

Programmi di formazione

DEL 4.1 - WP4

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Sintesi

1 OBIETTIVI E FINALITÀ.....	3
2 APPROCCIO	3
3 GRUPPI TARGET	6
4 STRATEGIA NELLA COSTRUZIONE DEL CURRICULUM	7
5 CURRICULA FORMATIVI	9
5.1 CURRICULUM FORMATIVO PER "ALLESTIMENTO, ORGANIZZAZIONE E PULIZIA DEGLI AMBIENTI" - GOVERNANTE NELL'OSPITALITÀ	9
5.2 CURRICULUM FORMATIVO PER "PREPARAZIONE DI SPAZI E AMBIENTI PER LA RISTORAZIONE E L'ALLESTIMENTO DEL SERVIZIO AI TAVOLI" - CAMERIERE DI SALA	24
6 STRATEGIA DI ACCREDITAMENTO DEI CURRICULA	48
7 GLOSSARIO	53
8 BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA.....	54

1 OBIETTIVI E FINALITÀ

Il WP4 del progetto V.I.R.Tu.A.L. si propone di:

- progettare curricula basati sui risultati di apprendimento, tenendo conto delle esigenze degli imprenditori causate dalla situazione pandemica e dei materiali didattici digitali
- migliorare la capacità degli insegnanti di interagire con il mondo delle imprese e la loro capacità di trasferire le esigenze delle imprese nei programmi didattici
- sviluppare strumenti e guide specifiche che supportino i progettisti dell'istruzione e della formazione professionale nell'inserimento di nuovi curricula nel curriculum dell'UE
- misurare e migliorare la progettazione, il contenuto e l'erogazione dei programmi all'interno di un fornitore di IFP. L'insegnamento e l'apprendimento in VR hanno un grande potenziale e alti livelli di efficacia, in quanto stimolano la memoria spaziale e permettono agli utenti di padroneggiare varie competenze in diversi campi. Ogni campo di studio ha grandi opportunità nella VR/AR e questo dovrebbe essere incorporato nei programmi di studio in modo che gli studenti siano più preparati per il futuro mercato del lavoro.

Questo Deliverable n. 4.1 (WP n. 4) si propone di presentare due curricula formativi specificamente adattati ai percorsi offerti dal Progetto V.I.R.Tu.A.L., utilizzando anche le tecnologie della realtà virtuale. In particolare, la definizione del curriculum è stata fortemente incentrata sugli elementi specifici sviluppati attraverso l'ambiente virtuale, ed entrambi i curricula sono stati strutturati di conseguenza.

Questi curricula sono stati quindi preparati e articolati in diretta relazione alle opportunità e alle specificità offerte dalla formazione virtuale, con l'obiettivo di ottenere una struttura il più possibile coerente con l'apprendimento virtuale delle abilità e delle competenze individuate.

Questo deliverable intende inoltre porre le basi per il successivo sviluppo del Memorandum of Agreement, a partire dalla regolamentazione del sistema ECVET nei vari Paesi partecipanti al Progetto Virtuale.

2 APPROCCIO

Nella letteratura anglosassone sull'instructional design, il termine learning outcomes si riferisce ai risultati di apprendimento raggiunti da un discente durante o alla fine di un'attività, di un corso o di un programma di istruzione o formazione (Miller, Linn, & Gronlund, 2013). I risultati che fanno parte dei risultati dell'apprendimento devono

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

essere duraturi, non transitori, cioè quelli che il discente porterà con sé in modo costante dopo la fine del corso. Sono descritti in termini di performance, cioè di comportamenti osservabili relativi a ciò che lo studente sa e può fare, che costituiscono la prova del raggiungimento di un obiettivo generale (Gronlund & Brookhart, 2009). Mentre gli obiettivi generali (espressi in letteratura con il termine goal o instructional outcomes) si riferiscono in senso lato alle conoscenze, alle abilità, agli atteggiamenti, ai valori che l'azione formativa mira a plasmare nel discente nel lungo periodo (Allen, 2004; Cariveau, 2016), i risultati dell'apprendimento si riferiscono a ciò che viene appreso in relazione all'azione formativa stessa, cioè al suo esito: l'individuo che ha effettivamente acquisito l'apprendimento definito dagli obiettivi generali è in grado di svolgere determinati compiti osservabili in relazione a determinati contenuti quando gli viene chiesto di affrontare compiti specifici e situazioni stimolo. Le prestazioni realizzate rappresentano indicatori del raggiungimento dell'obiettivo generale a cui si riferiscono. In sintesi, gli obiettivi generali orientano e guidano le azioni didattiche degli insegnanti e le esperienze di apprendimento degli studenti, mentre i risultati di apprendimento li definiscono operativamente, cioè specificano gli elementi osservabili che indicano il loro raggiungimento e - sulla base di questi - i processi di pensiero e i contenuti su cui lavorare per perseguire gli obiettivi generali.

Nel caso di VIRTUAL, la definizione preventiva dei risultati di apprendimento è estremamente funzionale per:

- Progettare come organizzare la didattica tenendo conto delle opportunità offerte dalla formazione erogata in ambiente virtuale. La progettazione di attività basate sui risultati di apprendimento garantisce la coerenza tra questi, gli obiettivi generali iniziali e le funzionalità offerte dall'ambiente virtuale. Questo è fondamentale anche per la comunicazione agli studenti, che orienteranno i loro sforzi nelle giuste direzioni. Utilizzati in questo modo, i risultati dell'apprendimento, come esplicitamente dichiarato in questo deliverable, diventano essi stessi parte dell'insegnamento. Pertanto, possiamo aggiungere che il curriculum consente una pianificazione lineare dei materiali didattici realizzati dal docente/formatore, compresi quelli che il formatore sviluppa e migliora attraverso l'ambiente virtuale.
- Valutare i risultati dell'apprendimento: Fare riferimento proprio ai risultati di apprendimento per progettare i compiti e le situazioni di stimolo permette di valutare efficacemente ciò che l'azione didattica (guidata dagli stessi risultati di apprendimento) ha intenzionalmente promosso nello studente e non altri aspetti. Un problema frequente è infatti la coerenza tra insegnamento e valutazione: se i compiti di valutazione proposti si concentrano su risultati di apprendimento che non sono stati intenzionalmente perseguiti nell'insegnamento, è molto probabile che gli studenti non ottengano buoni risultati in tali compiti, il che, oltre a rappresentare un problema didattico, mina

ogni tentativo di rendere conto del percorso. Nella valutazione dei singoli studenti, la definizione di risultati di apprendimento strategici e dettagliati facilita sia la formulazione di giudizi valutativi sintetici (basati su un sistema di corrispondenza tra un'espressione sintetica, come il voto, e i risultati di apprendimento raggiunti) sia di giudizi analitici e dettagliati, a partire dalle prestazioni che i risultati di apprendimento stessi definiscono. Nella valutazione degli esiti complessivi ottenuti con le attività, i percorsi e i programmi proposti, il livello di raggiungimento dei risultati di apprendimento predeterminati da parte di un numero maggiore o minore di studenti è un indice del successo dell'azione formativa (secondo i dettami della goal-based evaluation, Scriven, 1991) e può fornire informazioni analitiche per eventuali riprogettazioni e miglioramenti. Nel caso di VIRTUAL, progettare per risultati di apprendimento ci permette, attraverso la valutazione degli studenti, di valutare anche l'efficacia dello strumento virtuale come alternativa (o supporto) all'apprendimento in azienda (e quindi come apprendimento cosiddetto "on the job").

Sono stati individuati due curricula per i due settori dell'ospitalità e della ristorazione. Tali curricula si riferiscono specificamente ad alcune attività e mansioni svolte dalle seguenti figure professionali:

- Addetti alle camere/governanti, per il settore dell'ospitalità
- Camerieri di sala, per il settore della ristorazione.

I risultati di apprendimento sono stati individuati con esclusivo riferimento a quelle attività che sono supportate accademicamente, nel progetto pilota V.I.R.Tu.A.L., da strumenti didattici virtuali. Pertanto, i curricula non sono stati formulati in relazione al ruolo complessivo delle due figure individuate, compresi i rispettivi risultati di apprendimento, le competenze e le conoscenze, ma si riferiscono piuttosto a quei compiti che sono oggetto di pilotaggio in un ambiente virtuale.

3 GRUPPO TARGET S

I curricula/programmi formativi sono rivolti a più gruppi target:

- **Studenti del sistema di istruzione e formazione professionale**
- **Lavoratori e imprenditori nei settori del turismo e della ristorazione, in particolare:**
 - Camerieri e personale di supervisione nei ristoranti
 - Governanti e personale di supervisione nel settore alberghiero
 - Manager di hotel e ristoranti
 - Imprenditori e proprietari di piccole imprese
- **Educatori/formatori/insegnanti di turismo**

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

4 STRATEGIA NELLA COSTRUZIONE DEL CURRICULUM

Il progetto V.I.R.Tu.A.L., nel corso del WP2, ha implementato diverse azioni volte a comprendere la situazione della formazione duale nei Paesi target dei Balcani occidentali, con specifico riferimento ai settori dell'ospitalità e della ristorazione. Le analisi condotte hanno alternato metodologie desk a metodologie on-field, a partire dal confronto con gli enti di formazione professionale, fino ad arrivare ad analisi condotte su imprenditori dei settori di riferimento. Queste ultime, come noto, sono state condotte attraverso forme di confronto e raccolta di suggerimenti, sia più sintetiche - questionari - sia più approfondite - interviste.

Tutto ciò ci ha portato a formulare, in questo contesto, una serie di considerazioni:

- Non c'è uniformità tra i contenuti dei percorsi di formazione duale mappati nei 3 Paesi del Progetto V.I.R.Tu.A.L., né in termini di struttura né per quanto riguarda i contenuti dei corsi.
- Dal confronto con le aziende dei due settori, emerge che l'approccio alla formazione duale (scuola-lavoro) per i nuovi assunti e alla formazione continua per chi già lavora è diverso nei tre Paesi del partenariato. Mentre la formazione duale è praticata in Kosovo e in Albania, in Macedonia non c'è nessuno. Le indicazioni ottenute sottolineano il fatto che in Macedonia non c'è interesse da parte delle aziende a partecipare a questo tipo di programma, ma si sottolinea anche che ciò è dovuto anche al fatto che attualmente non c'è una chiara possibilità di attivare questo tipo di percorso, a cui si aggiunge anche la preoccupazione che una volta formati, i giovani lascino l'azienda per cercare altre opportunità di lavoro al di fuori della Macedonia.
- In tutti i casi, la criticità emerge nel trovare figure professionali che "sappiano svolgere il proprio lavoro garantendo gli standard qualitativi che il mercato richiede". Tuttavia, per quanto riguarda il tipo di competenze percepite come carenti, queste non sono sempre direttamente collegate alla mancanza di formazione specialistica. Spesso le lacune formative sono legate alla necessità di sperimentare le competenze sul campo, e quindi spetta all'azienda trasferire le conoscenze necessarie per farlo. Tuttavia, non sempre le aziende sono in grado di formare il personale perché la formazione non è la mission dell'azienda e perché le dimensioni aziendali sono talmente piccole (in molti casi) da non avere personale sufficientemente specializzato e verticalizzato nelle competenze da insegnare agli altri; personale che, nelle aziende molto piccole, spesso non ha nemmeno il tempo da dedicare a questa attività.

