing per i servizi turistici. |
| Apprendere le caratteristiche dei servizi turistici e del loro marketing. |
| Esplorare il ruolo del marketing nel migliorare la qualità dei servizi turistici e alberghieri. |
| Contenuto del corso: |
| Teorie del mercato turistico. |
| Marketing e viaggi turistici. |
| Marketing del turismo e dei viaggi. |
| Marketing dei beni e dei servizi. |
| Servizi turistici e loro caratteristiche. |
| Il marketing e le sue caratteristiche nell'industria dei viaggi. |
| La ricerca della qualità come base per il miglioramento dei servizi alberghieri. |
| Politiche di vendita dei viaggi turistici. |
| Marketing delle imprese di viaggio. |
| Comprensione delle peculiarità e del ruolo dei tour operator nell'organizzazione di pacchetti turistici. |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): Il corso prevede l'analisi di casi di studio in cui gli studenti assumono il ruolo di collaboratori o manager per risolvere problemi specifici. Questo approccio permette agli studenti di applicare le conoscenze teoriche in situazioni pratiche, migliorando la loro comprensione della gestione del marketing turistico. |
| Metodi di valutazione (se applicabile): |
| Prima valutazione: 0-30% |
| Seconda valutazione: 0-30% |
| Esercizi e seminari: 0-20% |



| |
|---|
| Ricerca scientifica: 0-10% |
| Interattività: 0-10% |
| Esame finale: 100%. |
| Risorse e materiali: |
| "Marketingu i Udhetimeve Turistike" di Dr.sc. Fetah Reçica & Mr.sc. Bedri Millaku, Prishtinë, 2012. |
| "Hyrje në Marketing" di Bardhyl Ceku, Dr. Arian Abazi, Dr. Ilia Kristo e Dr. Artan Duka, Tiranë, 1998. |
| "The Foundations of Marketing Strategy" di Boyd H.W. e Larreche J.C., Prentice-Hall, 1982. |
| "Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control" di Philip Kotler, 7a edizione, Prentice-Hall, 1991. |
| "Strategic Market Planning" di Abell D.F. e Hammond J.S., Prentice-Hall, 1979. |
| Integrazione tecnologica: n/a |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |
| Doppia attività: Questo modulo prevede simulazioni in classe e visite guidate. |

Modulo 7

| |
|--|
| Titolo del corso/modulo: Analisi finanziaria nel turismo |
| Codice del corso: N/a |
| Corso erogato da: Gestione del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Il corso copre i concetti fondamentali relativi all'analisi finanziaria nel processo decisionale manageriale, in particolare nel settore del turismo. Include dati e fonti di informazione per gli analisti finanziari, tecniche e metodi di analisi finanziaria, bilanci e loro analisi e indicatori finanziari. |
| Durata del corso: Il corso prevede 2 ore di lezioni e 2 ore di esercitazioni teoriche a settimana, per un totale di 60 ore, per un totale di 6 crediti ECTS. |
| Risultati di apprendimento: |
| Comprendere i concetti fondamentali relativi all'analisi finanziaria nel turismo. |



| |
|--|
| Imparare le fonti di dati e informazioni fondamentali per gli analisti finanziari del settore turistico. |
| Sviluppare competenze in varie tecniche e metodi di analisi finanziaria. |
| Acquisire competenze nell'analisi dei bilanci e nella comprensione degli indicatori finanziari. |
| Applicare queste competenze nel processo decisionale manageriale all'interno del settore turistico. |
| Contenuto del corso: |
| Introduzione all'analisi finanziaria (presentazione del corso, metodi di lavoro e valutazione) |
| L'azienda e l'ambiente finanziario |
| I bilanci: Lo stato patrimoniale e il conto economico |
| Rendiconti finanziari: Flusso di cassa e patrimonio netto |
| Differenze nei bilanci internazionali |
| Il conto economico e le spese |
| Analisi della struttura finanziaria |
| Vari sistemi di misurazione |
| Il sistema di rendicontazione dello stato patrimoniale |
| Fasi dell'analisi finanziaria |
| Pianificazione finanziaria |
| Analisi delle scelte di finanziamento |
| Analisi delle dinamiche finanziarie dell'azienda |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): |
| Metodi di valutazione (se applicabile): |
| Partecipazione alle lezioni e alle esercitazioni: 0-20% |
| Test I: 0-15%. |
| Prova II: 0-15%. |
| Esame finale: 50%. |



| |
|---|
| Risorse e materiali: |
| Analiza e pasqyrave financiare" di Halit Xhafa, Pegi Tiranë, 2005. |
| "Analiza e pasqyrave financiare" di Ingrid Shuli, Tiranë, 2007. |
| "Analiza Financiare" di Vjollca Karapici, Tiranë, 2012. |
| "International Financial Reporting and Analysis" di David Alexander, Anne Britton e Ann Jorissen, 2011. |
| Integrazione tecnologica: n/a |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |
| Attività duali: Questo modulo comprende simulazioni in aula e visite guidate. |

Modulo 8

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: Gestione dei viaggi turistici |
| Codice del corso: N/a |
| Corso erogato da: Gestione del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Il corso prepara e forma gli studenti alla gestione contemporanea del turismo e dell'ospitalità, trasformandoli in manager motivati e orientati verso servizi turistici di qualità e sostenibili. Assicura una base teorica qualitativa e quantitativa per la comprensione della struttura e del funzionamento del sistema turistico nel tempo e nello spazio. |
| Durata del corso: 60h |
| Risultati di apprendimento: |
| Analisi della situazione e identificazione dei fattori determinanti per lo sviluppo del turismo e dei prodotti turistici. |
| Funzionamento di una destinazione turistica e suo sviluppo. |
| Sfruttamento delle potenzialità turistiche nel tempo e in varie aree. |
| Sviluppo di prodotti turistici di alta qualità. |
| Sviluppo e presentazione di offerte turistiche di qualità. |



| |
|--|
| Sviluppo di politiche turistiche favorevoli allo sviluppo del Paese. |
| Creazione di piani strategici per lo sviluppo del turismo e dell'ospitalità. |
| Applicazione dei metodi e delle tecniche necessarie per la formulazione delle strategie. |
| Contenuto del corso: |
| Introduzione al corso, metodi di valutazione e letteratura di riferimento. |
| Il turismo oggi come fenomeno globale e il suo sviluppo. |
| Il turismo come fenomeno in crescita in diversi Paesi e regioni. |
| Il turismo e le esigenze del suo sviluppo nel tempo e nello spazio. |
| Gestione dell'offerta turistica e dei turisti in diversi luoghi e regioni. |
| Il ruolo e l'importanza dei trasporti nello sviluppo del turismo e dell'economia di diversi Paesi. |
| Ruolo e importanza del trasporto aereo nello sviluppo del turismo e dell'ospitalità. |
| Gestione delle strutture ricettive e dell'ospitalità in diversi luoghi. |
| Gestione dei tour operator e delle agenzie di vendita al dettaglio a livello locale e mondiale. |
| Gestione delle attrazioni turistiche nel nostro Paese. |
| Il ruolo e l'importanza della gestione del turismo e dell'ospitalità nello sviluppo del paese. |
| Il settore pubblico e il turismo e il suo sviluppo. |
| La gestione dei visitatori e il corretto approccio ad essi nel nostro Paese. |
| Il futuro del turismo e dell'ospitalità e il ruolo del management nella prospettiva del loro sviluppo. |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): |
| Metodi di valutazione (se applicabile): |
| Il voto finale si basa sulla prima valutazione (0-30%), |
| la seconda valutazione (0-30%) |
| seminari ed esercitazioni (0-20%), |
| ricerca (0-10%), |
| interattività (0-10%), |



| |
|---|
| esame finale (100%). |
| Risorse e materiali: Hyrje në Turizëm" di Dr. sc. Feath Reçica & Dr. sc. Bedri Millaku, Prishtinë 2014. |
| "TOURISM MANAGEMENT Managing for change" di Stephen J. Page, seconda edizione 2007, e altre opere del Dr. sc. Fetah Reçica & Dr. sc. Bedri Millaku. |
| Integrazione tecnologica: |
| Prerequisiti (se applicabili): |
| Elettivi consigliati (se applicabili): |
| Attività duale: Questo modulo include simulazioni in classe. |

Modulo 9

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: Economia del turismo e delle imprese |
| Codice del corso: N/a |
| Corso erogato da: Gestione del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Il corso chiarisce la comprensione del turismo e delle sue varie forme. Analizzerà l'organizzazione economica del turismo, la sua importanza come attività socio-economica e discuterà lo sviluppo delle politiche turistiche, delle capacità e del mercato. Inoltre, si parlerà del turismo internazionale, delle sue caratteristiche uniche di sviluppo e delle risorse turistiche del Kosovo. |
| Durata del corso: Il corso ha un carico di lavoro totale di 180 ore. |
| Risultati di apprendimento: |
| Comprensione dei principi fondamentali su cui si sviluppa e funziona il turismo. |
| Comprensione dell'interazione del turismo con altre attività. |
| Metodi di gestione contemporanei finalizzati allo sviluppo dell'economia e del business. |
| Applicazione delle conoscenze di base per l'analisi, la pianificazione, l'organizzazione, la gestione e il controllo dello sviluppo turistico nella pratica. |
| Risolvere problemi pratici sul campo. |
| Contenuto del corso: |



| |
|--|
| Introduzione e spiegazione del programma. |
| Caratteristiche di base e sviluppo del turismo. |
| Definizione e concettualizzazione del turismo. |
| Il turismo e le sue forme, il turismo e i fattori di sviluppo. |
| Organizzazione economica del turismo. |
| Ruolo e importanza del turismo come attività socio-economica. |
| Sviluppo delle politiche e delle capacità turistiche. |
| Forme organizzative per la mediazione dei viaggi turistici. |
| Mercato del turismo. |
| Il turismo internazionale e le sue caratteristiche di sviluppo, le risorse turistiche del Kosovo. |
| Organizzazioni produttive e gestione ambientale. |
| Sviluppo del turismo rurale e dell'ambiente. |
| Sviluppo del turismo sostenibile nell'era della globalizzazione. |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): Sono previsti lavori pratici ed esercitazioni sul campo. |
| Metodi di valutazione (se applicabile): |
| Il voto finale si basa sulla prima valutazione (20%), |
| la seconda valutazione (20%), |
| compiti a casa o altri incarichi (10%), frequenza regolare (5%), |
| l'esame finale (45%). |
| Risorse e materiali: "Ekonomia e turizmit dhe biznesi" del Prof. Asoc. Dr. Afrim Selimaj |
| "Bazat e turizmit" di M. Gashi. |
| Integrazione tecnologica: n/a |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |

Doppia attività: Questo modulo include simulazioni in classe

Modulo 10

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: Sviluppo del prodotto nella gestione turistica e alberghiera |
| Codice del corso: |
| Corso erogato da: Management in Turismo, Ospitalità e Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Questo corso introduce gli studenti alle conoscenze di base dello sviluppo del prodotto turistico. Copre la comprensione del turismo, dell'ospitalità, del tempo libero, del prodotto turistico e dei suoi elementi come l'alloggio e il trasporto, delle destinazioni turistiche, delle attrazioni turistiche, dei principi di determinazione dei prezzi, delle tecniche e dei metodi di calcolo del prodotto turistico, nonché dei fattori legati allo sviluppo del prodotto turistico, tra cui l'ambiente commerciale del turismo, la qualità del prodotto turistico e gli operatori turistici. |
| Durata del corso: Il carico di lavoro totale del corso è di 180 ore. |
| Risultati dell'apprendimento: |
| comprensione completa dello sviluppo del prodotto turistico, dei fattori economici e strategici che lo influenzano, |
| Contenuto del corso: |
| Comprensione del turismo, dell'ospitalità e del tempo libero. |
| Comprensione del prodotto turistico. |
| Elementi del prodotto turistico - l'alloggio come elemento del prodotto turistico. |
| Trasporti - Metodi di organizzazione dei trasporti. |
| Destinazioni turistiche. |
| Attrazioni turistiche. |
| Principi di determinazione del prezzo del prodotto turistico. |
| Tecniche di determinazione del prezzo del prodotto turistico. |
| Metodi di calcolo del prezzo del prodotto turistico. |
| Fattori legati allo sviluppo del prodotto turistico - L'ambiente commerciale del turismo. |
| Qualità del prodotto turistico. |



| |
|--|
| Operatori turistici. |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): |
| Metodi di valutazione (se applicabile): n/a |
| Risorse e materiali: |
| Progettazione e sviluppo di prodotti turistici Autore principale: Gábor Michalkó, Szilvia Boros, János Csapó, Éva Happ, Pál Horváth, Anikó Husz, Mónika Jónás-Beri, Katalin Lőrinc, Andrea Máté, Gábor Michalkó, Erzsébet Printz-Markó, Krisztina Priszinger, Tamara Rátz, Bulcsú Remenyik, Géza Szabó. Copyright © 2011 Università di Pécs. |
| Integrazione tecnologica: n/a |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |
| Attività duali: Questo modulo comprende simulazioni in classe e visite guidate. |

Modulo 11

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: Gestione del turismo e dell'ospitalità |
| Codice del corso: N/a |
| Corso erogato da: Gestione del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Questo corso è stato progettato per fornire agli studenti competenze gestionali contemporanee nel settore del turismo e dell'ospitalità. Si concentra sulla preparazione di manager motivati e orientati a fornire servizi turistici sostenibili e di alta qualità. Il programma di studi comprende vari aspetti della gestione del turismo, come i fenomeni turistici globali, la gestione dell'offerta turistica, i trasporti, l'alloggio, i tour operator, la gestione delle attrazioni turistiche e le prospettive future del turismo e dell'ospitalità. |
| Durata del corso: Il carico di lavoro totale del corso è di 180 ore. |
| Risultati di apprendimento: |
| Analisi della situazione attuale e identificazione dei fattori chiave per lo sviluppo del turismo. |
| Funzionamento di una destinazione turistica. |
| Sfruttamento delle potenzialità turistiche nel tempo e nello spazio. |
| Sviluppo di prodotti turistici. |



| |
|--|
| Sviluppo di offerte turistiche di qualità. |
| Sviluppo di politiche turistiche favorevoli. |
| Applicazione dei metodi e delle tecniche necessarie per la formulazione di strategie. |
| Redazione di un piano strategico per lo sviluppo del turismo e dell'ospitalità. |
| Contenuto del corso: Introduzione ai contenuti del corso, alla valutazione e ai metodi di valutazione; stesura del documento del seminario; introduzione alla letteratura pertinente. |
| Il turismo come fenomeno globale. |
| Il turismo come fenomeno in crescita. |
| Le esigenze di sviluppo del turismo. |
| Gestione dell'offerta per il turismo e i turisti. |
| Il ruolo e l'importanza dei trasporti nello sviluppo del turismo. |
| Il ruolo e l'importanza del trasporto aereo nello sviluppo del turismo. |
| Il primo colloquio. |
| Gestione delle strutture ricettive e dell'ospitalità. |
| Gestione dei tour operator e delle agenzie. |
| Gestione delle attrazioni turistiche. |
| Il ruolo e l'importanza del management nel turismo e nell'ospitalità. |
| Settore pubblico e turismo. |
| Gestione dei visitatori e approccio corretto. |
| Il secondo colloquio. |
| Il futuro del turismo e dell'ospitalità e il ruolo del management nella prospettiva dello sviluppo. |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): n/a |
| Metodi di valutazione (se applicabile): |
| Il voto finale si basa sulla prima e sulla seconda valutazione (0-30% ciascuna), |
| esercitazioni e seminari (0-20%), |

| |
|--|
| ricerca scientifica (0-10%), |
| interattività (0-10%), |
| esame finale che costituisce il 100% del voto finale. |
| Risorse e materiali: "MANAGEMENT DEL TURISMO: Managing for change" di Stephen J. Page, seconda edizione 2013, |
| Integrazione tecnologica: n/a |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |
| Doppia attività: Questo modulo prevede simulazioni in aula e visite guidate. |

Modulo 12

| |
|--|
| Titolo del corso/modulo: Ambiente commerciale nel turismo |
| Codice del corso: n/a |
| Corso erogato da: Gestione del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Questo corso esplora gli aspetti teorici e pratici della conoscenza generale dei sistemi di pensiero aziendale e delle teorie organizzative. Copre l'analisi dell'ambiente aziendale da prospettive politiche, economiche, culturali, demografiche e sociali, concentrandosi sugli ambienti aziendali esterni e contestuali generali. |
| Durata del corso: Il carico di lavoro totale del corso è di 180 ore. |
| Risultati di apprendimento: |
| Dimostrare le caratteristiche di base delle attività commerciali. |
| Illustrare l'organizzazione di un'azienda come sistema che interagisce con il suo ambiente. |
| Dimostrare la portata e la complessità delle influenze esterne sulle attività aziendali. |
| Identificare i temi centrali e naturali per lo studio dell'ambiente aziendale. |
| Discutere i principali aspetti della gestione funzionale delle imprese. |
| Contenuto del corso: |
| Organizzazioni aziendali; ambiente esterno. |



| |
|---|
| Organizzazioni aziendali; ambiente interno. |
| Ambiente politico. |
| Ambiente macroeconomico. |
| Contesto demografico, sociale e culturale del business. |
| Contesto delle risorse. |
| Ambiente legale. |
| Struttura legale. |
| Dimensione strutturale delle imprese. |
| Struttura industriale. |
| Gestione aziendale ed etica degli affari. |
| Obiettivi dell'analisi ambientale. |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): n/a |
| Metodi di valutazione (se applicabile): |
| Il voto finale si basa sulla prima e sulla seconda valutazione (25% ciascuna), |
| compiti e seminari (10%), |
| frequenza regolare (5%), |
| esame finale (35%). |
| Risorse e materiali: |
| "Mjedisi i Biznesit" tradotto da Nagip Skenderi e Afrim Loku, "The Business Environment" di Ian Worthington e Chris Britton, quinta edizione. |
| "Biznesi Ndërkombëtar" del Prof. Dr. Ilia Kristo, |
| "Organizzazioni e ambiente aziendale" di David Campbell e Tom Craig, seconda edizione. |
| Integrazione tecnologica: Il corso include aspetti teorici e pratici, presentando i materiali attraverso la tecnologia audiovisiva e i programmi Windows Office. |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |



Attività duali: Questo modulo include simulazioni in aula.

Modulo 13

| |
|--|
| Titolo del corso/modulo: Turismo sostenibile |
| Codice del corso: N/a |
| Corso erogato da: Gestione del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Questo corso si concentra sulla crescita della consapevolezza ambientale e sul crescente interesse per l'ecoturismo, valutando se sia un'alternativa sostenibile. Fornisce una comprensione teorica e applicata dell'ecoturismo in Kosovo e a livello internazionale, esaminando le dimensioni della crescita, del marketing e delle migliori pratiche di turismo sostenibile in ambienti naturali. |
| Durata del corso: Il corso ha un carico di lavoro totale di 180 ore. |
| Risultati di apprendimento: |
| Comprendere le definizioni di turismo. |
| Comprendere le funzioni e i fattori fondamentali per lo sviluppo del turismo. |
| Analizzare l'offerta turistica primaria e secondaria. |
| Riconoscere le capacità, le località e le politiche turistiche. |
| Comprendere le legalità dello sviluppo turistico a livello globale e locale. |
| Contenuto del corso: |
| Turismo e sostenibilità. |
| Sviluppo turistico sostenibile. |
| Gestione del turismo sostenibile - trattamenti critici. |
| Dimensioni del turismo sostenibile. |
| Dimensioni economiche del turismo sostenibile. |
| Dimensioni sociali del turismo sostenibile. |
| Valutazione del turismo sostenibile. |
| Valutazione delle capacità di carico per la gestione del turismo sostenibile. |



| |
|--|
| Attori chiave del turismo sostenibile. |
| Industria turistica e turisti. |
| Comunità ospitante e media. |
| Settore pubblico e volontariato. |
| Politiche per il turismo sostenibile. |
| Competitività del turismo sostenibile. |
| Implicazioni politiche di un'agenda per il turismo sostenibile. |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): Spiegare qualsiasi opportunità di formazione pratica associata a questo corso/modulo, come stage, formazione sul lavoro o tirocini nel settore. Indicare la durata e la portata dell'esperienza pratica. |
| Metodi di valutazione (se applicabili): |
| Prima valutazione: 0-30% |
| Seconda valutazione: 0-30% |
| Esercitazioni, seminari 0-20% |
| Ricerca scientifica, 0-10% |
| Interattività 0-10% |
| esame finale 100% |
| Risorse e materiali: |
| "Menaxhimi i Turizmit të qëndrueshëm" di Klodiana Gorica. |
| "Turismo sostenibile: Theory and Practice" di Weaver David (2010). |
| "Economia ecologica e sviluppo sostenibile" di Daly H. (2012). |
| "Turismo e sostenibilità - Il nuovo turismo nel Terzo Mondo" di Mowforth M. e Munt I. (2015). |
| "Introduzione allo sviluppo sostenibile" di Roger P., Jalal K. e Boyd J. (2016). |
| Integrazione tecnologica: n/a |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |



Attività duali: questo modulo include simulazioni in classe.

