

# **MEETING RE.NA.I.A**

**11 – 14 APRILE 2018 FERRARA**

# WORKSHOP : VALUTAZIONE



## ATTIVITA' N. 1

Il sapere operativo in ambito scolastico si differenzia in modo sostanziale dal sapere operativo fuori della scuola.

SAPERE A SCUOLA	SAPERE FUORI DALLA SCUOLA
La scuola prevede <b>prestazioni individuali</b>	Il mondo dell'extra scuola prevede <b>prestazioni collettive e condivise</b>
La scuola privilegia il <b>pensiero puro</b> , privo di supporti	L'extra scuola si basa su un processo cognitivo supportato da <b>strumenti cognitivi e/o artefatti</b>
La scuola si basa sul <b>pensiero simbolico</b> , su simboli astratti e generali	Nell'extra scuola, ci si confronta con <b>situazioni concrete e specifiche</b>
La scuola insegna <b>conoscenze e abilità generali</b>	L'extra scuola mobilita <b>competenze specifiche, sempre in situazione</b>

A vostro avviso, come è possibile superare tale divario, se non addirittura dicotomia, tra contesto scolastico e contesto extra scolastico e come tale superamento possa avere delle ripercussioni e delle conseguenze sul processo di valutazione delle competenze?

**ATTIVITA' N. 2**

Il termine “**autenticità**” sembra essere diventato l’aspetto fondamentale di ogni pratica valutativa. Tuttavia non tutte le prove valutative possono essere considerate autentiche per il solo fatto di riferirsi alla vita reale.

Il termine “autenticità” infatti ha una doppia valenza :

- Collegato alla realtà
- Transfer tra vissuto dello studente e suo curriculum scolastico

Proviamo ora a formulare un esempio di compito reale e non autentico e compito reale e autentico.

<b>COMPITO REALE MA NON AUTENTICO</b>	<b>COMPITO REALE E AUTENTICO</b>

**Compito di Realtà:** caratteristiche di una situazione/compito che implichi l'impiego di competenze

- Situazione **nuova** per l'alunno ma correlata al suo vissuto personale e professionale
- Situazione che presenti **una sfida**, un motivo per essere risolta, un perché a cui rispondere.
- Situazione la cui risoluzione implichi una **integrazione di apprendimenti** posseduti dagli alunni, non una semplice giustapposizione.
- Situazione che implichi un **"agire" fisico o mentale** a partire da quanto appreso (fare con ciò che si sa).
- Situazione nella quale il soggetto possa **immedesimarsi**, adattata al contesto di apprendimento.
- Situazione che l'allievo deve poter affrontare in **autonomia**.
- Situazione con un **livello di difficoltà voluto**, definendo le risorse da mobilitare.

### ATTIVITA' N. 3

Il processo valutativo è sempre connesso al concetto di **competenza**. Proviamo a chiarire cosa intendiamo con questo termine?

o ciò che lo studente deve conoscere e padroneggiare alla **fine del corso di studi**