L'approccio che è emerso dalle considerazioni appena fatte è quindi quello di sviluppare curricula relativi a:

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

- Competenze di base che dovrebbero essere presenti in tutti e 3 i Paesi target, con l'obiettivo di raggiungere queglii standard minimi di qualità necessari a fornire servizi soddisfacenti per una domanda turistica sempre più esigente.
- Competenze che possono essere meglio utilizzate in modalità virtuale.
- Competenze che è vantaggioso implementare in modalità virtuale perché riduce il rischio della formazione che può essere fatta con meno rischi in virtuale (come evitare lo sforzo fisico per le pulizie e ridurre al minimo gli errori in presenza di clienti per la mise en place e l'accoglienza al ristorante). Ad esempio, c'è stata una notevole richiesta di soft skills, ma competenze come quelle altamente richieste possono essere più facilmente realizzate in un contesto come il metaverso, ma non con la VR.
- Curricula che possono essere più facilmente gestiti dagli insegnanti che, a loro volta, prima del pilotaggio, dovranno essere formati da esperti della piattaforma utilizzata e che dovranno fornire esercizi e utilizzare tutti gli strumenti per migliorare il coinvolgimento degli studenti e permettere loro di svolgere attività sulla piattaforma. Ciò è dimostrato anche da grandi aziende, come il Gruppo Hilton, che stanno attualmente conducendo corsi di formazione in housekeeping in modalità virtuale.



5 PROGRAMMI DI FORMAZIONE

5.1 Curriculum formativo per "Allestimento, organizzazione e pulizia delle camere" - Housekeeper in Hospitality

Indicazioni generali sul curriculum

Titolo del corso: Allestimento, organizzazione e pulizia delle camere

Obiettivo formativo: Al termine del corso, l'allievo sarà in grado di allestire, organizzare e pulire le stanze, eseguendo operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria nel rispetto dei piani di lavoro assegnati e degli standard e delle procedure di pulizia definiti. Il discente sarà inoltre in grado di segnalare eventuali malfunzionamenti o anomalie al personale competente.

Conoscenze e/o capacità di comprensione fornite dal corso	Caratteristiche e proprietà degli arredi e delle attrezzature alberghiere Caratteristiche e proprietà di attrezzature manuali o a motore: tecniche di utilizzo e rischi Caratteristiche e proprietà di superfici e tessuti: tipologie e tecniche di trattamento Elementi di funzionamento degli impianti domestici Norme e criteri di autocontrollo igienico-sanitario Standard di qualità del servizio Attrezzature e risorse tecnologiche per il servizio ai piani Tecniche di manutenzione Elementi di igiene ambientale e personale Tecniche e strumenti di pulizia e sanificazione Tecniche di allestimento e riordino delle camere Tecniche di rifacimento e allestimento dei letti Caratteristiche e proprietà dei prodotti di pulizia e sistemi di dosaggio, tipologie e precauzioni d'uso Norme e disposizioni sui dispositivi di protezione individuale Sicurezza sul lavoro: regole e metodi di comportamento (generali e specifici) Legislazione e tecniche di prevenzione degli infortuni e sicurezza sul lavoro
---	---

Competenze applicative nei contesti lavorativi previsti dal Corso (<i>Cosa può fare l'allievo?</i>)	Accedere alla stanza secondo le regole comportamentali definite e rispettando eventuali richieste specifiche di privacy da parte del cliente. Allestire e riordinare le camere e le zone notte secondo le tecniche e le istruzioni procedurali ricevute. Effettuare le attività di pulizia e sanificazione ordinaria e straordinaria di camere, bagni, arredi fissi e mobili, seguendo le indicazioni di periodicità e frequenza previste e rispettando le tecniche di prevenzione degli infortuni e le misure di sicurezza sul lavoro. Eseguire le operazioni di pulizia con attrezzature manuali o motorizzate, scegliendo e applicando detergenti idonei in base alla tipologia di tessuti, pavimenti e superfici da trattare. Rifare il letto controllando la biancheria e sostituendola se necessario, secondo la frequenza indicata. Segnalare le anomalie e i guasti riscontrati inoltrando le richieste di manutenzione straordinaria al coordinatore di piano o al personale tecnico secondo le procedure stabilite. Compilare il rapporto a fine turno per mantenere aggiornato l'elenco delle camere e facilitare lo scambio quotidiano di informazioni tra la reception e il servizio ai piani. Assicurare la pulizia e la manutenzione del minibar, rifornendo i prodotti mancanti e aggiornando la scheda di consumo dei clienti. Mantenere e pulire le aree riservate al personale. Etichettare tutti i flaconi di detersivo in caso di frazionamento del prodotto per facilitarne il riconoscimento. Effettuare controlli periodici di manutenzione su attrezzature, arredi e impianti delle camere, dei bagni e delle aree comuni, verificandone il funzionamento e rilevando eventuali anomalie, difetti o danni.
Norme comportamentali relative alle attività svolte	Mantenere professionalità e cortesia nell'interazione con colleghi e clienti. Seguire i protocolli e le linee guida di sicurezza durante lo svolgimento delle attività di pulizia e manutenzione. Rispettare la privacy e gli effetti personali delle persone quando si entra nelle stanze per la pulizia o la manutenzione. Rispettare i programmi di lavoro e le scadenze designate per garantire il completamento tempestivo dei compiti. Utilizzare le attrezzature e i materiali di pulizia in modo responsabile e conforme alle istruzioni. Mantenere le aree di lavoro in ordine e organizzate per facilitare un flusso di lavoro efficiente. Comunicare efficacemente con i membri del team e i supervisori in merito a qualsiasi problema o preoccupazione.

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

	Seguire le procedure stabilite per segnalare tempestivamente eventuali incidenti, danni o emergenze. Rispettare e conformarsi a tutte le politiche e le normative del luogo di lavoro. Cercare continuamente di migliorare le prestazioni e l'efficienza nello svolgimento dei compiti assegnati. Arrivare sul posto di lavoro prestando attenzione alla cura della propria persona. Usare discrezione nell'indossare gioielli e mantenere acconciature semplici e appropriate. Astenersi dal sedersi sui mobili nelle aree pubbliche, evitare rumori inutili, grida o corse. Astenersi dal fumare nei locali e limitare l'uso personale del cellulare. Interagire con clienti e colleghi in modo educato, amichevole e tollerante.
Abilità comunicative	Interagire con i clienti, sia in inglese che nella propria lingua, seguendo alcune "regole": • Affrontare la conversazione con calma e assertività. • Utilizzare un tono di voce calmo e conciliante. • Riconoscere il reclamo. • Dare seguito alle aspettative del cliente. • Esprimere i commenti in termini imparziali. • Lasciare parlare il cliente senza interromperlo.
Compiti/Attività	• Arieggiare la stanza. • Svuotare i cestini dei rifiuti in camera e in bagno e sostituire i sacchetti. • Rimuovere la biancheria del bagno se lasciata sul pavimento o nel bidet. Controllare il foglio delle pulizie giornaliere per eventuali cambi di lenzuola. • Portare in camera biancheria e prodotti chimici puliti. • Spruzzare tutte le superfici del bagno con il prodotto igienizzante/disinfettante. • Rifare il letto. • Spolverare i mobili della stanza con un panno blu umido. • Terminare la pulizia del bagno. • Sistemare gli asciugamani. • Sistemare la linea di cortesia. • Passare l'aspirapolvere sui pavimenti del bagno e della camera. • Passare lo straccio sul pavimento. • Controllare lo stato di manutenzione della camera e del bagno e segnalare eventuali anomalie.

	• Dare un'ultima occhiata alla camera per verificare che tutto sia in ordine. • Chiudere le finestre e le tende solo in inverno, uscire e chiudere la porta.
--	---

Guardando al sistema italiano¹, queste attività sono legate all'ADA².23.02.03 (ex ADA.19.18.40) - Cura degli alloggi, dei piani delle camere e delle aree comuni interne ed esterne, all'interno del SETTORE 23 "Servizi turistici", del PROCESSO - "Servizi di ospitalità" e della SEQUENZA DI PROCESSO - "Accoglienza, assistenza e cura delle richieste dei clienti e degli alloggi e delle aree comuni". In particolare, l'Atlante distingue tra attività e risultati di apprendimento.

Di seguito è riportata la rappresentazione delle "Attività" e dei "Risultati di apprendimento" per la specifica Area di attività oggetto del curriculum.

Attività	Risultati di apprendimento
Pulizia e allestimento di camere e pavimenti Segnalazione di guasti e malfunzionamenti	Preparare gli alloggi per l'accoglienza degli ospiti pulendo le camere e i pavimenti e segnalando eventuali guasti, malfunzionamenti o anomalie al personale competente.
Pulizia e riordino delle aree comuni interne ed esterne. Riempire i magazzini ai piani con i materiali di pulizia.	Eseguire le pulizie nelle aree comuni interne ed esterne, rifornire i materiali di pulizia nei magazzini dei piani e nel magazzino generale, mantenendone l'organizzazione secondo le istruzioni ricevute.
Trasporto di carichi di biancheria.	Trasportare i carrelli della biancheria secondo le procedure della struttura, assicurando il rispetto delle istruzioni e delle tempistiche per la raccolta della biancheria sporca dai piani e il successivo rifornimento della biancheria pulita nel magazzino ai piani.

¹ L'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni è una mappa dettagliata del lavoro e delle qualifiche. La descrizione dei contenuti lavorativi proposti è il risultato di un'intensa collaborazione e partecipazione di diversi soggetti istituzionali e ha visto il coinvolgimento e la partecipazione di rappresentanti dei datori di lavoro e dei sindacati, della bilateralità, delle associazioni professionali, di esperti settoriali e degli stakeholder del sistema lavoro-apprendimento.

https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_ada.php?id_ada=36&id_sequenza=16&id_processo=4

² ADA è l'acronimo italiano di Area di Attività.

Il programma di formazione "Allestimento, organizzazione e pulizia degli ambienti" è organizzato in **1 modulo**:

- Modulo 1: PIANIFICAZIONE DELLE OPERAZIONI GIORNALIERE DI MANUTENZIONE DELLA CASA

Modulo 1 - PIANIFICAZIONE DELLE OPERAZIONI GIORNALIERE DI MANUTENZIONE DELLA CASA

Titolo e obiettivo del modulo	Unità di apprendimento	Tempi del modulo
Modulo 1: Pianificazione delle operazioni di pulizia giornaliera Obiettivo: sviluppare le competenze, la conoscenza e la comprensione delle procedure di gestione delle operazioni di pulizia.	LU1: classificare e utilizzare le categorie di detergenti e attrezzature. LU2: Illustrare i tipi di pulizia delle camere degli ospiti. LU3: Applicare la procedura di pulizia e manutenzione delle aree pubbliche.	Totale: 90 ore ▪ Apprendimento virtuale: 15 ore ▪ In aula: 30 ore ▪ Pratica in azienda: 45 ore

MODULO 1 - PIANIFICAZIONE DELLE OPERAZIONI GIORNALIERE DI HOUSEKEEPING (RIFERITO ALLA QUALIFICA DI "EXECUTIVE HOUSEKEEPER")

LU1 - Durata: 30 ore (10 di teoria in aula, 5 in ambiente virtuale, 15 di training on the job in hotel e strutture simili)

LU2 - Durata: 100 ore (20 in aula anche con giochi di ruolo, 10 in ambiente virtuale, 70 di training on the job in hotel e strutture simili)

LU3: Durata: 100 ore (20 - teoria e attività pratiche - in aula, 10 in ambiente virtuale, 30 On the job training in hotel e strutture simili)