Modulo 14

| |
|--|
| Titolo del corso/modulo: Turismo internazionale |
| Codice del corso: N/a |
| Corso erogato da: Gestione del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Il corso si propone di far conoscere agli studenti le conoscenze di base del turismo internazionale, il suo impatto e il suo ruolo nello sviluppo di un Paese. Il corso si occupa della comprensione e dell'importanza del turismo internazionale, dell'ambiente globale, della cultura, delle tendenze e dei modelli del turismo, dell'impatto della cultura e delle tendenze del mercato del turismo. |
| Durata del corso: Il carico di lavoro totale del corso è di 180 ore, comprese le lezioni e le esercitazioni pratiche. |
| Risultati di apprendimento: |
| Comprendere il ruolo e l'importanza del turismo internazionale. |
| Impatto del turismo internazionale sullo sviluppo economico. |
| Influenza della cultura nel turismo internazionale. |
| Previsione dello sviluppo del turismo internazionale. |
| Comprendere il turismo e le tendenze dell'industria turistica. |
| Preparazione al mercato del lavoro. |
| Applicazione delle conoscenze nella pratica. |
| Contributo all'elaborazione di strategie per lo sviluppo del turismo internazionale. |
| Contenuto del corso: |
| Panoramica del programma, comprensione dell'importanza del turismo internazionale. |
| Il turismo internazionale/globale, il suo ruolo e la sua importanza. |
| Definizioni di turismo e di viaggio. |
| Ambiente globale, globalizzazione e industria del turismo. |



| |
|---|
| Diversità culturale, tendenze e modelli turistici, turismo locale e internazionale. |
| Impatto della cultura, mercificazione culturale, marketing culturale. |
| Turismo europeo, asiatico, del Pacifico, dell'Asia meridionale, americano, mediorientale e africano. |
| Fattori esterni che influenzano il turismo, tendenze di mercato, preferenze dei consumatori. |
| Sviluppo dei prodotti turistici e della concorrenza, comportamento del turista. |
| Concettualizzazione del comportamento del turista, differenze culturali tra i Paesi. |
| Competenze multiculturali e loro sviluppo. |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): comprende esercizi pratici, discussioni e casi di studio. |
| Metodi di valutazione (se applicabile): |
| Il voto finale si basa su due valutazioni (0-30% ciascuna), |
| esercitazioni e seminari (0-20%), |
| ricerca scientifica (0-10%), |
| interattività (0-10%), |
| esame finale (100%). |
| Risorse e materiali: |
| "Turismo internazionale: Culture e comportamenti" di Yvette Reisinger (2011). |
| "Marketing Communications in Tourism & Hospitality" di Scott McCable (2017). |
| "Marketing e gestione del turismo" di G.P. Raju (2011). |
| "Turismo globale" di William F. Theobalt (2005). |
| "Turismo internazionale: A Global Perspective" di Chuck Y. Gee, Eduardo Fayos-Solá & WTO (2011). |
| Integrazione tecnologica: n/a |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |



Doppia attività: Questo modulo include simulazioni in classe.

Modulo 15

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: Agenzie turistiche |
| Codice del corso: N/a |
| Corso erogato da: Facoltà di Management in Turismo, Ospitalità e Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Questo corso si concentra sull'introduzione degli studenti alle conoscenze di base sulle agenzie turistiche, sul loro impatto e sul loro ruolo nello sviluppo del turismo a livello nazionale e internazionale. Copre lo sviluppo, l'organizzazione e il funzionamento delle agenzie turistiche e del mercato del turismo. |
| Durata del corso: Il carico di lavoro totale del corso è di 180 ore. |
| Risultati dell'apprendimento |
| Comprendere le tendenze del turismo e del settore. |
| Prepararsi al mercato del lavoro. |
| Applicare le conoscenze nella pratica. |
| Contribuire allo sviluppo di strategie per lo sviluppo delle agenzie turistiche. |
| Risolvere i problemi del turismo adottando i modelli dei paesi turistici più sviluppati. |
| Contenuto del corso: |
| Comprensione e importanza delle agenzie turistiche. |
| Sviluppo organizzato e intermediazione nel turismo. |
| Sviluppo del turismo come fenomeno socio-culturale. |
| Sviluppo storico delle agenzie turistiche. |
| Ruolo e posizione delle agenzie turistiche nel mercato del turismo. |
| Funzionamento delle agenzie turistiche. |
| Preparazione di escursioni. |
| Organizzazione turistica (organizzazione di pacchetti, organizzazione di massa, viaggi organizzati). |



| |
|--|
| Concetto e tipi di organizzazione turistica. |
| Formazione di offerte turistiche in base alla domanda del cliente. |
| Direttiva europea sui pacchetti turistici. |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): Include esercitazioni pratiche, lavori di gruppo e casi di studio. |
| Metodi di valutazione (se applicabile): |
| Il voto finale si basa su due valutazioni (0-30% ciascuna), |
| esercitazioni e seminari (0-20%), |
| ricerca scientifica (0-10%) |
| interattività (0-10%), |
| esame finale (100%). |
| Risorse e materiali: |
| Agjencitë turistike" del Prof. Asoc. Fetah Reçica, Dr.Sc. Bedri Millaku, PhD.(c). Shqiponja Nallbani. |
| "Ndërmarrjet e udhëtimeve turistike" (2012). |
| Integrazione tecnologica: n/a |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |
| Attività duali: Questo modulo prevede simulazioni in classe e visite guidate. |

Modulo 16

| |
|--|
| Titolo del corso/modulo: Ricerche di mercato nel turismo |
| Codice del corso: [N/a] |
| Corso erogato da: Facoltà di Management del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Il corso si concentra sulla preparazione degli studenti alle ricerche di mercato nel settore del turismo e dell'ospitalità, sviluppandoli come manager motivati e orientati |



| |
|---|
| verso servizi turistici sostenibili e di alta qualità. Copre la comprensione del mercato, il marketing turistico, il marketing del prodotto e l'applicazione delle ricerche di mercato in vari aspetti del turismo. |
| Durata del corso: 60h |
| Risultati di apprendimento: |
| Comprendere e analizzare il mercato turistico. |
| Applicare metodi e tecniche di ricerca di mercato. |
| Sviluppare piani strategici per il turismo e l'ospitalità. |
| Contribuire allo sviluppo di strategie turistiche confrontando le pratiche locali e internazionali. |
| Contenuto del corso: |
| Comprensione del mercato turistico. |
| Fondamenti del mercato turistico, del marketing turistico e dei viaggi. |
| Applicazione delle ricerche di mercato nei viaggi turistici. |
| Marketing nell'industria del turismo e dei viaggi. |
| Caratteristiche, tipologie e importanza delle piccole imprese turistiche. |
| Stagionalità e altre variazioni della domanda di mercato. |
| Marketing nell'industria dei viaggi turistici. |
| Processo e tecniche di ricerca di mercato. |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): n/a |
| Metodi di valutazione (se applicabile): |
| Il voto finale si basa su due test (0-30% ciascuno), |
| esercitazioni e seminari (0-20%), |
| ricerca scientifica (0-10%), interattività (0-10%), |
| esame finale (100%). |
| Risorse e materiali: |
| Marketingu i Udhëtimeve Turistike" di Dr.sc. Fetah Reçica & Mr.sc. Bedri Millaku (2012). |



| |
|---|
| "Hyrje në Marketing" di Bardhyl Ceku, Dr. Arian Abazi, Dr. Ilia Kristo e Dr. Artan Duka (1998). |
| Integrazione tecnologica: n/a |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |
| Attività duali: questo modulo include simulazioni in classe. |

Modulo 17

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: Sistemi informativi e prenotazioni nell'ospitalità |
| Codice del corso: [N/a] |
| Corso erogato da: Facoltà di Management del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Il corso è concepito per fornire conoscenze di base sui sistemi generali, in particolare sui sistemi informativi nel settore dell'ospitalità. Copre i concetti e le metodologie di base per l'analisi e la progettazione dei sistemi informativi, con particolare attenzione alle loro applicazioni nel settore dell'ospitalità. |
| Durata del corso: Il carico di lavoro totale per il corso è di 2+ 2 ore a settimana, 60 ore. |
| Risultati dell'apprendimento |
| Comprendere i concetti generali dei sistemi informativi. |
| Utilizzare efficacemente i sistemi informativi nel settore alberghiero. |
| Comprendere i concetti e il linguaggio professionale. |
| Utilizzare Internet e i suoi servizi. |
| Condurre ricerche di mercato indipendenti online. |
| Sviluppare pagine web commerciali. |
| Gestire le transazioni bancarie e di prenotazione online nelle aziende ricettive. |
| Contenuto del corso: |
| Teoria generale dei sistemi. |
| Metodologie di analisi e sviluppo dei sistemi informativi. |

| |
|---|
| Gestione dei database. |
| Ruolo strategico dei sistemi informativi. |
| Sistemi informativi per la gestione. |
| Sistemi informativi e imprese. |
| Sistemi di prenotazione online nell'ospitalità. |
| Sviluppo di siti web di aziende ricettive. |
| Interconnessione dei sistemi informativi. |
| Sistemi per l'automazione degli uffici. |
| Uso dei sistemi informativi nelle aziende ricettive. |
| Presentazione delle diverse piattaforme di sistemi informativi utilizzati nelle moderne aziende ricettive. |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): n/a |
| Metodi di valutazione (se applicabile): |
| Parte pratica 50%. |
| Teorica 50%. |
| Risorse e materiali: |
| Dr.sc.Vehbi Ramaj, "Biznesi Elektronik", Biznesi Elektronik, Universiteti i Prishtines, dispenc, 2012. |
| Bashkim Ruseti, Kozeta Sevrani, "Sistemet e informacionit të menaxhimit", 2010, Tirane. |
| Avison D.E. e Fitzgerald G. (2012) "Sviluppo di sistemi informativi: metodologie, tecniche e strumenti", McGraw Hill, Londra. |
| Dr.sc. Edmond Beqiri , "Biznesi elektronik dhe ekonomia digjitale", UniversitetiHaxhi Zeka, Pejë, dispensë, 2014 |
| Edmond Beqiri etj, "E drejta bankare, bankat dhe e-biznesi", SCARA, 2017 |
| Collin Combe, Introduzione all'ebusiness, Elsevier, 2006 |
| Integrazione tecnologica: n/a |

| |
|--|
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |
| Doppia attività: Questo modulo include simulazioni in aula. |