o **sapere, saper essere, saper fare**

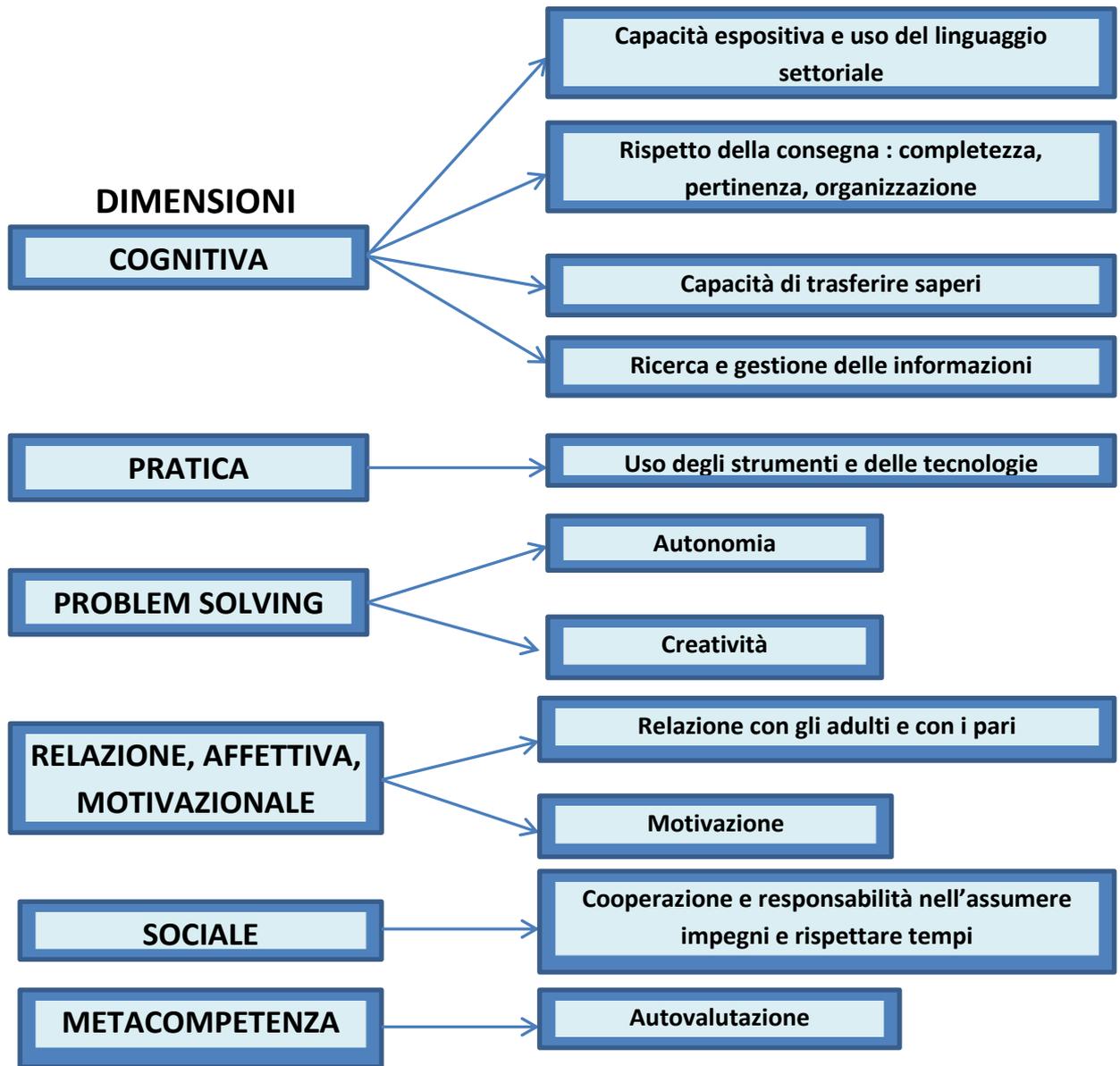
o capacità di **implementare** conoscenze e know-how **in situazione**

o capacità di eseguire un compito **in modo autonomo**

o capacità di mobilitare la conoscenza e le abilità (enciclopedia) apprese in ambito **formale, informale** e **non formale** in una **determinata situazione**

o conoscenza, **attitudine**, abilità

o ciò che siamo in grado di **reinvestire in situazione**



## ATTIVITA' N. 6

Di seguito sono riportati tre esempi di compiti di realtà attraverso i quali si intende valutare la medesima competenza : comunicare in contesti professionali.

Nonostante ciascun compito mobiliti la stessa competenza, le relative griglie di valutazione dovranno basarsi su evidenze osservabili diverse, determinate dagli aspetti comunicativi ancorati alla situazione di esperienza singola e specifica.

**COMPETENZA : VALORIZZARE I PRODOTTI TIPICI DEL TERRITORIO E MIGLIORARE LA VENDITA ADDIZIONALE NEL SETTORE RISTORATIVO**

**COMPITO DI REALTA' :**

Sei stato assunto in prova nello staff di sala in un rinomato ristorante gourmet della tua regione, il quale si caratterizza per un'estrema attenzione alla valorizzazione della produzione enogastronomica del territorio e il quale, nel suo più recente marketing plan ha posto al centro del piano di miglioramento l'aumento dell'incidenza della vendita addizionale soprattutto di prodotti enologici di alto posizionamento e di aperitivi e dessert.

**CONSEGNA :**

Lavorando in coppia, progetta un role play in cui proponi ai clienti del tuo ristorante un menù stagionale di piatti tipici della tradizione gastronomica del territorio avendo cura di scegliere il più possibile prodotti freschi, di qualità ed etichettati. Inoltre concentra la tua comunicazione sull'acquisto di prodotti addizionali enologici di alta qualità e sulla vendita di un menù completo.