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
LU1: Classificare e utilizzare le categorie di agenti e attrezzature per la pulizia	Indicare i criteri di acquisto delle attrezzature e degli agenti di pulizia. Identificare le categorie di detergenti e attrezzature Comprendere le modalità di utilizzo delle attrezzature. Elencare l'uso dei detergenti su diversi tipi di superfici. Discutere i metodi di pulizia e manutenzione delle diverse superfici.	Scegliere l'attrezzatura corretta per il lavoro, che deve essere compatibile con tutti e deve essere portata a termine in tempo. Identificare le attrezzature manuali e meccaniche e verificare che siano adeguatamente curate. Identificare il processo di pulizia in base ai tipi, alla composizione, alla cura e alla manutenzione di tutte le superfici dure. Assicurarsi che le attrezzature di pulizia siano pulite, asciutte e funzionanti al termine del lavoro, intervenendo in modo appropriato su tutti gli elementi che non lo sono.	Conoscenza dei tipi e delle funzioni delle attrezzature Principi ergonomici per garantire che le attrezzature siano facili da usare e riducano al minimo le sollecitazioni o le lesioni, adatte a tutti gli utenti. Requisiti specifici dei diversi compiti di pulizia per selezionare l'attrezzatura appropriata che soddisfi tali esigenze in modo efficiente. Gestione del tempo nell'uso delle attrezzature Diversi tipi di attrezzature manuali (ad esempio, spazzoloni, scope) e meccaniche (ad esempio, aspirapolvere, lavapavimenti) utilizzate per la pulizia.	Attrezzature per la pulizia manuale come abrasivi, spazzole, carrello da cameriera/carrello per le pulizie, cestini per la polvere, panni per la polvere, palette, carrello per le pulizie, mop, carrello strizzatore per mop, macchina per la scarificazione, flaconi spray. Apparecchiature di pulizia elettriche come Spazzatrice, Aspirapolvere, Lucidatrice, Lavasciuga, Macchina per la pulizia dei vapori.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
			Protocolli di manutenzione per le attrezzature manuali e meccaniche, compresi i controlli regolari, la pulizia e le riparazioni. Standard di sicurezza per il funzionamento e la manutenzione delle attrezzature di pulizia, per prevenire gli incidenti e prolungare la durata delle attrezzature. Metodi di stoccaggio adeguati per evitare danni alle attrezzature e garantirne la durata. Vari tipi di superfici dure (ad esempio, marmo, legno, piastrelle) e le loro proprietà specifiche. Prodotti chimici e metodi di pulizia per ogni tipo di superficie per evitare danni e mantenere l'estetica. Tecniche di manutenzione delle superfici per preservarne la qualità e l'aspetto nel tempo. Procedure per la pulizia e l'asciugatura delle attrezzature dopo l'uso per prevenire la	Agenti di pulizia o prodotti chimici come acqua, aceto, detergenti per bagni, spray per aria pulita, sgrassatori, detergenti e sigillanti per pavimenti, disinfettanti per superfici, blocchi per WC, detergenti per WC, detergenti per tappeti, detergenti per piscine Materiali per il bagno degli ospiti come accessori per il bagno, asciugamani, pattumiera, tappetino antiscivolo, pantofole, specchio, asciugacapelli, vassoio per il bagno. Uniforme da governante in base ai requisiti del lavoro

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
			contaminazione e garantire la disponibilità per l'uso successivo. Azioni appropriate da intraprendere quando l'attrezzatura è difettosa, comprese le procedure di riparazione o la segnalazione al personale competente. Standard igienici per la manutenzione delle attrezzature per garantire un ambiente pulito e sicuro per gli utenti e gli ospiti.	
LU2: Identificare i tipi di pulizia della camera degli ospiti	Identificare le procedure seguite dagli addetti alle camere quando si presentano al lavoro. Descrivere la procedura seguita dall'addetto alla pulizia delle camere degli ospiti. Distinguere i tipi di pulizia delle camere degli ospiti.	Stabilire le forniture per la pulizia, le attrezzature, la biancheria per la camera degli ospiti e i servizi necessari per la pulizia e l'allestimento delle camere degli ospiti. Definire le priorità del lavoro in base allo stato della camera, che fornisce informazioni sull'occupazione o sulle condizioni della camera della struttura ogni giorno. Avvicinarsi alla camera degli ospiti in base al rapporto sullo stato delle camere Applicare le procedure di pulizia della camera, tirando indietro i tendaggi e controllando che i cavi e i ganci non	Tipi e scopi dei vari detergenti e strumenti. Uso corretto e linee guida di sicurezza per ogni prodotto di pulizia. Procedure per la manipolazione e la conservazione dei prodotti e delle attrezzature per la pulizia. Tipi di biancheria e loro uso appropriato (ad esempio, lenzuola, federe, asciugamani). Metodi per il monitoraggio e il rifornimento dell'inventario. Procedure per ordinare e rifornire le forniture per garantirne la disponibilità.	

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
		siano danneggiati, aprendo le finestre e arieggiando la stanza durante le pulizie, controllando l'aria condizionata/il riscaldamento e regolandolo secondo gli standard, dando un'occhiata alle condizioni della stanza, annotare eventuali danni o oggetti mancanti, verificare eventuali interventi di manutenzione, rimuovere o sostituire posacenere e bicchieri sporchi, rimuovere i vassoi di servizio dalla stanza, svuotare la spazzatura e la pattumiera, rimuovere la biancheria sporca dal letto, rifare il letto secondo la procedura operativa standard. Seguire un metodo di pulizia sistematico, in senso orario o antiorario. Rifornire tutte le scorte della camera da letto. Dare un'ultima occhiata in giro per non tralasciare nulla. Applicare le procedure di pulizia del bagno Usare un detergente multiuso e uno scrubber per pulire la vasca da bagno, le piastrelle circostanti, la zona doccia, il bancone e il lavandino.	Standard organizzativi per l'allestimento delle camere degli ospiti, compresa la disposizione e la collocazione dei servizi. Tecniche per dare priorità alle attività in base allo stato delle camere e alle esigenze degli ospiti. Strategie di gestione del tempo per garantire il completamento tempestivo ed efficiente dei compiti. Comunicazione efficace con il personale della reception e della manutenzione per quanto riguarda lo stato delle camere e le priorità di pulizia. Metodi per segnalare le condizioni e i problemi delle camere ai reparti competenti. Procedure per l'ingresso nelle camere occupate e libere. Linee guida sulla privacy e sulla sicurezza per rispettare gli spazi degli ospiti. Metodi per condurre le ispezioni iniziali delle camere per valutare le esigenze di pulizia e	

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
		Sostituzione degli asciugamani usati con altri nuovi e sistemazione dei prodotti da bagno. Eseguire un'ispezione accurata per assicurarsi che non venga trascurato nulla.	manutenzione e per identificare e documentare i danni alle camere, i problemi di manutenzione e gli oggetti mancanti. Procedure operative standard (SOP) per l'approccio e la pulizia delle camere. Procedure standard per la pulizia di diverse aree della stanza (ad esempio, mobili, finestre, superfici). Procedure per il controllo degli elementi della camera (ad esempio, aria condizionata, tendaggi) e per l'identificazione delle esigenze di manutenzione. Procedure standard di rifacimento dei letti. Tecniche per gestire la biancheria sporca e sostituirla con quella nuova. Procedure per il rifornimento e l'organizzazione delle forniture. Procedure di pulizia dei sanitari (ad es. vasche da bagno, lavandini, docce). Detergenti appropriati per le diverse superfici del bagno.	

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
			Tecniche per la pulizia e la manutenzione dei prodotti e degli impianti del bagno. Metodi per rimuovere lo sporco, la schiuma di sapone e la sporcizia dalle superfici del bagno. Procedure per igienizzare e garantire l'igiene nelle aree del bagno. Procedure per gestire gli asciugamani usati e sostituirli con quelli puliti. Procedure per garantire che tutti i servizi siano disponibili e in buone condizioni. Procedure per condurre ispezioni dettagliate delle aree pulite. Tecniche per identificare le attività mancate o i problemi da affrontare.	
LU3: Applicare la procedura di pulizia e manutenzione delle aree pubbliche.	Comprendere il significato del termine aree pubbliche ed elencarle.	Identificare tutti i tipi di aree e capire che sono cruciali per la soddisfazione degli ospiti in quanto formano la prima impressione e contribuiscono all'esperienza complessiva dell'ospite	Strategie per una pulizia efficiente ed efficace in aree molto frequentate. Tipi di attrezzature per la pulizia necessarie per i diversi compiti	

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
	Descrivere la procedura di pulizia e manutenzione delle aree pubbliche. Distinguere i tipi di aree pubbliche	Sviluppare un programma di pulizia che definisca frequenza, tempi e responsabilità. Considerare le aree ad alto traffico per una pulizia più frequente. Assicurare la disponibilità delle attrezzature necessarie per la pulizia, come aspirapolvere, spolverini, spazzoloni e disinfettanti. Tenere in magazzino i materiali di pulizia appropriati, tra cui detergenti per superfici, detergenti per pavimenti, disinfettanti e panni. Spolverare e pulire tutte le superfici, compresi tavoli, piani di lavoro e oggetti decorativi. Utilizzare detergenti appropriati per materiali diversi come legno, vetro e metallo. Spazzare, aspirare o lavare i pavimenti a seconda del tipo di superficie (moquette, piastrelle, legno). Affrontare immediatamente le macchie e le fuoriuscite per mantenere la pulizia e prevenire i danni. Pulire finestre, specchi e porte in vetro per rimuovere macchie e impronte digitali.	(ad esempio, aspirapolvere, spolverini). Tecniche di gestione dell'inventario delle attrezzature di pulizia per garantirne la disponibilità. Procedure per controllare e rifornire regolarmente le scorte di attrezzature. Vari tipi di detergenti e loro uso appropriato (ad esempio, detergenti per superfici, sanificanti). Linee guida di sicurezza e corretta manipolazione dei prodotti chimici per la pulizia. Tecniche per il monitoraggio e il rifornimento dei materiali di pulizia. Metodi per garantire una fornitura costante dei materiali di pulizia necessari. Metodi efficaci per spolverare e pulire le diverse superfici. Detergenti e strumenti appropriati per diversi tipi di superfici (ad esempio, legno, vetro).	

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
		Utilizzare detergenti per vetri e garantire finiture prive di striature. Pulizia e igienizzazione di bagni, lavandini, specchi e piani di lavoro. Rifornimento di forniture come sapone, asciugamani di carta e carta igienica. Controllare e risolvere eventuali problemi o malfunzionamenti idraulici. Pulizia e disinfezione di pulsanti, corrimano e interni di ascensori e scale mobili. Assicurare il corretto funzionamento e risolvere eventuali problemi meccanici. Disinfettare regolarmente i banconi, i telefoni e le sedie delle reception e delle aree di attesa. Pulire tavoli e sedie dopo ogni utilizzo nelle aree di ristorazione. Effettuare ispezioni di routine per garantire il rispetto degli standard di pulizia. Identificare le aree che necessitano di maggiore attenzione o manutenzione. Praticare l'igiene delle mani prima e dopo la pulizia. Smaltire correttamente i rifiuti ed evitare la contaminazione incrociata.	Tecniche per evitare danni durante la pulizia di superfici delicate. Frequenza e metodi necessari per i diversi materiali dei pavimenti (ad esempio, moquette, piastrelle). Procedure per affrontare tempestivamente macchie e versamenti per prevenire danni e mantenere l'aspetto. Tecniche per ottenere finiture senza striature su finestre e superfici in vetro. Procedure per l'ispezione regolare delle superfici in vetro per identificare e risolvere sbavature, impronte digitali e altri problemi. Metodi efficaci per la pulizia e la sanificazione dei sanitari. Tecniche per garantire un'accurata disinfezione e pulizia. Procedure per controllare e rifornire i bagni. Tecniche per identificare tempestivamente potenziali	

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
			problemi idraulici per evitare interruzioni. Procedure per il controllo e la manutenzione periodica dei sanitari. Metodi efficaci per la pulizia e la disinfezione delle aree ad alto contatto. Tecniche per garantire che la pulizia venga eseguita senza interrompere la funzionalità. Tecniche per creare un ambiente accogliente e igienico. Procedure per la pulizia e la sanificazione di tavoli e sedie dopo l'uso. Tecniche per prevenire la contaminazione incrociata tra gli ospiti nelle aree di ristorazione. Procedure per l'utilizzo di detergenti sicuri ed efficaci sulle superfici dei ristoranti. Procedure per identificare le aree che necessitano di ulteriore pulizia o manutenzione.	