Modulo 18

| |
|--|
| Titolo del corso/modulo: Servizi al cliente nel settore alberghiero |
| Codice del corso: [N/a] |
| Corso erogato da: Facoltà di Management del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Il corso è progettato per preparare dipendenti e manager a soddisfare le aspettative dei clienti nel settore dell'ospitalità. Il corso analizza la filosofia e le tecniche del servizio al cliente, il marketing del servizio, le questioni relative alla qualità, la progettazione e la distribuzione del servizio, i sistemi di interazione con i consumatori, la gestione dei reclami del servizio e le relazioni con i clienti. |
| Durata del corso: 60h |
| Risultati di apprendimento: |
| Comprendere e applicare le conoscenze teoriche e pratiche fondamentali delle caratteristiche del servizio alberghiero. |
| Garantire la qualità dei servizi offerti. |
| Affrontare le questioni chiave della concorrenza turistica locale e internazionale. |
| Creare un collegamento tra i concetti teorici della qualità del servizio e la loro applicazione effettiva nell'adattamento alle condizioni del turismo nei paesi sviluppati. |
| Contenuto del corso: |
| Introduzione ai contenuti del corso e ai metodi di valutazione. |
| Caratteristiche e specifiche delle strutture ricettive. |
| Tipi e caratteristiche dei visitatori. |
| Qualità dei servizi e soddisfazione dei visitatori. |
| Misurazione della qualità dei servizi e della soddisfazione dei visitatori. |



| |
|---|
| Gestione della fiducia nei confronti dei visitatori. |
| Metodi per identificare l'insoddisfazione dei visitatori. |
| Comunicazione e soddisfazione dei visitatori. |
| Marketing interno. |
| Applicazione della tecnologia nell'ospitalità oggi e in futuro. |
| Cultura organizzativa. |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): |
| Metodi di valutazione (se applicabile): |
| Il voto finale si basa su lezioni ed esercitazioni (0-20%), due test (ciascuno 0-15%) e un esame finale (50%). |
| Risorse e materiali: Customer Service for Hospitality and Tourism" di Simon Hudson & Louise Hudson, Londra 2013. |
| Integrazione tecnologica: Il corso prevede lezioni con presentazioni in PowerPoint. |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |
| Attività duali: questo modulo include simulazioni in classe. |

Modulo 19

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: Hotel Business |
| Codice del corso: [N/a] |
| Corso erogato da: Facoltà di Management in Turismo, Ospitalità e Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Il corso offre una panoramica del settore alberghiero, coprendo gli aspetti della domanda e dell'offerta, della sostenibilità, della gestione e dell'organizzazione, del ciclo di vita aziendale, della leadership, dei finanziamenti, delle opportunità dell'era digitale e dello sviluppo professionale nel settore. |
| Durata del corso: 2+2 a settimana, 60h |
| Risultati di apprendimento: |



| |
|--|
| Comprendere i principi fondamentali alla base dello sviluppo e del funzionamento del business. |
| Applicare le conoscenze per l'analisi, la pianificazione, l'organizzazione, la gestione e il controllo del business. |
| Sviluppare idee commerciali creative e capacità imprenditoriali. |
| Acquisire conoscenza ed esperienza nell'identificazione di programmi e progetti per la creazione e lo sviluppo di imprese. |
| Prepararsi all'impiego e al lavoro autonomo nel settore alberghiero. |
| Contenuto del corso: |
| Introduzione al corso e alla storia dell'ospitalità. |
| Forme di organizzazione aziendale. |
| Caratteristiche delle imprese alberghiere e turistiche. |
| Ricerca sulla qualità come base per il miglioramento dei servizi nell'ospitalità. |
| Organizzazione del marketing nelle imprese turistiche. |
| Ambiente aziendale, principi di determinazione dei prezzi, etica e responsabilità sociale nel turismo. |
| Leadership e gestione aziendale. |
| Fonti di finanziamento a breve, medio e lungo termine. |
| Impatto della tecnologia dell'informazione nelle imprese. |
| Avvio di un'attività di successo, importanza del business plan. |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): n/a |
| Metodi di valutazione (se applicabile): Il voto finale si basa su due test (ciascuno del 20%), attività di classe (10%), frequenza regolare (5%) ed esame finale (45%). |
| Risorse e materiali: "Menaxhimi i Turizmit" di Vjollca Bakiu. |
| "Il business che cambia il mondo" di Ferrel O.C, Ferrel Linda Hirt, Gefrey, McGraw-Hill. |
| Integrazione tecnologica: Il corso prevede lezioni interattive con presentazione di casi. |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |

Attività duali: Questo modulo prevede simulazioni in aula e visite guidate.

Modulo 20

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: Industria alberghiera |
| Codice del corso: [N/a] |
| Corso erogato da: Facoltà di Management in Turismo, Ospitalità e Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Il corso è stato progettato per concentrarsi sul più grande gruppo di imprese dell'ospitalità, in particolare gli hotel. Copre il concetto di industria dell'ospitalità, il funzionamento attivo e lo sviluppo equilibrato e operativo di queste industrie e gli aspetti chiave del turismo alberghiero. |
| Durata del corso: 2+2 a settimana, 60h |
| Risultati di apprendimento: |
| Comprendere l'industria alberghiera e la sua importanza nello sviluppo del turismo. |
| Concentrarsi sui fattori chiave dell'industria alberghiera. |
| Conoscere il funzionamento e l'importanza dello sviluppo dell'industria alberghiera. |
| Contenuto del corso: |
| Concetti di impresa alberghiera (alloggio e ricettività). |
| Dimensioni delle imprese e tipi di gestione. |
| Funzioni di gestione. |
| Coordinamento e comando nelle imprese alberghiere e turistiche. |
| Struttura organizzativa delle industrie dell'ospitalità. |
| Pianificazione e programmazione delle imprese. |
| Primo colloquio scritto. |
| Previsione dell'impianto. |
| Gestione delle imprese alberghiere e turistiche. |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): n/a |
| Metodi di valutazione (se applicabile): |

pag. 86



Co-funded by the
European Union

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.
Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

| |
|---|
| Il voto finale si basa su due valutazioni (ciascuna del 15%), su compiti a casa o altri incarichi (20%) e su un esame finale (50%). |
| Risorse e materiali: |
| Drejtimi i Ndërmarrjeve Hoteliere" dell'As.Prof. Dr. Vjollca Bakiu. |
| "Gestione delle risorse umane nell'industria alberghiera" di David K. Hayes, Jack D. Ninemeier e Nigel Evans. |
| "Administrimi i shërbimeve në Turizëm dhe Hotelieri" del Prof. Dr. Armand Krasniqi. |
| Integrazione tecnologica: powerpoint |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |
| Attività duali: Questo modulo prevede simulazioni in classe e visite guidate. |

Modulo 21

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: Mercato turistico |
| Codice del corso: [N/a] |
| Corso erogato da: Facoltà di Management in Turismo, Ospitalità e Ambiente - "Haxhi Zeka". |
| Panoramica del corso: Questo corso mira a fornire conoscenze sulle strategie e sulla gestione del marketing nel campo del turismo. Copre argomenti quali il marketing dei servizi turistici e ricreativi, le caratteristiche dei servizi, la pianificazione strategica del marketing, l'ambiente di marketing, i sistemi informativi, il comportamento dei consumatori, la segmentazione, il targeting, la progettazione e la gestione dei prodotti, il marketing su Internet, le considerazioni sui prezzi e i canali di distribuzione. |
| Durata del corso: 120 h |
| Risultati di apprendimento: |
| Sviluppare capacità analitiche per formulare e implementare strategie e piani orientati al mercato. |
| Comprendere il ruolo del marketing nello sviluppo della strategia turistica. |
| Applicare i quadri, i concetti e i metodi del marketing strategico. |
| Valutare il valore di vita del cliente. |
| Assistere le organizzazioni turistiche nella realizzazione di esperienze turistiche eccellenti. |



| |
|---|
| Discutere e superare gli ostacoli interni ed esterni all'attuazione della strategia. |
| Contenuto del corso: |
| Marketing dei servizi turistici e ricreativi. |
| Caratteristiche dei servizi turistici e ricreativi. |
| Ruolo del marketing nella pianificazione strategica. |
| Ambiente di marketing. |
| Sistemi informativi e ricerche di marketing. |
| Mercati dei consumatori e comportamento degli acquirenti. |
| Segmentazione del mercato, targeting e posizionamento. |
| Progettazione e gestione del prodotto. |
| Internet Marketing. |
| Componente di formazione pratica (se applicabile): n/a |
| Metodi di valutazione (se applicabile): Il voto finale si basa su due valutazioni (ciascuna del 20%), compiti a casa o altri incarichi (10%), frequenza regolare (5%) ed esame finale (45%). |
| Risorse e materiali: "Marketing per l'ospitalità e il turismo" di Kotler P., Bowen J. e Makens J. (ultima edizione). |
| Integrazione tecnologica: presentazioni di casi |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |
| Doppia attività: Questo modulo prevede simulazioni in aula. |