**COMPETENZA : GESTIRE LE VARIE TIPOLOGIE DI RECLAMO**

**COMPITO DI REALTA' :**

Navigando online per il controllo routinario della customer satisfaction della tua attività alla reception dell'hotel in cui lavori, ti imbatti negli spiacevoli giudizi di seguito riportati.

**CONSEGNA :**

Elabora in tempo reale una possibile risposta. Condividi con il tuo staff i giudizi poco edificanti e traducili in proposte di miglioramento del prodotto/servizio che hai erogato.



A dir poco da terzo mondo

Esperienza pessima, impossibile rimanere in questa struttura, sporchissimo, senza lenzuola (ho dovuto aspettare fino alla sera che me le consegnassero), e ..... dulcis in fundo, la mattina dopo mancava l'acqua. Manca il personale. La struttura è da chiudere.

**COMPETENZA : COMUNICARE ALL'EQUIPE CONOSCENZE TECNICHE**

**COMPITO DI REALTA' :**

A seguito della tua partecipazione ad un corso di aggiornamento sulla cottura sotto vuoto, tecnica in piena diffusione e soluzione efficace per la preparazione e conservazione di pietanze, decidi di applicarla al tuo stinco di maiale in salsa di mele. Programma di eseguire il tutto con alcuni componenti della tua brigata nel giorno di chiusura del ristorante per proporre il piatto il giorno seguente.

**CONSEGNA :**

Dato che i tuoi colleghi non hanno alcuna competenza in merito alla cottura sotto vuoto, spiega dettagliatamente la procedura e le fasi della cottura, esaltandone l'innovazione ed elencandone gli indubbi vantaggi.

**GRIGLIA DI VALUTAZIONE : VALORIZZARE I PRODOTTI TIPICI DEL TERRITORIO E MIGLIORARE LA VENDITA ADDIZIONALE NEL SETTORE RISTORATIVO**

<b>CRITERI DI VALUTAZIONE</b>		<b>NA*</b>	<b>PA*</b>	<b>A*</b>	<b>CA*</b>	<b>RANGE</b>
<b>Vendere prodotti/servizi</b>	-Conosce i prodotti del territorio (stagionalità, origine, uso, costo, etichetta, certificazione ....) -Realizza una proposta di menù partendo da una selezione di prodotti -Implementa tecniche di valorizzazione e vendita di cibo e bevande -Usa gli strumenti e le tecnologie di supporto alla vendita					
<b>Competenza linguistica</b>	Comunicazione verbale : -qualità dell'ascolto attivo – riformulazione -linguaggio professionale -correttezza morfo-sintattica					
<b>Competenza extralinguistica</b>	<b>-cinesica (comportamento gestuale)</b> <b>-prossemica (gestione dello spazio)</b> <b>-vestemica</b>					
<b>Competenza pragmatica</b>	<b>-adatta il proprio modo di esprimersi a situazioni non consuete</b> <b>- prende parola (alternarsi nei turni)</b>					
<b>Applicare un approccio di qualità</b>	-Applicare i principi nutrizionali e di dietetica					
<b>Assicurare la qualità generale del servizio e/o prodotto</b>	-Controllare la qualità sanitaria delle materie prime e delle produzioni					
<b>Preso in carico del cliente</b> -Consigliare il cliente, proponendo una comunicazione commerciale efficace	-accoglienza del cliente e apertura della relazione -raccolta dei bisogni e aspettative del cliente <b>-espressione, formulazione e trattamento delle obiezioni</b> <b>-gestione del tempo, sintesi, monitoraggio delle relazioni, personalizzazione</b>					