Esempi di attività pratiche:

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

- Applicare pratiche appropriate per interpretare la disposizione del reparto di pulizia.
- Applicare pratiche appropriate per identificare il detergente e l'attrezzatura più adatti alla superficie da pulire.
- Dimostrare le procedure operative delle varie attrezzature di pulizia.
- Eseguire un gioco di ruolo su come seguire le procedure operative standard per controllare l'area di pulizia assegnata prima della pulizia.
- Dimostrare le procedure per la pulizia di diverse aree/superfici
- Dimostrare la procedura di pulizia della stanza nella sequenza corretta.
- Utilizzare le tecniche appropriate per pulire le fuoriuscite in base al tipo di pavimento, alle dimensioni e al tipo di fuoriuscita.
- Preparare un rapporto per aggiornare il supervisore sullo stato di pulizia e sugli oggetti danneggiati dell'area assegnata.
- Applicare le pratiche appropriate per controllare la prontezza operativa delle attrezzature e degli apparecchi nella camera degli ospiti.
- Impiegare le pratiche corrette per utilizzare la lista di controllo per verificare il funzionamento degli elettrodomestici e delle attrezzature in tutte le stanze.
- Drammatizzare la disposizione di vari oggetti, come fiori, quadri, ecc.
- Mostrare come raccogliere la biancheria sporca e gli altri articoli (accappatoio, asciugamani, ecc.) nella borsa del carrello come da specifiche
- Dimostrare la procedura per rifare il letto
- Preparare una lista di controllo esemplificativa per garantire la corretta pulizia delle camere.
- Preparare i rapporti per registrare le operazioni di pulizia della casa
- Dimostrare la procedura di pulizia e sanificazione di routine di strumenti, attrezzature e altri articoli.
- Utilizzare diversi metodi per mantenere l'area di lavoro pulita, igienica e priva di rischi.
- Dimostrare come utilizzare e smaltire i dispositivi di protezione necessari in base alle mansioni e alle condizioni di lavoro.

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

5.2 Curriculum formativo per "Preparazione di spazi e ambienti per la ristorazione e l'allestimento del servizio ai tavoli" - Cameriere di sala

Indicazioni generali sul curriculum

Titolo: Preparazione di spazi e ambienti per la ristorazione e l'allestimento del servizio ai tavoli.

Obiettivo formativo: Al termine del percorso di studi, il discente sarà in grado di allestire lo spazio di ristorazione e di organizzare il layout, posizionando arredi e decorazioni tenendo conto delle esigenze di immagine e in realizzazione delle diverse tipologie di servizio/eventi da erogare, delle esigenze estetico-funzionali del servizio da erogare e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie. Il discente sarà inoltre in grado di

Conoscenze e/o capacità di comprensione fornite dal corso	Tecniche di allestimento degli spazi in base al tipo di servizio o evento Tecniche e procedure per la pulizia e la sanificazione dei locali e delle attrezzature. Tipologie di servizi di banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, ecc. Tecniche di allestimento della zona pranzo e della mise-en-place dei tavoli in base al tipo di servizio o evento Tecniche e materiali di arredamento Sistemi di monitoraggio e procedure di reportistica per la rilevazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti utilizzati Normative regionali, nazionali e comunitarie relative al sistema HACCP Componenti del servizio in sala e al bar Tecniche di preparazione dei piatti al tavolo (tartare, flambé, ecc.) Tecniche di servizio per menu complessi: servizio al guèridon, all'italiana, alla francese, all'inglese Tecniche e strumenti per la sfilettatura del pesce Tecniche e strumenti per la porzionatura al tavolo
Competenze applicative nei contesti lavorativi previsti dal corso (<i>cosa sa fare l'allievo?</i>)	Adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e la decorazione degli spazi prescelti in coerenza con la tipologia di evento e gli standard di servizio definiti. Verificare la disponibilità di mobili e attrezzature per l'arredamento e l'allestimento degli spazi. Pianificare l'uso e l'organizzazione degli spazi in linea con il tipo di servizio e di evento e con le richieste del cliente. Scelta di mobili e accessori in base alle diverse esigenze di immagine e di atmosfera degli spazi. Selezione dei tavoli e degli allestimenti per i banchetti in base al tipo di servizio e di evento e alle richieste del cliente.

	Monitorare e segnalare i livelli di consumo di materiali/prodotti e l'usura dei componenti del servizio, rifornendoli se necessario. Assicurare la qualità visiva del prodotto servito, l'immagine e la funzionalità dell'area di ristorazione. Applicare le procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia delle aree di ristorazione e distribuzione e degli strumenti di lavoro. Presentare il menu fornendo descrizioni dettagliate, suggerimenti personalizzati e rispondendo alle domande. Prendere le ordinazioni, interagire con gli ospiti, garantire l'accuratezza, gestire più ordinazioni e utilizzare la tecnologia in modo efficiente. Applicare le procedure di servizio, rispettare gli standard di servizio, eseguire stili di servizio complessi e gestire richieste speciali. Pulire il tavolo mantenendo la pulizia, rispettando i ritmi degli ospiti, preparando il servizio successivo e gestendo i rifiuti e i materiali riciclabili.
Regole comportamentali relative alle attività svolte	Professionalità: Mantenere sempre un contegno professionale quando si interagisce con ospiti e colleghi. Cortesia: Trattare tutti gli ospiti con cortesia, rispetto e attenzione, indipendentemente dalla loro provenienza o dal loro atteggiamento. Aspetto: Presentarsi in modo pulito e ordinato, rispettando il codice di abbigliamento e gli standard di cura del ristorante. Puntualità: Arrivare puntuali ai turni di lavoro e garantire ai clienti un servizio e un posto a sedere tempestivi. Comunicazione: Comunicare in modo chiaro ed efficace sia con gli ospiti che con i colleghi, assicurando una trasmissione accurata di ordini e richieste. Efficienza: Gestire in modo efficiente la rotazione dei tavoli mantenendo un servizio di qualità, assicurando la puntualità dei posti a sedere e lo sgombero dei tavoli. Adattabilità: Essere flessibili e adattabili a circostanze mutevoli, come accogliere richieste speciali o rispondere alle preoccupazioni degli ospiti. Risoluzione dei conflitti: Gestire con calma e professionalità eventuali reclami o conflitti degli ospiti, cercando soluzioni per garantire la loro soddisfazione. Lavoro di squadra: Lavorare in modo collaborativo con gli altri membri del personale per garantire il regolare svolgimento delle operazioni e fornire un servizio impeccabile agli ospiti. Attenzione ai dettagli: Prestare molta attenzione ai dettagli dell'allestimento dei tavoli, della pulizia e dell'ambiente per creare un'esperienza culinaria piacevole per gli ospiti.

	Sicurezza: Rispettare i protocolli e le linee guida di sicurezza per garantire il benessere degli ospiti e del personale, in particolare in caso di emergenze o situazioni insolite.
Abilità comunicative	Alcune abilità comunicative chiave in questo contesto includono • Articolare chiaramente le istruzioni e le linee guida agli altri membri del personale coinvolti nell'allestimento dello spazio per eventi, assicurandosi che tutti comprendano i propri ruoli e responsabilità. • Ascoltare con attenzione le istruzioni dei coordinatori degli eventi, dei manager o dei clienti in merito all'allestimento e alle disposizioni desiderate e, se necessario, porre domande di chiarimento. • Collaborare efficacemente con altri membri dello staff, come il personale di cucina, i baristi e i pianificatori di eventi, per garantire il coordinamento e l'esecuzione dei compiti di allestimento senza soluzione di continuità. • Utilizzare segnali non verbali, come gesti ed espressioni facciali, per trasmettere professionalità, cordialità e attenzione quando si interagisce con clienti, ospiti e colleghi.
Compiti/Attività	• Allestimento dei tavoli: Disporre tavoli e sedie secondo il piano dei posti a sedere fornito dal coordinatore dell'evento o dalla direzione del ristorante. • Allestimento di biancheria e stoviglie: Disporre tovaglie, tovaglioli e stoviglie (piatti, bicchieri, utensili) su ogni tavolo in base alla disposizione o al tema desiderato. • Centrotavola e decorazioni: Allestimento di centrotavola, composizioni floreali, candele o altri elementi decorativi per migliorare l'atmosfera della zona pranzo. • Allestimento del buffet: Se applicabile, allestimento di postazioni a buffet con piatti da portata, utensili di servizio e guarnizioni decorative per il catering self-service. • Postazioni per le bevande: Organizzazione di postazioni per bevande con caffè, tè, acqua e altri rinfreschi, assicurandosi che siano ben fornite e visivamente attraenti. • Disposizioni speciali: Attuazione di qualsiasi disposizione o richiesta speciale dei clienti, come l'allestimento di un palco per i discorsi, l'organizzazione dei posti a sedere per gli ospiti VIP o l'adattamento alle preferenze alimentari. • Illuminazione e atmosfera: Regolazione dei livelli di illuminazione e dei sistemi audio per creare l'atmosfera desiderata per l'evento, sia che si tratti di una cena

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

	formale, di un cocktail o di un incontro informale. • Segnaletica: Posizionare la segnaletica o gli indicatori direzionali per guidare gli ospiti verso le diverse aree del locale, come i servizi igienici, il guardaroba o le aree riservate ai fumatori. • Pulizia e organizzazione: Assicurarsi che lo spazio dell'evento sia pulito, organizzato e privo di disordine prima dell'arrivo degli ospiti, compresa la rimozione di eventuali ostacoli o pericoli dai passaggi. • Controlli finali: Effettuare i controlli finali di tutti i tavoli e degli allestimenti per garantire che tutto sia al suo posto, allineato correttamente, e pronto per il servizio prima dell'arrivo degli ospiti. • Coordinamento con il personale: Collaborazione con il personale di cucina, i baristi e altro personale di servizio per coordinare i tempi e la logistica del servizio di cibo e bevande. • Assistenza agli ospiti: Assistere gli ospiti con la disposizione dei posti a sedere, rispondere alle domande sulle opzioni del menu e fornire qualsiasi altro supporto o assistenza necessaria durante l'evento.
--	---

Guardando al sistema italiano³, queste attività sono correlate all'ADA⁴ .23.01.08 (ex ADA.19.16.36) "Allestimento della sala e servizio ai tavoli", all'interno del SETTORE 23 "Servizi turistici", del PROCESSO - "Servizi di ristorazione" e della SEQUENZA DI PROCESSO - "Allestimento della sala e somministrazione di piatti e bevande". Nello specifico, l'Atlante distingue tra attività e Risultati di apprendimento.

Di seguito è riportata la rappresentazione delle "Attività" e dei "Risultati di apprendimento" per la specifica Area di attività oggetto del curriculum.

Attività	Risultati di apprendimento
Registrazione delle richieste nel servizio di ristorazione	Eseguire l'ordine in base a criteri predefiniti, organizzando gli ordini anche in base alle richieste dei clienti.
Preparazione degli ordini	
Servizio al tavolo di cibi e bevande	Servire al tavolo, rispettando le istruzioni ricevute, ottimizzando i tempi e assistendo i clienti.

³ L'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni è una mappa dettagliata del lavoro e delle qualifiche. La descrizione dei contenuti lavorativi proposti è il risultato di un'intensa collaborazione e partecipazione di diversi soggetti istituzionali e ha visto il coinvolgimento e la partecipazione di rappresentanti dei datori di lavoro e dei sindacati, della bilateralità, delle associazioni professionali, di esperti settoriali e degli stakeholder del sistema di apprendimento del lavoro.

https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_ada.php?id_ada=36&id_sequenza=16&id_processo=4

⁴ ADA è l'acronimo italiano di Area di Attività.