Modulo 22

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: Sistemi Informativi e Prenotazioni nelle Agenzie di Viaggio nel Turismo |
| Codice del corso: [N/a] |
| Corso erogato da: Facoltà di Management del Turismo, dell'Ospitalità e dell'Ambiente - "Haxhi Zeka". |



| |
|---|
| <p>Panoramica del corso: Questo corso offre conoscenze fondamentali sui sistemi generali e in particolare sui sistemi informativi nel turismo, concentrandosi sulle metodologie di analisi e progettazione di tali sistemi, sulle loro applicazioni nel business e sul ruolo di questi sistemi nella gestione.</p> |
| <p>Durata del corso: 2+2 a settimana, 60h</p> |
| <p>Risultati di apprendimento:</p> |
| <p>Comprendere i concetti generali e specifici dei sistemi informativi.</p> |
| <p>Utilizzare efficacemente i sistemi informativi nelle agenzie di viaggio.</p> |
| <p>Comprendere i concetti e il linguaggio professionale.</p> |
| <p>Utilizzare Internet e i suoi servizi.</p> |
| <p>Condurre ricerche di mercato indipendenti online.</p> |
| <p>Progettare e sviluppare siti web commerciali.</p> |
| <p>Gestire transazioni online.</p> |
| <p>Contenuto del corso:</p> |
| <p>Teoria generale dei sistemi.</p> |
| <p>Metodologie partecipative per l'analisi e lo sviluppo dei sistemi informativi.</p> |
| <p>Gestione delle banche dati e ruolo strategico dei sistemi informativi.</p> |
| <p>Sistemi informativi per la gestione e loro impatto sulle imprese.</p> |
| <p>Sistemi di prenotazione online nelle agenzie di viaggio.</p> |
| <p>Sviluppo di siti web per agenzie di viaggio.</p> |
| <p>Interconnessione dei sistemi informativi.</p> |
| <p>Sistemi per l'automazione d'ufficio.</p> |
| <p>Componente di formazione pratica (se applicabile): n/a</p> |
| <p>Metodi di valutazione (se applicabile): La valutazione è suddivisa in una parte pratica (50%) che consiste in esercitazioni, prima prova e seconda prova, e in una parte teorica (50%) che comprende l'analisi delle lezioni, il lavoro individuale e gli elaborati del seminario.</p> |
| <p>Risorse e materiali:</p> |

| |
|--|
| "Biznesi Elektronik" del Dr.sc. Vehbi Ramaj. |
| "Sistemet e informacionit të menaxhimit" di Bashkim Ruseti, Kozeta Sevrani. |
| "Sviluppo di sistemi informativi: Metodologie, tecniche e strumenti" di Avison D.E. e Fitzgerald G. |
| Integrazione tecnologica: Il corso comprende lezioni, lavoro individuale al computer, presentazioni di seminari e casi di studio. |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |
| Attività duali: Questo modulo include simulazioni in classe. |

Modulo 23

| |
|--|
| Titolo del corso/modulo: Lezione pratica |
| Codice del corso: [N/a] |
| Corso erogato da: |
| Panoramica del corso: Questo corso è un'esperienza pratica in cui agli studenti vengono assegnati obiettivi di lavoro relativi ai loro argomenti di studio. Promuove lo sviluppo personale e di carriera consentendo agli studenti di applicare le conoscenze teoriche in un ambiente di lavoro, in particolare nell'industria del turismo e dell'ospitalità. |
| Durata del corso: 6 crediti ECTS, 180 ore di studio. |
| Risultati di apprendimento: |
| Applicare le conoscenze teoriche in un ambiente di lavoro reale. |
| Sviluppare competenze rilevanti per l'industria del turismo e dell'ospitalità. |
| Creare reti professionali utili per un futuro impiego. |
| Verificare gli interessi di carriera e applicare la teoria in situazioni di lavoro reali. |
| Sviluppare nuove competenze o migliorare quelle esistenti per lo sviluppo della carriera. |
| Contenuto del corso: |
| Il corso comprende il lavoro pratico nelle aziende del settore turistico e alberghiero, la condotta professionale e la gestione del tempo durante il lavoro sul campo. Sono previste anche consultazioni con gli studenti inviati nelle aziende e presentazioni di documenti di seminario. |



| |
|--|
| Componente di formazione pratica (se applicabile): Include il lavoro sul campo in aziende ricettive e turistiche, consultazioni e presentazioni di documenti di seminario. |
| Metodi di valutazione (se applicabile): La valutazione comprende la partecipazione regolare e attiva (20%), le presentazioni e i compiti (30%), la valutazione del lavoro in azienda (30%) e un esame finale (20%). |
| Risorse e materiali: Un manuale per il lavoro pratico degli studenti |
| Integrazione tecnologica: Il corso prevede presentazioni con PowerPoin e un'analisi dei risultati. |
| Prerequisiti (se applicabili): n/a |
| Elettivi consigliati (se applicabili): n/a |
| Doppia attività: questo modulo prevede simulazioni in aula e visite guidate. |

Modulo 24

| |
|---|
| Titolo del corso/modulo: OPERAZIONI E PROCESSI DI LAVORO NELL'OSPITALITÀ |
| Codice del corso: n/a |
| Corso erogato da: SHME ,, ALI HADRI,, |
| Panoramica del corso: Fornire una breve panoramica del corso/modulo, descrivendone gli obiettivi principali. |
| Durata del corso: 38,4 crediti (384 ore di insegnamento) al livello 4 del KKK. |
| Risultati di apprendimento: |
| Padronanza dei principi fondamentali delle operazioni di ospitalità. |
| Capacità di analizzare e migliorare i processi di lavoro nell'ambito dell'ospitalità. |
| Sviluppo di competenze per gestire in modo efficiente le operazioni in vari settori dell'ospitalità. |
| Comprensione della qualità del servizio e del suo impatto sulla soddisfazione del cliente. |
| Conoscenza dell'implementazione di pratiche sostenibili nelle operazioni di ospitalità. |
| Contenuto del corso: |

20. Caratteristiche e tipologie di base dei servizi alberghieri.

21. Coordinamento operativo e funzionale del servizio di reception.



| |
|--|
| 22. Funzionamento operativo e processi dei servizi di prenotazione |
| 23. Sistema di ristorazione |
| 24. Processi di produzione - Preparazione dei cibi e servizio di cibi e bevande |
| 25. Tipi e caratteristiche dei servizi di ristorazione |
| 26. Funzioni e operazioni dei servizi di ristorazione nelle strutture alberghiere |
| 27. Organizzazione operativa e funzionale della divisione Food and Beverage nell'hotel |
| 28. Organigramma del team di ristorazione dell'hotel |
| 29. Attributi positivi del personale addetto al servizio di ristorazione nella struttura ricettiva / |
| 30. Ciclo e obiettivi del servizio di ristorazione |
| 31. Obiettivi della cucina nell'ambito dei servizi di ristorazione |
| 32. Segmento e metodi di produzione degli alimenti - Cottura |
| 33. Segmento del servizio di ristorazione |
| 34. Cinque metodi di somministrazione di alimenti e bevande |
| 35. Servizio al tavolo, servizio assistito e self-service da parte degli ospiti |
| 36. Servizio di cibi e bevande in un unico punto |
| 37. Allestimento della tavola e tipi di coperti (Mis en place) |
| 38. Ruolo, importanza, contenuto e obiettivi del menu |
| 39. Processo e obiettivi della pianificazione del menu |
| 40. Operazioni di banchetto e opportunità di profitto |
| 41. Gestione del bar e supervisione della pulizia delle attrezzature, dei piatti e dell'inventario |
| 42. Progetto turistico "Designing the Package" per il turismo degli eventi MICE |

Metodi di valutazione (se applicabili):

11. La prova scritta,

- Deve contenere domande a risposta chiusa per verificare il grado di acquisizione dei criteri di valutazione da parte di ogni studente.



12. Domande orali

- Le domande orali devono essere a risposta aperta,

Integrazione tecnologica: Computer**Attività duali:** questo modulo comprende simulazioni in classe e visite guidate.

III. PERCORSI DI FORMAZIONE DUALE MAPPATI IN MACEDONIA

1. CORSI DI APPRENDIMENTO MAPPATI

| |
|---|
| 1. Titolo del corso/modulo: <i>Formazione in attività alberghiere e di ristorazione (Ricevimento)</i> |
| Codice del corso: |
| Corso erogato da: CES Academy |
| Panoramica del corso: Il corso consentirà l'avanzamento delle tecniche, dei metodi e delle conoscenze professionali dei dipendenti dell'area di ricevimento, nonché il loro avanzamento nelle capacità di comunicazione. I partecipanti comprenderanno i metodi di apprendimento e di lavoro secondo i principi dell'SHL, nonché gli standard per la parte dei servizi, dei metodi e della comunicazione nel lavoro di accoglienza. I partecipanti impareranno ad applicare metodi di apprendimento qualitativi e quantitativi e scopriranno il loro significato per l'attuazione pratica. |
| Durata del corso: 24 ore totali (3 giorni) |
| Prerequisiti (se applicabili): Il corso è rivolto a tutti coloro che lavorano nell'industria alberghiera nel campo dell'accoglienza e che desiderano migliorare le proprie conoscenze secondo gli standard svizzeri. |
| Doppia attività: Formazione pratica in azienda |

Risultati di apprendimento:

- Spiegare la struttura e le tecniche del lavoro di reception
- Identificare il modo corretto di vendere negli alberghi
- Comunicare efficacemente e gestire i reclami
- Eseguire il controllo di qualità alla reception
- Comunicare efficacemente secondo le diverse modalità di comunicazione.
- Riconoscere le modalità di base del revenue management
- Comprendere le regole di base della comunicazione
- Utilizzare i reclami come strumento per fornire un servizio migliore
- Ascoltare i clienti in modo efficiente ed efficace
- Comprendere l'importanza del linguaggio del corpo

| |
|--|
| 2. Titolo del corso/modulo: <i>Formazione in attività alberghiere e di ristorazione (camerieri/cameriere)</i> |
| Codice del corso: |



| |
|---|
| Corso erogato da: CES Academy |
| Panoramica del corso: Questa formazione è rivolta a persone che lavorano nel reparto di servizio. I partecipanti apprenderanno le tecniche e i metodi necessari per diventare camerieri professionisti, applicando gli standard inerenti a SHL nella sezione di preparazione per il servizio, nel servire gli ospiti e nel servire il vino. La comunicazione è uno strumento importante per il lavoro di squadra e le relazioni interpersonali. I partecipanti apprenderanno la sua importanza durante questa formazione e impareranno ad applicarla con successo nel corso del loro lavoro. |
| Durata del corso: 24 ore totali (3 giorni) |
| Doppia attività: Formazione pratica in azienda |
| Prerequisiti (se applicabili): Il corso è rivolto a tutti coloro che lavorano nel settore alberghiero nel campo della ristorazione e che vogliono migliorare le proprie conoscenze secondo gli standard svizzeri. |

Risultati di apprendimento:

- Comprendere l'industria alberghiera e il ruolo del ristorante.
- Applicare le tecniche di lavoro nel reparto di servizio
- Preparare e servire le bevande (caffè, cocktail...).
- Presentare conoscenze sulla cultura del vino, sulla sua storia e sulle regole di servizio del vino.
- Preparare il servizio
- Preparare la tavola secondo gli standard svizzeri
- Applicare le regole del servizio
- Comunicare e relazionarsi con successo con i clienti.
- Applicare la teoria appresa nel lavoro quotidiano

| |
|--|
| 3. Titolo del corso/modulo: <i>Formazione in attività alberghiere e di ristorazione (Marketing)</i> |
| Codice del corso: |
| Corso erogato da: CES Academy |
| Panoramica del corso: Il corso intende migliorare le conoscenze e le competenze dei partecipanti nell'elaborazione di un piano di marketing per un hotel. I partecipanti comprenderanno la corretta applicazione del piano di marketing e i metodi per migliorare la strategia di marketing complessiva. Saranno presentate le conoscenze di base sui canali di distribuzione, i loro modelli di business e i loro costi. Le lezioni teoriche si basano sulle migliori pratiche relative ai requisiti di questo settore. Questo aiuterà i partecipanti a comprendere le tecniche di vendita e di negoziazione efficaci ed efficienti. |
| Durata del corso: 24 ore totali (3 giorni) |



| |
|---|
| Doppia attività: Formazione online |
| Prerequisiti (se applicabili): Il corso permetterà di migliorare le conoscenze e le competenze dei partecipanti nell'elaborazione di un piano di marketing per un hotel. |

Risultati di apprendimento:

- Comprendere le regole di base della comunicazione con i clienti
- Imparare dai reclami e offrire un servizio di qualità
- Ottenere un ascolto di qualità
- Comprendere l'importanza del linguaggio del corpo e come controllare se stessi/le proprie azioni.
- Comprendere il marketing alberghiero
- Implementare, eseguire e valutare un piano di marketing
- Comprendere il marketing e la pubblicità sulle piattaforme dei social media
- i media
- Comprendere e calcolare i costi per canale di distribuzione
- Implementare le tecniche per attirare un maggior numero di prenotazioni dirette.
- Comprendere le tecniche di vendita e di negoziazione di base
- Comprendere ed elaborare il piano di marketing dell'hotel
- Comprendere e calcolare i costi dei canali di distribuzione online
- Comprendere le tecniche di base di vendita e negoziazione

| |
|---|
| 4.Titolo del corso/modulo: <i>Formazione in attività alberghiere e di ristorazione (Hospitality)</i> |
| Codice del corso: |
| Corso erogato da: CES Academy |
| Panoramica del corso: Il corso contiene le tecniche, i metodi e le conoscenze professionali necessarie per coloro che desiderano lavorare nel reparto housekeeping o per coloro che vi sono impiegati. I partecipanti comprenderanno i processi per mantenere un'igiene elevata secondo gli standard SHL. I partecipanti impareranno ad applicare i metodi di apprendimento qualitativi e quantitativi e il loro significato per l'attuazione nella pratica. |
| Durata del corso: 24 ore totali (3 giorni) |
| Doppia attività: Formazione pratica in azienda |
| Prerequisiti (se applicabili): Il corso è rivolto a tutti coloro che già lavorano nell'industria dell'ospitalità nel settore alberghiero e che vogliono aumentare il livello delle loro conoscenze secondo gli standard svizzeri. |

Risultati di apprendimento:

- Applicare le tecniche di lavoro in casa



- Riconoscere e segnalare un problema tecnico
- Controllare i minibar
- Mantenere una procedura di smarrimento ordinata
- Manipolare le attrezzature e gli ausili per la pulizia
- Adottare le misure di sicurezza e di salute necessarie per questo processo di lavoro.
- Entrare correttamente nella camera degli ospiti, secondo gli standard SHL.
- Applicare correttamente la procedura di pulizia
- Pulire correttamente le stanze pubbliche e le aree pubbliche
- Per la pulizia quotidiana, periodica e generale
- Pulire le cucine senza compromettere la sicurezza alimentare

| |
|---|
| 5.Titolo del corso/modulo: <i>Formazione per camerieri/cameriere (Ospitalità)</i> |
| Codice del corso/Fornitore: CES Academy |
| Panoramica del corso: L'obiettivo principale del programma è che il partecipante acquisisca le competenze per l'applicazione delle tecniche di base della ristorazione, nonché il corretto utilizzo delle attrezzature e dell'inventario per il servizio. Il metodo di realizzazione del programma prevede una formazione pratica e teorica. La parte teorica del programma sarà svolta più volte alla settimana in accordo con i partecipanti, mentre la parte pratica sarà svolta con una determinata dinamica. La formazione teorica si svolge in sale specializzate all'interno dell'azienda sotto la guida di un professore, mentre la formazione pratica si svolge all'interno dell'azienda durante la quale ai partecipanti verrà assegnato un tutor impiegato dall'azienda. La valutazione dei risultati dei partecipanti viene effettuata dopo il completamento della parte teorica attraverso una verifica delle conoscenze per confrontare le conoscenze prima e dopo la formazione teorica, e dopo il completamento della formazione pratica c'è anche un esame finale attraverso il quale verranno definite le abilità e le competenze acquisite. |
| Durata del corso: nessuna informazione |
| Doppia attività: Formazione pratica in azienda |
| Prerequisiti (se applicabili): Il corso è rivolto a: persone che desiderano lavorare all'interno di un'azienda come camerieri; tutti coloro che desiderano riqualificarsi per un'occupazione migliore e più redditizia; aziende che desiderano formare i propri dipendenti; dipendenti che desiderano acquisire ulteriori conoscenze e avanzare nella propria carriera; |

Risultati di apprendimento:

- Conosce le basi delle operazioni alberghiere e di ristorazione;
- Utilizza il modo corretto di usare e mantenere i mezzi di lavoro;
- Conoscere le basi di una corretta conservazione degli alimenti e delle norme igieniche;
- Stabilire un modo corretto di comunicare con i clienti;
- Stabilire un modo di apparecchiare la tavola;
- Prendere le ordinazioni e servire cibi e bevande;

- Mantenere l'inventario del bar (apparecchi, bicchieri, bevande, ecc.);
- Eseguire il controllo delle fatture emesse e il controllo della qualità del servizio;
- Applicare le basi del primo soccorso e della protezione sul lavoro.
- Pianificare, preparare ed eseguire lavori nelle strutture di ristorazione;
- Controllare la qualità del lavoro svolto;
- Organizzare e servire un tavolo di ristorante per la cena o il pranzo scegliendo dalla lista dei piatti o secondo un menu prestabilito;
- Utilizzare le attrezzature e le scorte necessarie per servire cibi e bevande;
- Applicare le regole pratiche per servire diversi tipi di pasti giornalieri;
- Applicare le regole di allestimento della tavola nuziale;
- Presentare le regole gastronomiche agli ospiti;
- Applicare le norme per la sicurezza sul lavoro e la tutela dell'ambiente;
- Emettere e ritirare la fattura per il servizio svolto.

| |
|--|
| 6.Titolo del corso/modulo: <i>Corsi di formazione per camerieri (Ospitalità)</i> |
| Codice del corso/Fornitore: |
| Corso erogato da: CES Academy |
| Panoramica del corso: Il corso di formazione per camerieri è rivolto a tutte le età, e in particolare a tutti coloro che sono interessati a lavorare nel settore dell'ospitalità e del turismo. La formazione prevede una preparazione adeguata e un modo per padroneggiare tutte le tecniche e le conoscenze necessarie per svolgere con qualità questa professione di ristorazione. Le opportunità di impiego in questa professione sono molteplici: asili, scuole con cucina, mense scolastiche, dormitori per studenti, case per anziani, ospedali, campeggi, cucine di grandi strutture di ristorazione e alberghi nel Paese e all'estero. |
| Durata del corso: 1 mese |
| Doppia attività: Formazione pratica in azienda, docenza, Job shadowing |
| Prerequisiti (se applicabili): persone che desiderano lavorare all'interno di un'azienda come server; tutti coloro che desiderano riqualificarsi per un'occupazione migliore e più redditizia; aziende che desiderano formare i propri dipendenti; dipendenti che desiderano acquisire ulteriori conoscenze e avanzare nella propria carriera; |

Risultati di apprendimento:

- Responsabilità e funzioni di un cameriere/cameriera;
- Ospiti (diverse categorie di ospiti);
- Controllo della qualità
- Applicazione delle procedure di ordinazione
- Applicano la vendita suggestiva;



- Utilizzano diversi modi di servire (portare il vassoio, fare da sponda per l'avvicinamento degli ospiti, inoltrare le ordinazioni, preparare il tavolo in presenza degli ospiti);
- Presentano un conto;
- Hanno il giusto approccio e comunicazione;
- Applicano diversi modi di consigliare le offerte agli ospiti;
- Comunicano con gli incassi;
- Curano l'aspetto del personale;
- Applicano misure di protezione sul lavoro;
- Forniscono il primo soccorso agli ospiti/colleghi in caso di infortunio.

| |
|--|
| 7. Titolo del corso/modulo: <i>Formazione in attività alberghiere e di ristorazione (Ricevimento)</i> |
| Codice del corso/Fornitore: HTCA (Hospitality Training Center Akademik) |
| Panoramica del corso: Il corso consentirà di migliorare le tecniche, i metodi e le conoscenze professionali dei dipendenti dell'area di ricevimento, nonché di migliorare le loro capacità di comunicazione. I partecipanti comprenderanno i metodi di apprendimento e di lavoro secondo i principi dell'SHL, nonché gli standard per la parte di servizi, metodi e comunicazioni nel lavoro di reception. I partecipanti impareranno ad applicare metodi di apprendimento qualitativi e quantitativi e scopriranno il loro significato per l'attuazione pratica. Il corso è rivolto a tutti coloro che lavorano nel settore alberghiero nel campo dell'accoglienza e che vogliono migliorare le proprie conoscenze secondo gli standard svizzeri. Durante il corso, i partecipanti svolgeranno lezioni, attività interattive e pratiche nell'area della reception. Nella sezione dedicata alla comunicazione, apprenderanno le competenze di base della comunicazione e i tipi di servizi di vendita. Poiché si tratta di un corso avanzato, presupponendo che i partecipanti siano già in possesso di conoscenze acquisite, come lezione separata da questo corso viene introdotta anche la sezione sulla gestione dei profitti delle operazioni alberghiere. |
| Durata del corso: 8 ore totali (1 giorno) |
| Doppia attività: Lezione frontale, formazione interattiva e pratica in azienda |
| Prerequisiti (se applicabili): Il corso è rivolto a tutti coloro che lavorano nel settore alberghiero nel campo della ristorazione e che vogliono migliorare le proprie conoscenze secondo gli standard svizzeri. |

Risultati di apprendimento:

- Spiegare la struttura e le tecniche del lavoro di reception
- Identificare il modo corretto di vendere negli hotel
- Gestire le entrate
- Comunicare efficacemente e gestire i reclami



| |
|---|
| 8. Titolo del corso/modulo: <i>Formazione in attività alberghiere e di ristorazione (camerieri/cameriere)</i> |
| Codice del corso/ Provider: HTCA (Hospitality Training Center Akademik) |
| Panoramica del corso: La comunicazione è uno strumento importante per il lavoro di squadra e le relazioni interpersonali. I partecipanti apprenderanno la sua importanza durante questa formazione e impareranno ad applicarla con successo nel corso del loro lavoro. Un servizio di qualità dipende da molti fattori che possono essere appresi durante la formazione e implementati nel corso del lavoro. Le procedure di preparazione per il servizio, le regole di servizio e altre abilità fanno parte del lavoro pratico in un ristorante, che è una parte obbligatoria di questo corso. Una parte delle lezioni dedicate allo studio della storia del vino, della cultura del vino, del servizio del vino vi permetterà di perfezionare anche i più piccoli dettagli e le finenze per un servizio impeccabile. |
| Durata del corso: 8 ore totali (1 giorno) |
| Doppia attività: Formazione interattiva e pratica in azienda |
| Prerequisiti (se applicabili): Il corso è rivolto a tutti coloro che lavorano nel settore alberghiero nel campo della ristorazione e che vogliono migliorare le proprie conoscenze secondo gli standard svizzeri. |

Risultati di apprendimento:

- Applicare le tecniche operative nella sezione di servizio.
- Applicare le regole del servizio del vino
- Preparare il servizio
- Preparare il tavolo secondo gli standard svizzeri
- Applicare le regole del servizio
- Comunicare e relazionarsi con successo con i clienti.

| |
|--|
| 9. Titolo del corso/modulo: <i>Formazione in attività alberghiere e di ristorazione (Vendita e distribuzione)</i> |
| Codice del corso/Fornitore: HTCA (Hospitality Training Center Akademik) |
| Panoramica del corso: I corsi sono rivolti a persone non occupate o principianti che desiderano acquisire una conoscenza approfondita del settore. Dopo 70 ore di formazione teorica in dieci giorni lavorativi, è necessario aggiungere almeno 30 ore di pratica nel Centro o in condizioni reali sul posto di lavoro. I partecipanti che superano la formazione acquisiscono un certificato internazionale SHL per aver completato con successo la formazione in un'attività specifica. Durante questa formazione, i partecipanti impareranno a preparare un piano di marketing per un hotel e a comprenderne la corretta applicazione, e allo stesso tempo apprenderanno i metodi per migliorare la strategia di marketing complessiva. Calcoleranno anche i costi del marketing e della |

| |
|---|
| <p>pubblicità sui canali dei social media, saranno in grado di distinguere tra canali di distribuzione online e offline. Inoltre, acquisiranno conoscenze di base sui canali di distribuzione, sui loro modelli di business e sui loro costi.</p> |
| <p>Durata del corso: 72 ore totali (9 giorni)</p> |
| <p>Doppia attività: Lezioni frontali, attività pratica in azienda</p> |
| <p>Prerequisiti (se applicabili): Il corso è rivolto a tutti coloro che lavorano nel settore alberghiero nel campo della ristorazione e che vogliono migliorare le proprie conoscenze secondo gli standard svizzeri.</p> |

Risultati di apprendimento:

- Piano di marketing alberghiero e sua implementazione/esecuzione
- Il marketing sui social network e il suo calcolo
- Distribuzione in albergo - prospettiva del cliente e dell'hotel
- Lavorare con distributori esterni/agenzie di viaggio online
- Capacità di vendita e di negoziazione
- Autovalutazione e liste di controllo della distribuzione.

| |
|--|
| <p>10. Titolo del corso/modulo: <i>Formazione in attività alberghiere e di ristorazione (Pasticcere)</i></p> |
| <p>Codice del corso/ Provider: CES Academy</p> |
| <p>Panoramica del corso: Il programma prevede la formazione professionale di un pasticciere-preparatore di prodotti dolciari per una durata di 120 ore e comprende contenuti teorici professionali che vengono realizzati in aula/armadio e sono in funzione della formazione pratica, che a sua volta viene svolta in un laboratorio dolciario attrezzato.</p> |
| <p>Durata del corso: 120 ore</p> |
| <p>Doppia attività: Lezioni frontali, formazione interattiva e pratica in azienda</p> |
| <p>Prerequisiti (se applicabili): È obbligatorio il diploma di scuola media superiore. Il corso è rivolto a: persone che desiderano lavorare in azienda come pasticceri.</p> |

Risultati di apprendimento:

- preparare e organizzare il proprio lavoro;
- utilizza e fa uso corretto di apparecchi, dispositivi, macchine e inventari in una pasticceria;
- utilizza la terminologia professionale sul lavoro; applica le norme, i regolamenti e il sistema HACCP per la protezione igienico-tecnica sul lavoro;
- classifica la divisione e l'applicazione dei prodotti in base all'origine;
- applica i metodi di preparazione dei prodotti di pasta dolce che sono diversi nel processo di produzione;



- prepara dolci con tecniche e processi di lavoro diversi; prepara creme, farciture, coperture, glasse provenienti da aree diverse;
- cuoce e farcisce pan di Spagna per la preparazione di torte, mignon, paste; combina modi di preparazione di piccoli dolci diversi per composizione,

| |
|--|
| 11. Titolo del corso/modulo: <i>Formazione in attività alberghiere e di ristorazione (Panettiere)</i> |
| Codice del corso/ Provider: Centro di formazione aziendale di Ohrid |
| Panoramica del corso: L'obiettivo principale del corso è che i partecipanti acquisiscano conoscenze, abilità e competenze della professione di panettiere. Dopo aver completato la formazione, il partecipante sarà in grado di lavorare nel settore della panificazione, in strutture di ristorazione e alberghi, panetterie e pizzerie. |
| Durata del corso: 200 ore |
| Doppia attività: Lezioni frontali, formazione pratica in azienda |

- **Prerequisiti (se applicabili):** La scuola primaria è obbligatoria. Il corso è rivolto a: persone che desiderano lavorare in azienda come panettieri.

Risultati di apprendimento:

- lavorazione della farina e preparazione di diversi tipi di pasta di pane, paste bianche, pasta per pizza e pasta sfoglia.
- essere in grado di utilizzare varie tecniche e processi di impasto e lavorazione della pasta.
- conoscere i processi tecnologici per la preparazione di vari tipi di pane e paste bianche, pizze e pasta sfoglia.
- essere addestrato a immagazzinare e conservare i prodotti da forno.
- conoscere l'uso di vari tipi di spezie, semi ed erbe.

| |
|---|
| 12. Titolo del corso/modulo: <i>Formazione sulle capacità di presentazione dei prodotti turistici</i> |
| Codice del corso/ Provider: UTMS Skopje |
| Panoramica del corso: L'obiettivo di questo corso è quello di formare gli operatori turistici su come presentare il proprio prodotto ai clienti in 8 fasi. |
| Durata del corso: 2-3 giorni |
| Doppia attività: Lezione, formazione pratica in azienda |
| Prerequisiti (se applicabili): Il corso è rivolto a persone che desiderano lavorare nel settore del turismo. |

Risultati di apprendimento:

- ottenere capacità di presentazione dei prodotti turistici

| |
|---|
| 13. Titolo del corso/modulo: <i>Formazione sulle competenze per la creazione di un'organizzazione intra-imprenditoriale</i> |
| Codice del corso/ Provider: UTMS Skopje |
| Panoramica del corso: La formazione sul tema: Competenze per la creazione di un'organizzazione intrainprenditoriale è reso possibile dal patrocinio del Fondo "Prof. Dr. Ljube Milenkovski", organizzato dal Career Center dell'UTMS e dalla Facoltà di Business Imprenditoriale. La formazione è di un giorno, pensata per studenti delle scuole superiori e universitari. Il programma è di facile comprensione e permette ai partecipanti di migliorare la loro conoscenza del moderno concetto di gestione dell'intrapreneurship, del processo di creazione di un'organizzazione intrapreneurial, della costruzione di una cultura intrapreneurial e dell'incoraggiamento dello spirito intrapreneurial, della creatività e dell'innovazione. Al termine della formazione, i partecipanti ricevono i certificati di partecipazione al corso. |
| Durata del corso: nessuna informazione |
| Doppia attività: Lezione, lavoro pratico sul campo |
| Prerequisiti (se applicabili): Il corso è rivolto a tutti coloro che sono interessati a lavorare nel settore del turismo. |

Risultati di apprendimento:

- La formazione è finalizzata all'acquisizione di conoscenze applicabili per la creazione di un'organizzazione intra-imprenditoriale. La metodologia di formazione è interattiva e simula situazioni aziendali reali di buone pratiche attraverso le quali i partecipanti apprendono quali strumenti vengono utilizzati nella gestione di un'organizzazione proattiva. La formazione consente ai partecipanti di acquisire capacità e competenze competitive.

| |
|--|
| 14. Titolo del corso/modulo: <i>Gestione degli eventi</i> |
| Codice del corso/ Provider: Istituto KONCEPT |
| Panoramica del corso: Il corso si basa sul lavoro pratico dei partecipanti su esempi concreti. Il programma è interessante, interattivo e copre il nucleo di ciò che è necessario sapere sul business della gestione degli eventi. L'accento è posto sull'interazione docente-studente, sui casi di studio e sull'apprendimento esperienziale, in modo che, una volta usciti dalle nostre aule, possiate applicare immediatamente ciò che avete imparato. |



| |
|---|
| Durata del corso: 8 moduli / 24 ore in totale |
| Doppia attività: Lezione, lavoro pratico sul campo |
| Prerequisiti (se applicabili): Il corso è rivolto a: Per partecipare al corso non è necessario avere conoscenze pregresse nel campo dell'organizzazione di eventi, né essere laureati. Possono iscriversi al corso tutti coloro che si occupano di pianificazione e organizzazione di eventi: dipendenti di aziende, studenti, disoccupati, persone che hanno bisogno di riqualificarsi. |

- tutti coloro che sono interessati a lavorare nel settore del turismo

Risultati di apprendimento:

- Lo scopo del corso è quello di acquisire le conoscenze, le competenze e il feeling necessari per ogni aspetto dell'organizzazione di eventi, in modo da poter svolgere la funzione di event manager in modo indipendente. Voi imparerete quali sono le basi di una buona organizzazione, perché sono necessarie capacità di negoziazione e di vendita e che l'energia, la volontà e l'inesauribile creatività sono alla base di questo lavoro.

| |
|--|
| 15. Titolo del corso/modulo: <i>Accademia del Direttore Vendite</i> |
| Codice del corso/ Provider: Istituto KONCEPT |
| Panoramica del corso: i sales manager di successo non vendono prodotti e servizi, ma piuttosto emozioni. Una donna non comprerà venti abiti perché ne ha bisogno, ma perché la soddisfa e la fa sentire appagata. Se comprendete la logica della vendita, non vi sentirete più a disagio nel vendere e non avrete più la sensazione di "costringere" qualcuno ad acquistare il vostro prodotto o servizio, ma avrete il desiderio e il bisogno sincero di aiutare i vostri clienti. |
| Durata del corso: 80 ore scolastiche, organizzate in 20 incontri, due volte alla settimana |
| Doppia attività: Lavoro pratico, simulazione di situazioni specifiche |
| Prerequisiti (se applicabili): Il corso è rivolto a: Imprenditori e manager, personale di vendita, chiunque voglia migliorare le proprie conoscenze e competenze in questo settore. |

Risultati di apprendimento:

- guidare i team,
- creazione di una strategia per creare un'esperienza positiva per i clienti,
- implementazione dell'intero processo di comunicazione e vendita,
- pianificazione e organizzazione di tutte le attività di vendita,
- assumere un ruolo chiave nel team di vendita,
- comunicare e condurre trattative efficaci,
- costruire relazioni di successo con i clienti e trovare nuovi clienti,
- implementare una strategia di marketing digitale,



- riconoscimento di nuove opportunità di business.