Allestimento di sale ed espositori	Organizzare la sala secondo le istruzioni ricevute, svolgendo le attività di riordino, pulizia e allestimento
Pulizia e allestimento della sala	



Il programma di formazione "Preparazione di spazi e ambienti per la ristorazione e l'allestimento del servizio al tavolo" è organizzato in **2 moduli**:

- Modulo 1: Preparare e sgomberare le aree di servizio e per gli ospiti per il servizio di cibi e bevande
- Modulo 2: Servire cibi e bevande

Modulo 1 - Preparazione e sgombero delle aree di servizio e degli ospiti per il servizio di cibi e bevande

Titolo e obiettivo del modulo	Unità di apprendimento	Tempi del modulo
Modulo 1: Preparare e sgomberare le aree di servizio e le aree per gli ospiti per il servizio di cibi e bevande Obiettivo: sviluppare le competenze, le conoscenze e la comprensione relative ai servizi di ristorazione.	LU1: Preparare e pulire le attrezzature, i materiali e l'area di servizio per il servizio di alimenti e bevande. LU2: Preparare e sgomberare l'area riservata agli ospiti per i servizi di ristorazione, bevande e asporto.	Totale: 90 ore ▪ Apprendimento virtuale: 15 ore ▪ In aula: 30 ore ▪ Formazione sul lavoro: 45 ore

Modulo 2 - Servire cibi e bevande

Titolo e obiettivo del modulo	Unità di apprendimento	Tempi del modulo
Modulo 2: Servire cibi e bevande Obiettivo: sviluppare le competenze, le conoscenze e la comprensione relative alla somministrazione di cibi e bevande.	LU1: Accogliere gli ospiti e prendere le ordinazioni LU2: Utilizzare metodi e attrezzature appropriate per servire cibo, accompagnamenti e bevande calde e fredde agli ospiti.	Totale: 90 ore ▪ Apprendimento virtuale: 15 ore ▪ In aula: 30 ore ▪ Formazione sul lavoro: 45 ore

MODULO 1 - PREPARAZIONE E SGOMBERO DELLE AREE DI SERVIZIO E DEGLI OSPITI PER LA SOMMINISTRAZIONE DI CIBI E BEVANDE (RIFERITO ALLA QUALIFICA DI "CAMERIERE DI SALA")

LU1 - Durata: 30 ore (10 - teoria e attività pratiche - in aula, 5 in ambiente virtuale, 15 di training on the job in alberghi, ristoranti, bar, club, mense industriali, strutture simili)

LU2 - Durata: 60 ore (20 - teoria e attività pratiche - in aula, 10 in ambiente virtuale, 30 Formazione sul lavoro in alberghi, ristoranti, caffè, club, mense industriali, stabilimenti simili)

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiali richiesti
LU1: Preparare e sgomberare le attrezzature, i materiali e l'area di servizio per il servizio di cibo e bevande.	Dimostrare di comprendere i vari ambienti in cui si servono cibi e bevande e preparare i tavoli. Preparare e pulire le attrezzature e i materiali per il servizio di alimenti e bevande in vari ambienti. Organizzare e pulire le aree di servizio per la somministrazione di cibi e bevande in diversi ambienti. Esibire pratiche sicure e igieniche durante la	Riconoscere i vari ambienti di ristorazione Distinguere la disposizione dei locali per i diversi ambienti, compresi quelli formali, informali e a buffet. Allestire i tavoli per diversi ambienti e stili, tra cui table d'hôte, à la carte, funzioni, bancone e servizio take-away. Gestione delle attrezzature e dei materiali necessari per l'area di servizio. Preparare le aree di servizio, come la dispensa dei camerieri, le credenze/tavoli laterali e le postazioni di servizio, garantendo uno spazio adeguato per le attività lavorative, evitando il sovraffollamento dello spazio di	Diversi contesti di ristorazione, come ambienti formali, informali, buffet e servizi specializzati come banchetti e funzioni. Protocolli e aspettative associati a ciascun ambiente, compresi l'ordine di servizio, le norme di interazione con gli ospiti e le specifiche etichette di servizio. Principi di progettazione che differenziano gli ambienti formali, informali e a buffet, garantendo allestimenti funzionali ed esteticamente gradevoli. Ergonomia e importanza di creare un ambiente confortevole per gli ospiti. Diverse impostazioni dei tavoli per servizi table d'hôte, à la carte, funzioni, bancone e take-	Menu e liste di bevande Attrezzature e utensili per il servizio di alimenti e bevande, comprese le posate necessarie. Attrezzature per la preparazione di bevande calde Credenze, tavolini e postazioni di servizio Condimenti e accompagnamenti: Condimenti secchi, aromi; mostarde, salse e condimenti per insalate; prodotti per il pane preparati, burro Stoviglie: Copripiatti, set di ampole, decorazioni per la tavola, portamenù, posacenere Diario del punto vendita per documentare i reclami, i complimenti e altri problemi.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiali richiesti
	preparazione e il riordino delle aree di ristorazione e di servizio e delle attrezzature per il servizio di alimenti e bevande.	stoccaggio e riducendo al minimo il rischio di contaminazione degli alimenti. Aderire a pratiche di lavoro sicure e igieniche durante la preparazione e lo sgombero delle aree di ristorazione e di servizio e delle attrezzature per il servizio di cibi e bevande, anche indossando l'uniforme da cameriere. Utilizzare le attrezzature appropriate e seguire le procedure corrette per garantire la sicurezza degli alimenti e degli ospiti. Riconoscere l'importanza di controllare il riscaldamento/il condizionamento/la ventilazione e l'illuminazione prima dell'uso quando si preparano le aree di ristorazione per il servizio ai tavoli, creando un'atmosfera accogliente, garantendo un ambiente confortevole per gli ospiti e segnalando	away, compresa la disposizione di posate, bicchieri e stoviglie. Il tipo di servizio associato ai diversi stili di menu e l'allestimento appropriato richiesto per ciascuno di essi. Requisiti specifici per eventi come banchetti, ricevimenti e cene a tema. Inventario per le aree di servizio, compreso il monitoraggio delle forniture e la garanzia della disponibilità delle attrezzature necessarie. Manutenzione e requisiti operativi delle attrezzature di servizio (ad esempio, macchine per il caffè, piastre). Standard di sicurezza e igiene, comprese le pratiche di stoccaggio e pulizia. Tecniche di organizzazione delle aree di servizio per ridurre al minimo il disordine e garantire un flusso di lavoro efficiente. Regolamenti in materia di salute e sicurezza, conoscenza completa dei regolamenti in	Uniforme da cameriere in base ai requisiti del lavoro Attrezzature per la pulizia, compresi piccoli articoli come panni, spolverini, spazzoloni, spazzole, secchi, spray per la pulizia a mano, così come grandi attrezzature come lavastoviglie, lavatrici a getto, aspirapolvere a secco e a umido. Materiali per la pulizia, tra cui igienizzanti, detergenti, disinfettanti, aceto, limone e sgrassanti.

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiali richiesti
		tempestivamente eventuali guasti. Mantenere la pulizia dell'area di servizio dopo il servizio per mantenere gli standard professionali e supportare il turno successivo. Assicurarsi che gli alimenti e le attrezzature siano restituiti e/o conservati in modo appropriato dopo il servizio, controllando e incartando/coprendo gli alimenti restituiti per il loro riutilizzo, conservando gli alimenti alle temperature corrette e smaltendo correttamente gli alimenti non sicuri. Smaltire in modo sicuro vetri e stoviglie rotte avvolgendoli in vecchi giornali e fissandoli con nastro o spago. Controllare la pulizia dei tavoli e della biancheria dopo il periodo di servizio e restituire la biancheria usata al servizio di pulizia in linea con i requisiti organizzativi.	materia di sicurezza alimentare, tra cui l'HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e i codici sanitari locali. Pratiche di igiene personale, compreso l'uso di uniformi adeguate e il mantenimento di standard di pulizia. Funzioni e uso corretto di varie attrezzature di servizio (ad esempio, lavastoviglie, lucidatrice per vetri). Procedure standard per il servizio di cibi e bevande per garantire coerenza e sicurezza. Procedure per garantire la sicurezza degli ospiti, compresa la gestione di allergeni e intolleranze alimentari. Standard e pratiche per la pulizia delle aree di servizio, comprese le superfici, le attrezzature e gli utensili. Procedure di smaltimento dei rifiuti per mantenere la pulizia a supporto dei turni successivi.	

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiali richiesti
		Reagire di fronte a diversi tipi di situazioni impreviste che possono verificarsi durante la preparazione e lo sgombero delle aree di ristorazione e di servizio e delle attrezzature, tra cui carenze di attrezzature, carenze di personale, rotture e danni, e coordinarsi con il responsabile F&B per chiedere aiuto ad altri collaboratori e registrare i dettagli nel registro del punto di ristoro. Rispetto delle norme e degli standard pertinenti.	Pratiche igieniche per prevenire la contaminazione e mantenere un ambiente professionale. Procedure di conservazione degli alimenti e delle attrezzature per garantire la sicurezza e la qualità. Tecniche per avvolgere e fissare gli oggetti rotti per evitare lesioni. Politiche organizzative per la gestione e lo smaltimento dei rifiuti. Standard di pulizia della biancheria da tavola e procedure di controllo e mantenimento di tali standard. Tecniche per rimuovere le macchie e mantenere l'aspetto della biancheria. Tecniche di risoluzione dei problemi per gestire situazioni impreviste come la carenza di attrezzature o i problemi del personale. Procedure di gestione delle crisi per ridurre al minimo le	

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiali richiesti
			interruzioni e mantenere la qualità del servizio. Normativa Conoscenza delle norme di sicurezza e igiene alimentare, compresi gli standard locali, nazionali e internazionali. Procedure e pratiche necessarie per garantire la conformità a queste norme.	
LU2: Preparare e l'area riservata agli ospiti per il servizio di ristorazione	Assicurarsi che l'area di lavoro e le attrezzature di servizio siano igieniche, non danneggiate e pronte per l'uso immediato, all'inizio del turno. Verificare la disponibilità di scorte sufficienti di articoli di servizio per un servizio efficiente. Attivare le attrezzature di	Controllare e pulire gli arredi, come sedie e tavoli, per mantenere gli standard igienici e presentare un'immagine positiva dell'organizzazione agli ospiti. Aderire a pratiche sicure e igieniche durante la preparazione e lo sgombero delle aree per il servizio al banco/da asporto, tra cui indossare l'uniforme appropriata, utilizzare le attrezzature corrette e seguire le procedure per garantire la salute del cibo e degli ospiti. Ispezione regolare delle aree di lavoro e delle attrezzature di	Conoscenza degli standard igienici e delle linee guida generali sulla salute pubblica. Tecniche di pulizia di diversi materiali (ad es. legno, metallo, tappezzeria). Tecniche di utilizzo e manutenzione corretta delle attrezzature per prevenire la contaminazione e garantire la sicurezza alimentare. Procedure per garantire la manipolazione sicura degli alimenti e delle attrezzature e la conformità alle norme sanitarie. Norme di sicurezza per prevenire i pericoli.	Menu e liste di bevande Attrezzature e utensili per il servizio di alimenti e bevande, Attrezzature per la preparazione di bevande calde Credenze, tavolini e postazioni di servizio Condimenti e accompagnamenti: Condimenti/aromi secchi; mostarde, salse e condimenti per insalate; prodotti da forno e burro. Stoviglie, compresi copritavola, set di ampolle, decorazioni per la tavola, portamenù e posacenere.

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiali richiesti
	servizio appropriate per raggiungere tempestivamente la temperatura operativa raccomandata. Sistemare il materiale promozionale ad uso degli ospiti in posizioni visibili Verificare che i contenitori per i rifiuti e gli scarti alimentari siano puliti e disponibili per l'uso. Presentare il cibo secondo le procedure operative appena prima del servizio Pulire o riporre gli articoli di servizio riutilizzabili e le	servizio per verificare che non vi siano danni. Controllare le scorte di articoli di servizio prima del servizio, assicurandosi che siano pulite, non danneggiate e disposte in modo appropriato, nonché esponendo condimenti e accompagnamenti, se del caso. Mantenere elevati standard di presentazione durante l'esposizione dei cibi per garantire l'attrattiva dei clienti e incoraggiare le vendite. Garantire l'esposizione sicura di cibi caldi e freddi per evitare fuoriuscite, mantenere l'attrattiva e garantire la sicurezza alimentare. Ispezione di tutto il materiale promozionale prima dell'uso per garantire che sia informativo e che mantenga l'immagine dell'organizzazione. Attuare le corrette tecniche di pulizia delle attrezzature, compresi i carrelli, i vassoi, la vetreria e la biancheria, e	Procedure di inventario e controllo delle scorte. Criteri per valutare la pulizia e la fruibilità degli articoli di servizio. Standard di presentazione per disporre ed esporre correttamente gli articoli per migliorarne l'attrattiva. Tecniche per rendere il cibo visivamente attraente. Metodi per migliorare l'esposizione degli alimenti e incoraggiare le vendite. Intervalli di temperatura sicuri per gli alimenti caldi e freddi per evitare il deterioramento e la contaminazione. Sicurezza dell'esposizione per evitare fuoriuscite e mantenere l'attrattiva. Regolamenti sulla sicurezza alimentare. Linee guida del marchio dell'organizzazione per garantire una comunicazione coerente. Elementi di comunicazione con gli ospiti	Materiale di supporto, come richiesto, tra cui ricette e materiale promozionale. Attrezzature per la pulizia, compresi piccoli articoli come panni, spolverini, spazzole, secchi, spray per la pulizia a mano, nonché grandi attrezzature come lavastoviglie, lavatrici a getto e aspirapolvere a umido e a secco. Materiali per la pulizia, tra cui igienizzanti, detergenti, disinfettanti, aceto, limone e sgrassatori. Diario di uscita degli alimenti per registrare le situazioni impreviste. Penna. Uniforme da cameriere in base ai requisiti del lavoro.

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiali richiesti
	attrezzature dopo il servizio del cibo. Se del caso, conservare i condimenti e gli accompagnamenti per un uso futuro in conformità con le norme sull'igiene alimentare Smaltire i rifiuti, i materiali monouso usati e gli scarti di cibo secondo le procedure raccomandate. Ispezionare l'area di lavoro e le attrezzature di servizio per assicurarne la pulizia, l'assenza di danni e la disponibilità all'uso	restituire gli articoli sporchi al servizio di pulizia per la lavanderia. Accendere e spegnere le apparecchiature elettriche e a gas prima e dopo il servizio per garantire la disponibilità e ridurre i costi energetici. Gestione e smaltimento corretto dei rifiuti, compreso l'uso corretto dei cestini, la prevenzione dell'accumulo di rifiuti e il riciclaggio quando possibile. Riportare tempestivamente gli alimenti e le bevande deperibili in cucina e nell'area di stoccaggio dopo il servizio per riutilizzarli o smaltirli. Pulire accuratamente tutte le attrezzature e le aree di servizio dopo il servizio, comprese le aree di lavoro, i tavoli, le sedie, i pavimenti, le lavastoviglie, i lavandini e le aree di smaltimento dei rifiuti. Essere pronti a far fronte a situazioni impreviste durante la	Procedure di pulizia standard per i diversi tipi di attrezzature di servizio. Standard di sanificazione per prevenire la contaminazione incrociata. Procedure operative per il corretto funzionamento e la manutenzione delle apparecchiature elettriche e a gas. Metodi per ridurre i costi energetici e garantire che le attrezzature siano pronte all'uso. Protocolli di sicurezza per la gestione delle apparecchiature elettriche e a gas. Protocolli di gestione dei rifiuti, compresi il riciclaggio e il compostaggio. Tecniche di conservazione adeguate per gli articoli deperibili, per garantire la sicurezza e la qualità degli alimenti. Protocolli di pulizia per diversi tipi di attrezzature e aree di servizio.	

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiali richiesti
	futuro, alla fine del turno.	preparazione e lo sgombero, come la mancanza di attrezzature o l'errata assegnazione delle stesse. Rispetto delle norme e degli standard pertinenti per garantire un servizio sicuro ed efficiente.	Problem-Solving per risolvere rapidamente problemi imprevisti, come la carenza di attrezzature o l'assenza di personale. Gestione delle crisi per ridurre al minimo le interruzioni del servizio.	

MODULO 2 - SERVIRE CIBI E BEVANDE (RIFERITO ALLA QUALIFICA DI "CAMERIERE DI SALA")

LU1 - Durata: 30 ore (10 - teoria e attività pratiche - in aula, 5 in ambiente virtuale, 15 di training on the job in alberghi, ristoranti, bar, club, mense industriali, strutture simili).

LU2 - Durata: 60 ore (20 - teoria e attività pratiche - in aula, 10 in ambiente virtuale, 30 formazione sul lavoro in alberghi, ristoranti, caffè, club, mense industriali, stabilimenti simili)

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
LU1: Accogliere gli ospiti e prendere le ordinazioni	Accogliere gli ospiti e determinare le loro esigenze, controllando i registri delle prenotazioni quando	Comprendere le tipologie di ospiti, tra cui persone singole, professionisti d'affari, famiglie, anziani, persone con disabilità (come persone su sedia a rotelle, persone con problemi di vista	Diverse categorie di ospiti, tra cui singoli, professionisti, famiglie, anziani, persone con disabilità, bambini, giovani e visitatori internazionali.	Menu e liste di bevande Materiale necessario, come ricette e articoli promozionali, tra cui

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
	necessario, in base ai requisiti del servizio. Assistere gli ospiti all'arrivo, assicurandosi che ricevano le indicazioni necessarie. Assicurarsi che gli ospiti ricevano il menu appropriato per il servizio. Fornire dettagli accurati sui singoli piatti, in base alle preferenze degli ospiti. Utilizzare tecniche di vendita efficaci per migliorare il valore dell'ordine. Registrare, elaborare e gestire le ordinazioni in modo efficiente.	o di udito e altre con disabilità fisiche), bambini, giovani e visitatori internazionali. Identificare gli ospiti con o senza prenotazione e seguire le procedure appropriate, come controllare i dettagli della prenotazione, confermare il numero di ospiti e l'orario della prenotazione e determinare se gli ospiti che arrivano a piedi possono essere accolti o se ci saranno tempi di attesa per il servizio. Accogliere gli ospiti utilizzando il saluto standard dell'organizzazione, identificando l'ospite, offrendo un'accoglienza calorosa e attenta, fornendo assistenza, accompagnandoli al tavolo e aiutandoli a sedersi. Assicurarsi che i menu siano controllati prima dell'uso per verificare che siano corretti, creare un'impressione positiva, verificare la disponibilità dei piatti ed essere a conoscenza di eventuali offerte speciali. Conoscere a fondo i diversi piatti, compresi gli ingredienti, i metodi di	Sistemi di prenotazione, sia manuali che elettronici, e procedure di verifica dei dettagli della prenotazione. Procedure standard per l'identificazione degli ospiti, la conferma del numero di ospiti e dell'orario di prenotazione e la gestione degli ospiti non accompagnati. Protocolli di saluto standard, compreso il linguaggio del corpo, le frasi di benvenuto e l'identificazione dell'ospite. Procedure di verifica del menu, compresa la conferma della disponibilità dei piatti e la conoscenza delle offerte speciali. I piatti sono diversi, compresi gli ingredienti, i metodi di preparazione, i sapori, le erbe e le spezie. Tecniche di upselling per raccomandare piatti speciali, suggerire aggiunte e incoraggiare gli ospiti a provare i dessert.	poster, lavagne, cartelloni illustrati, buoni, carte fedeltà e altre informazioni promozionali. Dettagli specifici sugli ingredienti utilizzati per ogni alimento e bevanda elencati nel menu. Un registro per registrare situazioni e incidenti imprevisti. Blocchi per le ordinazioni e blocchi per appunti per prendere le ordinazioni e prendere appunti. Penna. Uniforme da cameriere in base ai requisiti del lavoro.

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
		preparazione, i sapori, l'uso di erbe e spezie e i prezzi. Riconoscere l'importanza di avere una conoscenza dettagliata e di fornire informazioni accurate sul menu e sui vari piatti agli ospiti, assicurandosi che le loro esigenze siano soddisfatte, descrivendo accuratamente i piatti, confermando la disponibilità, prevenendo le allergie alimentari e rispettando le norme di salute e sicurezza. Utilizzare le opportunità e le tecniche di vendita per massimizzare gli ordini, ad esempio raccomandando piatti speciali, suggerendo articoli aggiuntivi come insalate, pane e bevande e incoraggiando gli ospiti a provare i dessert. Assistere gli ospiti nella scelta del menu, quando necessario, conoscendo le loro preferenze, spiegando la composizione dei piatti, comprendendo le linee guida di base per la pianificazione del menu, consigliando piatti adatti e tenendo conto di esigenze particolari come vincoli di tempo o restrizioni dietetiche.	Strategie di vendita per massimizzare gli ordini e aumentare le entrate. Comunicazione efficace con gli ospiti per capire le loro preferenze e suggerire di conseguenza. Tecniche di presa in carico delle ordinazioni, sia manuali che elettroniche, e capacità di gestire modifiche o richieste speciali. Normative locali, nazionali e internazionali relative alla sicurezza e all'igiene alimentare.	

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
		Prendere le ordinazioni degli ospiti al momento opportuno, assicurandosi di non avere fretta o ritardi, verificando che gli ospiti siano pronti per l'ordinazione, rimanendo al fianco del padrone di casa, avendo pazienza con gli ospiti indecisi o che cambiano idea e registrando accuratamente il numero di piatti ed eventuali richieste speciali o modifiche. Utilizzare sistemi manuali o elettronici per la presa delle ordinazioni, la gestione degli ordini iniziali (antipasti e piatti principali) e il ritorno per gli ordini successivi (dessert, caffè, tè e altre bevande). Prepararsi a situazioni impreviste che possono verificarsi durante l'accoglienza degli ospiti e la gestione delle loro ordinazioni, come prenotazioni impreviste, mancanza di tavoli disponibili o personale insufficiente. Affrontare queste situazioni registrando i dettagli della prenotazione, informando gli ospiti delle loro opzioni (attendere per un tavolo o scegliere un altro locale). Garantire la conformità alle norme e agli standard pertinenti.		