16. Titolo del corso/modulo: *FORMAZIONE PER L'AVANZAMENTO DELLE COMPETENZE E DELLA CARRIERA CULINARIA*

Codice del corso/Fornitore: FJ Culinary Consultants

- **Panoramica del corso:**
 - Formazione culinaria avanzata: Nutrienti negli alimenti, meccanica dei sensi umani, selezione degli alimenti, tecniche culinarie.
 - Esperienza pratica: creazione di menu, visita a un orto biologico
 - Gestione dell'ospitalità: sistema di brigata, pratiche di sicurezza alimentare
 - Supporto alla carriera e all'imprenditorialità: orientamento professionale personalizzato, incontro con potenziali datori di lavoro, soft skills (etica culinaria, capacità comunicative-organizzative)
 - Opportunità di networking: scambio di esperienze con i compagni di corso e con i relatori ospiti, chef più esperti e professionisti del settore.

Durata del corso: 4-5 giorni

Doppia attività: Lezione interattiva, lavoro pratico, consulenza individuale

Prerequisiti (se applicabili): Possono partecipare al corso tutti i giovani fino a 29 anni che hanno una conoscenza di base della cucina e vogliono migliorare le proprie capacità.

Al termine della formazione, tutti i partecipanti riceveranno dall'organizzatore un certificato di formazione completata con successo.

17. Titolo del corso/modulo: *FORMAZIONE SULLA PROTEZIONE ANTINCENDIO NEGLI ALBERGHI*

Codice del corso/Fornitore: Accademia antincendio KOUZON

- **Panoramica del corso:** L'Accademia Antincendio "KOUZON" riconosce l'importanza di fornire raccomandazioni professionali ai gestori (proprietari) di strutture alberghiere e di ristorazione in R. Macedonia. Per ogni struttura viene preparato un piano e un programma di formazione che include le specifiche della struttura e delle attrezzature installate, i pericoli di incendio, nonché la definizione della procedura in caso di incendio e di evacuazione in caso di guasti tecnologici e disastri naturali.

Durata del corso: 2 giorni (10 ore)



Doppia attività: Lavoro pratico, presentazioni interattive e lezioni frontali.

Prerequisiti (se applicabili): Direttori d'albergo

Risultati dell'apprendimento:

Parte teorica - nei locali del Centro di formazione "Kouzon" o in loco nel complesso alberghiero o nell'edificio (al di fuori dell'orario di lavoro).

La durata di questa formazione è di 1 giorno (7 ore di lezione).

Parte pratica: si svolge nell'edificio dell'hotel (al di fuori dell'orario di lavoro).

La durata di questa formazione è in media di 1 giorno (da 2 a 3 ore di lezione).

Questa parte della formazione comprende elementi (contenuti) per i metodi e le procedure di evacuazione e salvataggio in caso di incendio, disastro naturale o altro tipo di incidente.

18. Titolo del corso/modulo: *FORMAZIONE SULLA PROTEZIONE ANTINCENDIO IN RISTORANTI E BAR*

Codice del corso/Fornitore: **Accademia antincendio KOUZON**

- **Panoramica del corso:** A causa dei potenziali pericoli di incendio nelle strutture di ristorazione commerciale (attrezzature e dispositivi di cottura, friggitorici, congelatori, frigoriferi, ecc.), è di particolare importanza un approccio professionale all'individuazione dei luoghi a rischio "costante" di incendio, nonché una corretta installazione e manutenzione delle attrezzature antincendio e di altre attrezzature tecniche per la protezione e la sicurezza nella struttura. L'Accademia antincendio "Kouzon" ha istituito un team speciale qualificato per la pianificazione e l'allestimento degli elementi di base per la protezione antincendio, per la formazione dei dipendenti su come rispettare le misure di sicurezza prescritte durante il lavoro e su come agire in caso di incendio.

Durata del corso: 2 giorni (10 ore)

Doppia attività: Lezioni teoriche, lavoro pratico in azienda

Prerequisiti (se applicabili): Direttori d'albergo

Risultati di apprendimento:

La formazione sulla protezione antincendio nelle strutture di ristorazione commerciale si svolge in due parti:

1. Parte teorica - nei locali del Centro di formazione "Kouzon" o sul campo nella struttura di ristorazione (al di fuori dell'orario di lavoro).

La durata di questa formazione è di 1 giorno (7 ore di lezione).



2. Parte pratica: si svolge in una struttura di ristorazione (al di fuori dell'orario di lavoro).

La durata di questa formazione è in media di 1 giorno (da 2 a 3 ore di lezione). Questa parte della formazione comprende elementi (contenuti) relativi ai metodi e alle procedure di evacuazione e salvataggio in caso di incendio, disastro naturale o altro tipo di incidente.

Nota: per ogni formazione viene elaborato e adattato un piano e un programma separati per l'attuazione della formazione.

19. Titolo del corso/modulo: *Formazione sulla comunicazione orientata al cliente nell'industria dell'ospitalità*

Codice del corso/Fornitore: **REGENT Hospitality Consulting**

- **Panoramica del corso:** Questo corso di formazione è un corso intensivo per l'acquisizione di conoscenze teoriche e abilità pratiche. Attraverso esercizi interattivi e simulazioni di situazioni reali, la formazione sarà svolta con una forma di lavoro frontale combinata con un metodo dimostrativo.

Durata del corso: NESSUNA INFO

Doppia attività: Formazione interattiva e pratica, simulazione di situazioni reali

Prerequisiti (se applicabili): Dipendenti dell'hotel

Risultati di apprendimento:

L'obiettivo principale di questo corso è quello di formare e fornire conoscenze e competenze per le attività connesse e necessarie per questa posizione lavorativa, nonché per aumentare la consapevolezza dei candidati quando si impegnano in questa attività.

20. Titolo del corso/modulo: *Corso di formazione per il marketing digitale nell'industria dell'ospitalità*

Codice del corso/Fornitore: **REGENT Hospitality Consulting**

- **Panoramica del corso:** L'Internet marketer nel settore alberghiero guida/assiste il lavoro del team di marketing nelle attività quotidiane di marketing, dirige le attività di vendita di Internet marketing, partecipa alla preparazione/creazione della strategia di marketing e dei materiali promozionali, aiuta nell'organizzazione delle ricerche di marketing e nell'analisi dei risultati delle ricerche stesse, implementa l'ampio quadro della comunicazione di Internet marketing, fornisce supporto per gli eventi di marketing nelle operazioni alberghiere. Partecipa alla raccolta di informazioni e dati per la preparazione di materiali promozionali, articoli e testi promozionali per l'organizzazione. Prepara e carica contenuti/testi su siti e portali web e social network, ed espande l'ambito di lavoro



creando il riconoscimento del marchio nel settore alberghiero nel Paese e nel mondo. Aggiorna e mantiene costantemente un database di dati e documentazione di internet marketing. Partecipa all'organizzazione di eventi e campagne attraverso la logistica con terzi e a tutte le attività promozionali dell'organizzazione.

| |
|---|
| Durata del corso: nessuna informazione |
| Doppia attività: Formazione interattiva e pratica |
| Prerequisiti (se applicabili): Dipendenti dell'hotel |

Risultati di apprendimento:

L'obiettivo principale del programma è che il partecipante acquisisca conoscenze, competenze e abilità nel campo dell'internet marketing quando lavora in strutture alberghiere, cioè attività di internet marketing per la vendita di strutture alberghiere, costruzione e gestione del marchio attraverso una serie di attività di marketing condotte attraverso i social media, canali di vendita di internet marketing e simili.

| |
|---|
| 21. Titolo del corso/modulo: <i>Corso di formazione per le abilità e le tecniche culinarie di base</i> |
| Codice del corso/Fornitore: REGENT Hospitality Consulting |

- **Panoramica del corso:** Il programma copre tutte le tecniche di cucina. Questo programma fornisce una formazione lavorativa per un cuoco in una struttura di ristorazione e comprende contenuti teorici professionali e formazione pratica.

| |
|---|
| Durata del corso: nessuna informazione |
| Doppia attività: Lezioni teoriche, formazione pratica in azienda |
| Prerequisiti (se applicabili): Dipendenti dell'hotel |

Risultati di apprendimento: Dopo aver completato con successo il programma, il partecipante sarà in grado di preparare e organizzare il proprio lavoro, di compilare una lista di piatti e un menu per i pasti regolari e di preparare prodotti alimentari in diversi tipi di cucina, antipasti freddi e caldi, zuppe, stufati e spezzatini, salse di base, piatti di carne, pesce, contorni, piatti vegetariani e nazionali, insalate, servire, decorare e consegnare le pietanze in piatti adeguati, tenere e aggiornare i registri del lavoro in cucina, lavorare nel rispetto delle norme e delle garanzie di qualità del lavoro e dei servizi, svolgere il lavoro nel rispetto delle norme per la tutela dell'ambiente di lavoro e dell'ambiente, conoscere i diritti del lavoro e le possibilità di aprire e gestire un'attività in proprio.