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
LU2: Utilizzare metodi e attrezzature adeguati per servire cibo, accompagnamenti e bevande calde e fredde agli ospiti.	Servire cibo e accompagnamenti agli ospiti utilizzando metodi e attrezzature adeguate in vari ambienti. Preparare e servire bevande agli ospiti in ambienti diversi. Sostenere il servizio di ristorazione in modo efficiente durante l'intero turno. Aderire a pratiche sicure e igieniche quando si servono cibi, accompagnamenti e bevande agli ospiti. Conservare in modo sicuro gli alimenti e le attrezzature seguendo i protocolli organizzativi. Smaltire i rifiuti secondo gli standard dell'organizzazione. Gestire le situazioni impreviste secondo le	Diverse impostazioni di cibo e bevande: Colazione, pranzo, high tea, cena, caffetteria e ambienti per banchetti. Vari metodi di ristorazione: Servizio al piatto, servizio in famiglia, servizio all'argento, servizio al tavolo (cottura, intaglio, sfilettatura, impiattamento) e servizio al vassoio. Attrezzature e materiali per la ristorazione: Posate, strofinacci, posate/argenteria, bicchieri, piatti/vassoi, anelli per piatti, salsiere, zuppiere, piatti caldi/scaldavivande (forniti in base alle esigenze del servizio), unità refrigeranti, contenitori per bevande calde/fredde, vassoi/carrelli; attrezzature di servizio appropriate per le diverse voci di menu. Comprensione delle voci di menu e degli ingredienti: Conoscenza degli ingredienti e delle quantità approssimative di ogni piatto del menu, comprese le bevande calde e fredde, per soddisfare accuratamente le esigenze degli ospiti. Pratiche di servizio sicure e igieniche: Mantenere l'igiene e la sicurezza	Diversi ambienti come colazione, pranzo, cena, ecc. e requisiti e aspettative specifici per ogni ambiente. Vari metodi di ristorazione, come il servizio al piatto, il servizio in famiglia, ecc. Attrezzature necessarie per i diversi tipi di servizio. Ingredienti e quantità di ogni piatto. Metodi e tecniche per disporre e presentare in modo appropriato cibi e bevande. Metodi per definire quali condimenti e accompagnamenti sono appropriati per ogni piatto. Sequenza corretta del servizio e considerazioni sui tempi per garantire un servizio efficiente. Comunicazione efficace e capacità di lavorare in gruppo. Diversi tipi di bevande, attrezzature e tecniche per il servizio delle bevande. Procedure corrette per la gestione dei rifiuti.	Menù e liste di bevande. Assortimento di strumenti e utensili necessari per il servizio di cibi e bevande, tra cui posate, strofinacci, bicchieri, piatti, accessori per piatti, salsiere, zuppiere, piastre, scaldavivande, unità refrigerate e contenitori per bevande. Strumenti e macchine essenziali per la preparazione di bevande calde, come macchine per caffè e caffè espresso, bollitori e forniture come tè, caffè, latte, panna e zucchero. Forniture assortite necessarie per il servizio delle

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
	linee guida dell'organizzazione.	quando si servono cibi, accompagnamenti e bevande agli ospiti, seguendo le procedure e utilizzando le attrezzature corrette per evitare rischi per il cibo, gli ospiti e il personale, garantendo standard di qualità e presentando un'immagine professionale dell'organizzazione. Importanza della presentazione di cibi e bevande: Disporre e presentare cibi e bevande secondo le specifiche del menu per soddisfare gli standard organizzativi, soddisfare le esigenze degli ospiti e creare un'impressione positiva dell'organizzazione. Regolazione dell'allestimento dei tavoli: Cambiare l'allestimento dei tavoli al momento opportuno per soddisfare le richieste degli ospiti, seguendo le linee guida dell'organizzazione. Condimenti e accompagnamenti adeguati: Compresi condimenti e aromi secchi, mostarde, salse, condimenti per insalate, pane preparato e burro, appropriati per ogni voce di menu. Servizio igienico di cibi e bevande: Garantire il mantenimento di elevati		bevande, tra cui tè, caffè, latte, panna, zucchero, bevande in bottiglia, ghiaccio, e i relativi condimenti. Articoli necessari per la disposizione dei tavoli, come rivestimenti, set di ampolle, decorazioni, portamenù e posacenere. Credenze, tavoli laterali o aree di servizio designate, attrezzate con gli strumenti e i materiali necessari per un servizio efficiente. Risorse aggiuntive, se necessarie, tra cui ricette, materiale promozionale come poster, cartelloni, illustrazioni di menu, buoni, carte fedeltà e contenuti promozionali correlati.

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
		standard di sicurezza alimentare per ridurre al minimo il rischio di intossicazione alimentare, in particolare per i gruppi vulnerabili come i bambini, gli anziani, le donne in gravidanza e le persone con problemi di salute. Sequenza del servizio: Seguire le procedure organizzative per la sequenza del servizio, tra cui la raccolta del cibo dal punto di servizio, il trasporto dei piatti in modo sicuro, il servizio di cibi freddi prima di quelli caldi, l'assegnazione di priorità agli ospiti come signore, signori, bambini, il padrone di casa e il servizio simultaneo a tutti gli ospiti. Considerazioni sulla tempistica del servizio: Tenere conto delle esigenze degli ospiti, come quelli che hanno fretta o che desiderano rilassarsi, dei tempi per i gruppi e dei requisiti della cucina. Lavorare sotto pressione: gestire efficacemente la pressione pianificando, stabilendo le priorità, comunicando con gli ospiti e i colleghi, mantenendo il lavoro di		Diari o strumenti di documentazione utilizzati per registrare incidenti o situazioni impreviste incontrate durante il servizio. Blocchi e blocchi per appunti utilizzati per prendere le ordinazioni e gestire i compiti legati al servizio. Penna. Uniforme da cameriere in base ai requisiti del lavoro.

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
		squadra e rimanendo educati e cortesi. Mantenere il servizio per tutto il turno: Liberare i tavoli secondo gli standard organizzativi, aspettando che tutti gli ospiti abbiano finito, utilizzando tecniche di sparecchiamento appropriate, spostando i tavoli sulle credenze o sulle postazioni di servizio, riordinando il tavolo e regolando i coperti. Manipolazione del cibo per il servizio. Tipi di bevande: Comprendono bevande calde (varietà di tè, caffè istantaneo e speciale, cioccolato), bevande fredde (acqua, succhi di frutta, bibite, latte, bevande a base di yogurt) e bevande in scatola o in bottiglia. Accompagnamento delle bevande: Includono zucchero, latte, panna, ghiaccio, limone e spolverate di aromi. Attrezzature per le bevande: Stoviglie, argenteria, macchine per bevande calde, macchine per il caffè e l'espresso, set di alambicchi, macchine per filtri, urne, frullatori, vaporiere, frullatori per panna,		

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
		bollitori, caldaie, caffettiere e fiaschette sottovuoto. Predisposizione dei rifornimenti e delle attrezzature per le bevande: Assicurarsi che i rifornimenti, gli accompagnamenti e le attrezzature per le bevande siano disponibili e pronti per l'uso immediato, in modo da soddisfare tempestivamente le esigenze degli ospiti. Preparazione e servizio delle bevande: Seguire le pratiche sicure e igieniche, le linee guida organizzative e servire prontamente le bevande mantenendo le temperature appropriate (calde o ghiacciate). Mantenere in ordine le aree destinate agli ospiti e al servizio: Mantenere la pulizia mantenendo le aree libere da rifiuti e residui di cibo, rispettando gli standard organizzativi e presentando un'immagine professionale agli ospiti. Gestione e smaltimento corretto dei rifiuti: Seguire i protocolli organizzativi per gestire correttamente i rifiuti e adottare misure per ridurli. Mantenimento delle scorte di biancheria e articoli per la tavola: Garantire un'adeguata scorta di		

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

Unità di apprendimento	Risultati di apprendimento	Elementi di apprendimento	Conoscenze	Materiale richiesto
		biancheria, articoli per la tavola e accompagnamenti, per risistemare prontamente i tavoli per gli ospiti successivi. Gestire le situazioni impreviste durante il servizio: Affrontare problemi come tempistiche sbagliate, quantità o qualità dei piatti non corrette, mancanza di personale e informare il responsabile del ristorante/sala da pranzo e gli ospiti, chiedendo il supporto dei colleghi. Assistere gli ospiti alla partenza: Aiutare gli ospiti a spostare le sedie, aiutarli con i cappotti, aprire le porte, ringraziarli per la loro visita e utilizzare il saluto standard dell'organizzazione. Rispetto delle normative vigenti: Rispettare tutte le norme e gli standard applicabili.		

Esempi di attività pratiche:

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

- Dimostrare come informare il personale prima delle operazioni di ristorazione, conducendo un briefing dettagliato con il personale, illustrando il menu, le richieste speciali, le preferenze degli ospiti e le aspettative di servizio.
- Eseguire un gioco di ruolo su come incontrare e accogliere gli ospiti secondo gli standard, accogliendoli calorosamente, rivolgendosi loro per nome e guidandoli ai loro tavoli.
- Eseguire un'efficace coordinazione con la direzione della cucina per un'efficiente distribuzione di cibi e bevande, simulando interazioni con il personale di cucina per garantire una pronta preparazione dei cibi e un servizio impeccabile, sottolineando la chiarezza della comunicazione e il lavoro di squadra.
- Utilizzare tecniche di osservazione per monitorare la qualità del servizio di cibi e bevande, applicando metodi di osservazione sistematica per valutare la qualità del servizio, annotando le aree che necessitano di miglioramento o di attenzione immediata.
- Eseguire il controllo degli ospiti per assicurarsi che siano soddisfatti di ogni portata e bevanda, impegnandosi con gli ospiti dopo ogni portata, sollecitando un feedback sulla loro esperienza culinaria e rispondendo prontamente a qualsiasi dubbio.
- Implementare le pratiche per identificare e risolvere i problemi del servizio di ristorazione, dimostrando tecniche efficaci di risoluzione dei problemi per identificare i problemi legati al servizio e adottare azioni correttive per risolverli in modo efficiente.
- Mostrare come raccogliere, registrare, analizzare e interpretare il feedback degli ospiti, raccogliendo sistematicamente il feedback degli ospiti, analizzando i dati per individuare tendenze e intuizioni e comunicando i risultati alla direzione per un miglioramento continuo.
- Utilizzare metodi per identificare e condividere le opportunità di miglioramento con il manager, utilizzando strategie appropriate per riconoscere le potenziali aree di miglioramento del servizio di ristorazione e comunicare efficacemente tali opportunità al manager.
- Mostrare come controllare che i condimenti e gli accompagnamenti appropriati siano riempiti, puliti e pronti per l'uso da parte degli ospiti.
- Applicare un metodo di ispezione appropriato per verificare la pulizia e la presentazione di tutte le porcellane, i bicchieri e gli oggetti d'argento.
- Dimostrare come si assicura l'errata collocazione e l'errata scena.

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

6 STRATEGIA NELL'ACCREDITAMENTO DEL CURRICULUM

Secondo l'OCSE, l'obiettivo centrale dei programmi di istruzione e formazione professionale (VET) è quello di fornire agli studenti le competenze necessarie per svolgere lavori specifici e, accanto alle competenze, la certificazione che assicura ai datori di lavoro e alle altre parti interessate che i lavoratori possiedono tali competenze.

Le Linee guida per l'educazione al turismo dell'UNWTO affermano che "Una delle componenti chiave per guidare il collegamento tra istruzione e occupazione è la standardizzazione delle certificazioni turistiche. Ciò garantisce che le certificazioni siano accettate in tutto il mondo e che aumentino l'accesso alle carriere turistiche. Un'altra componente chiave è l'accesso all'istruzione indipendentemente dalla residenza e dalla possibilità di frequentare la scuola di persona. È essenziale che l'accesso all'istruzione avvenga di persona o online in un formato autogestito che dia agli studenti l'opportunità di studiare mentre lavorano, in modo simile alla Tourism Online Academy dell'UNWTO, che garantisce la standardizzazione dei certificati turistici riconosciuti a livello globale".

Il progetto V.I.R.Tu.A.L. ha dichiarato che i risultati di apprendimento del programma VET sono collegati al sistema ECVET e all'EQF, assicurando così che il curriculum includa principi di qualità che facilitano il riconoscimento e la trasferibilità in tutta l'Unione Europea.

L'EQF - European qualification framework - è un dispositivo di traduzione - una griglia di conversione e lettura - che consente di mettere in relazione e posizionare, in una struttura a otto livelli, le diverse qualifiche (titoli, diplomi, certificati, ecc.) rilasciate nei Paesi membri; il confronto si basa sui risultati dell'apprendimento. Si tratta di una meta-struttura rispetto alla quale, su base volontaria, gli Stati membri sono chiamati a reinterpretare i propri sistemi di istruzione e formazione, in modo che vi sia un collegamento tra i singoli sistemi nazionali di riferimento per le qualifiche e i titoli e il Quadro europeo EQF.

L'EQF non è quindi né una duplicazione dei sistemi nazionali a livello europeo, né un tentativo di imporre un'omogeneizzazione delle qualifiche e dei titoli a livello europeo.

Il Quadro Europeo delle Qualifiche e delle Competenze (EQF) è stato progettato e realizzato per funzionare come un vero e proprio codice di riferimento comune, tale da consentire ai vari Paesi europei di posizionare i propri sistemi nazionali e renderli così leggibili.

Nei curricula specifici di V.I.R.Tu.A.L., possiamo ipotizzare che i percorsi formativi siano direttamente collegati a due figure professionali già riconosciute in alcuni Paesi europei (Belgio, Cechia Germania, Malta, Slovenia) ai seguenti livelli EQF:

- Allestimento, organizzazione e pulizia degli ambienti - Governante nell'ospitalità: LIVELLO EQF 4
- Preparazione di spazi e ambienti per la ristorazione e allestimento del servizio al tavolo - Cameriere di sala: Livello EQF 3 o 4.

In realtà, non c'è omogeneità tra i diversi Paesi dell'UE e non tutti prevedono le due qualifiche professionali in questione. In Italia (non Balcani Occidentali ma coinvolta in questo Progetto), il rapporto tra Livello EQF e programmi è, nei casi specifici dei due curricula specifici V.I.R.Tu.A.L., riferito ai repertori regionali delle qualifiche professionali. Ogni Regione può avere o meno normative specifiche per queste qualifiche professionali (Governante e Cameriere di sala). Alcune Regioni hanno queste qualifiche professionali nei loro repertori, altre no. Se guardiamo alle Regioni che hanno inserito le due qualifiche in questione nel Repertorio, vediamo che vanno dal livello EQF2 al livello EQF4.

Bisogna però specificare che questi livelli EQF sono riferiti alla formazione delle figure/qualifiche professionali e dipendono dai Quadri Nazionali delle Qualifiche del Progetto 3 V.I.R.Tu.A.L.:

- **L'Albania** ha adottato per la prima volta il Quadro nazionale delle qualifiche nel 2010, poi ha adottato un NQF rivisto nel 2018. Il Quadro delle qualifiche albanese (AQF) comprende otto livelli e include tutti i tipi e i livelli di qualifiche e certificazioni. Il Paese ha fatto riferimento all'EQF e si è autocertificato rispetto al Quadro delle qualifiche dell'area europea dell'istruzione superiore (QF-EHEA) nel 2021. Il livello 4 dell'EQF corrisponde al livello 4 dell'AQF (Albania Qualification Framework) e alle seguenti qualifiche professionali: 1. Maturità professionale statale 2. Diploma rilasciato al termine del programma di scuola superiore professionale 3. Certificato professionale rilasciato al termine del programma di scuola superiore professionale. Certificato professionale rilasciato al termine del programma di studi quadriennale per tecnici/medi dirigenti 4. Certificato professionale rilasciato al termine del programma di studi quadriennale per tecnici/medi dirigenti Certificato professionale rilasciato a conclusione del programma biennale per tecnici/dirigenti intermedi 5. Certificato professionale rilasciato a conclusione del programma biennale per tecnici/dirigenti intermedi Certificato professionale rilasciato a conclusione del programma annuale per tecnici/dirigenti intermedi 6. Certificato professionale rilasciato a conclusione del programma biennale per tecnici/dirigenti intermedi Il livello 2 dell'EQF corrisponde al livello 2 dell'AQF (Albania Qualification Framework) e alle seguenti qualifiche professionali: Certificato professionale rilasciato al termine del programma biennale per lavoratori semi-qualificati.

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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 Quadro delle qualifiche **del Kosovo** è fondamentale per l'obiettivo del governo di migliorare la qualità del sistema di istruzione e formazione e di portarlo verso gli standard dell'UE. La Legge sulle qualifiche (2008)⁵ definisce l'NQF come il meccanismo nazionale per classificare le qualifiche rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale delle qualifiche secondo una serie di criteri.

Il QNQ del Kosovo è composto da otto livelli di qualifiche, che coprono i settori dell'istruzione generale, dell'istruzione superiore e dell'istruzione e formazione professionale. Si tratta di un quadro di riferimento per l'apprendimento permanente, per cui le qualifiche si rivolgono a tutti i tipi di contesti di apprendimento, come l'apprendimento formale, non formale e informale. I livelli delle qualifiche di sono basati sui risultati dell'apprendimento, come i descrittori dei livelli esistenti, che distinguono conoscenze, abilità e competenze più ampie.

I descrittori, così come il quadro generale, sono fortemente influenzati dall'EQF e attingono a elementi di altri NQF esistenti, come lo Scottish Qualifications Framework. Tuttavia, sono stati progettati e sviluppati per le condizioni del Kosovo.

Il livello 4 dell'EQF corrisponde al livello 4 del KQF (Kosovo Qualification Framework) e ai seguenti tipi di qualifiche/premi: Certificato di maturità (istruzione generale o professionale) e Diploma di istruzione professionale; il Livello 2 dell'EQF corrisponde al Livello 2 del KQF (Kosovo Qualification Framework) e alle seguenti qualifiche/premi: Certificati rilasciati da enti non formali

- Nella **Macedonia settentrionale**, il NQF è stato adottato con una legge (Gazzetta ufficiale n. 137/2013), entrata in vigore nel 2015 e modificata nel 2016 (Gazzetta ufficiale n. 30/2016). Si tratta di un quadro completo di apprendimento permanente, composto da otto livelli, di cui i livelli da 5 a 7 hanno due sottolivelli ciascuno. Il livello 4 dell'EQF corrisponde al livello 4 dell'MQF (Macedonia Qualification Framework) e ai seguenti "titoli di studio": Diploma di istruzione generale secondaria superiore; Diploma tecnico secondario superiore; Diploma artistico secondario superiore. Secondo la legge NQF, le qualifiche professionali possono essere rilasciate in seguito al completamento di una parte di un programma di istruzione formale (moduli, corsi), al completamento di un programma speciale di educazione degli adulti o alla convalida di un apprendimento non formale; il livello 2 dell'EQF corrisponde al livello 2

⁵ LEGGE N.03/L-060 Legge sulle qualifiche nazionali



dell'MQF (Quadro delle qualifiche della Macedonia) e ai seguenti "titoli di studio": Certificato professionale (due anni).

ECVET - European Credit System for Vocational Education and Training (Sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale) - è un sistema progettato per aumentare la trasparenza nel riconoscimento delle qualifiche e delle competenze acquisite nei vari Paesi europei, facilitando la mobilità e la comparabilità delle qualifiche nel settore dell'istruzione professionale.

La conversione dei punti ECVET in ore di formazione non è universalmente standardizzata come nel caso dell'ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System) per l'istruzione superiore, ma esistono linee guida generali che aiutano a capire come calcolare il carico di lavoro.

In generale, 1 ECVET corrisponde a una quantità specifica di ore di formazione, che può variare da Paese a Paese e dipendere dal contesto specifico del programma di formazione. Tuttavia, alcune linee guida comuni suggeriscono che 1 ECVET corrisponde a:

- **25-30 ore di carico di lavoro totale per l'apprendimento.**

Ciò include sia il tempo di apprendimento formale (lezioni, corsi, formazione pratica) sia il tempo dedicato all'apprendimento informale (autoapprendimento, preparazione agli esami, pratica professionale).

1. **Standard nazionali e regionali:** In alcuni Paesi o regioni possono esistere linee guida più specifiche che definiscono il numero esatto di ore corrispondenti a 1 ECVET. È sempre utile consultare le normative locali o le specifiche del programma di formazione.
2. **Tipo di programma:** Il numero di ore necessarie per ottenere 1 ECVET può variare a seconda del tipo di programma di formazione e della complessità delle competenze e delle conoscenze da acquisire.
3. **Differenze tra apprendimento formale e informale:** ECVET tiene conto non solo delle ore di lezione o di formazione strutturata, ma anche del tempo dedicato allo studio individuale, alle esercitazioni pratiche e all'applicazione delle competenze in contesti lavorativi o di stage.

Per quanto riguarda i curricula specifici V.I.R.TU.A.L., il numero di punti ECVET dipende dalla normativa nazionale:

- L'Albania non ha ancora implementato un sistema ECVET nell'istruzione e nella formazione professionale.
- In Kosovo, l'Autorità nazionale per le qualifiche (NQA) ha sviluppato un sistema di crediti formativi basato sulle raccomandazioni ECVET. Un credito viene assegnato per **20 ore di apprendimento teorico**. Il sistema di crediti

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.

dell'NQA utilizza i risultati dell'apprendimento, classifica le qualifiche misurando il volume dell'apprendimento e identifica i fornitori che hanno un ruolo e una responsabilità nell'assegnazione dei crediti. Il NQA regola il sistema dei crediti accreditando i fornitori e stabilendo i criteri per determinare quali fornitori possono presentare le qualifiche per l'inclusione nel NQF. Questi criteri includono procedure rigorose per l'assegnazione dei crediti, che assicurano che i fornitori abbiano le capacità e le competenze necessarie.

- In Macedonia del Nord, il sistema europeo di crediti è utilizzato per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET) per le qualifiche VET, ma non ci sono informazioni sulla corrispondenza tra i punti ECVET e la durata del curriculum/programma in ore.

In Italia, non è stato implementato il sistema ECVET per le qualifiche professionali.

7 GLOSSARIO

Conoscenza: si riferisce a fatti, concetti e principi che devono essere conosciuti e/o compresi per portare a termine un compito o risolvere un problema.

Risultato dell'apprendimento: dichiarazione di ciò che un discente deve sapere, comprendere ed essere in grado di fare per raggiungere i risultati finali. Un insieme di risultati chiave dell'apprendimento costituirà l'unità di apprendimento.

Unità di apprendimento: è specificata in termini di elementi di apprendimento, conoscenze e materiali.

Modulo: Ogni modulo comprende una serie di componenti di apprendimento. Questi hanno lo scopo di fornire una guida dettagliata agli istruttori (ad esempio, la componente Elementi di apprendimento) e di fornire loro un ulteriore supporto per la preparazione delle lezioni (ad esempio, la componente Materiali necessari). I dettagli forniti da ciascun modulo contribuiscono a un approccio standardizzato all'insegnamento, assicurando che i formatori in diverse parti del Paese abbiano informazioni chiare su ciò che deve essere insegnato.

Curriculum formativo: un insieme completo di obiettivi di apprendimento, contenuti, materiali e metodi per valutare il raggiungimento degli obiettivi formativi da parte dei partecipanti.

8 BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

Allen, M. J. (2004). Valutare i programmi accademici nell'istruzione superiore. San Francisco, CA: Anker Publishing.

Cariveau, R. S. (a cura di). (2016). Sviluppare i risultati dell'apprendimento degli studenti. In Connecting the Dots. 2a edizione. Sterling, VA: Stylus Publishing

Gronlund, N. e Brookhart, S. (2009). Obiettivi didattici della scrittura di Gronlund. Upper Saddle River, NJ: Pearson.

Miller, M.E, Linn, R.L., & Gronlund, N.E. (2013). Misurazione e valutazione nell'insegnamento. New York (NY): Pearson.

QUADRO NAZIONALE DELLE QUALIFICHE - ALBANIA, Fondazione europea per la formazione, 2023.

QUADRO NAZIONALE DI QUALIFICA - KOSOVO, Fondazione europea per la formazione, 2023.

QUADRO NAZIONALE DI QUALIFICAZIONE - MACEDONIA DEL NORD, Fondazione europea per la formazione, 2023

Scriven, M. (1991). Thesaurus della valutazione. Thousand Oaks, CA: Sage.

QUADRO DELLE QUALIFICHE ALBANESE, Referenziazione al Quadro Europeo delle Qualifiche e autocertificazione al Quadro delle Qualifiche dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore, febbraio 2022, Rapporto di referenziazione albanese all'EQF e di autoreferenziazione al QF - EHEA.

<https://europa.eu/europass/eportfolio/screen/course?lang=en&keyword=&location=&category=qualification>

<https://www.oecd-ilibrary.org/sites/e26636eb-en/index.html?itemId=/content/component/e26636eb-en>

<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-11/tourism-education-v-digital.pdf?VersionId=YePZcV1oZ9jkhO86QAHGjUodelzwU9IK>

EACEA - Erasmus+ Capacity Building in VET, n 101092478 - V.I.R.TU.A.L.



Co-funded by the
European Union

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.