<b>GRIGLIA DI VALUTAZIONE : GESTIRE LE VARIE TIPOLOGIE DI RECLAMO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Comprendere aspetti oggettivi ed emotivi del reclamo</b></li> <li>- <b>Gestire efficacemente le obiezioni</b></li> <li>- <b>Identificare soluzioni ottimali</b></li> <li>- <b>Gestire la tempistica</b></li> </ul>		
		<b>Livello</b>
<b>Pertinenza al testo</b>	Non rilevabile - l'elaborato non è pertinente e presenta contenuti del tutto generici	
	L'elaborato risulta carente per la poca pertinenza al tema	
	Nel complesso l'elaborato è pertinente	
	L'elaborato è pertinente	
	L'elaborato è molto attinente al tema	
<b>Articolazione, coesione e coerenza nell'argomentazione</b>	Non rilevabile – la trattazione è molto sommaria e parziale, disorganica e incoerente	
	La trattazione è carente perché risulta articolata in modo inadeguato, disorganizzata e/o scarsamente coerente con l'argomentazione	
	Il grado di articolazione e il livello di organicità e coerenza risultano nel complesso accettabili	
	L'elaborato, abbastanza ampio e organizzato, mostra una certa coerenza	
	La trattazione, molto articolata e organica, è sviluppata con grande rigore	
<b>Capacità di approfondimento e originalità nelle opinioni espresse</b>	Non rilevabile – la trattazione risulta decisamente superficiale e del tutto priva di apporto personale	
	La trattazione nel complesso è superficiale e sostanzialmente priva di spunti personali	
	L'elaborato non è privo di spunti personali e risulta accettabile sul piano dell'approfondimento	
	L'elaborato è abbastanza approfondito e mostra un certo grado di apporto personale	
	Emerge una notevole attitudine all'approfondimento e un apprezzabile grado di elaborazione personale	
<b>Competenza linguistica : correttezza e proprietà linguistica</b>	Non rilevabile – l'esposizione mostra una generale insicurezza espressiva	
	L'esposizione risulta piuttosto stentata	
	L'espressione è accettabile, nonostante diverse incertezze grammaticali e/o sintattiche e un registro espressivo non sempre appropriato	
	Per forma e coerenza l'esposizione, pur non priva di incertezze grammaticali e/o sintattiche e improprietà lessicali o espressive, è abbastanza sicura	
	L'esposizione è sicura e appropriata, sviluppata con rigosità	

(\*) NA = NON ACQUISITO; PA = PARZIALMENTE ACQUISITO; A = ACQUISITO; CA = COMPLETAMENTE ACQUISITO

GRIGLIA DI VALUTAZIONE : COMUNICARE ALL'EQUIPE CONOSCENZE TECNICHE		
		Livello
<b>Padronanza dei contenuti</b>	conoscenze nettamente insufficienti	
	conoscenze non del tutto organiche, usate in modo alquanto ripetitivo	
	conoscenze essenziali, utilizzate in modo complessivamente appropriato	
	conoscenza ampia ed organica con collegamenti	
<b>Capacità di trasmissione dei contenuti</b>	competenze comunicative e relazionali nettamente carenti comunica le informazioni come pezzi isolati e in forma casuale	
	adeguata <b>capacità motivazionale e comunicativa, verbale e non</b> , ma esposizione non sempre chiara e organica	
	buona capacità comunicativa, verbale e non, e abilità di esposizione adeguata	
	ottima <b>capacità motivazionale e comunicativa, verbale e non</b> , ed esposizione chiara e completa	
<b>Competenza linguistica</b>	Comunicazione confusa, stentata, con frequenti improprietà lessicali	
	Comunica in modo semplice e fedele all'appreso, con qualche improprietà lessicale	
	Organizza comunicazioni con un lessico chiaro e pertinente	
	Elabora comunicazioni efficaci con uno stile personale	
<b>Competenza pragmatica</b>	Presenta le informazioni in uno stile e con un tono per niente adatto al <b>livello di interesse</b> e di conoscenza del pubblico	
	Presenta le informazioni in uno stile e con un tono poco adatto al <b>livello di interesse</b> o di conoscenza del pubblico	
	Presenta le informazioni in uno stile e con un tono coerente con il <b>livello di interesse</b> , di conoscenza e di comprensione del pubblico	
	Presenta le informazioni in uno stile e con un tono efficace che fa aumentare il <b>livello di interesse</b> , di conoscenza e di comprensione degli ascoltatori sull'argomento	

(\*) NA = NON ACQUISITO; PA = PARZIALMENTE ACQUISITO; A = ACQUISITO; CA = COMPLETAMENTE ACQUISITO

## EQF - QEQ

EQF	QEQ CORRISPONDENZA TITOLI DI STUDIO	
<b>LIVELLO 1</b>	Diploma di licenza conclusiva del I ciclo di istruzione	<b>I CICLO</b>
<b>LIVELLO 2</b>	Certificazione delle competenze di base acquisite in esito all'assolvimento dell'obbligo di istruzione	<b>II CICLO</b>
<b>LIVELLO 3</b>	Attestato di qualifica di operatore professionale	
<b>LIVELLO 4</b>	Diploma professionale di tecnico Diploma liceale Diploma di istruzione tecnica Diploma di istruzione professionale Certificato di specializzazione tecnica superiore	
<b>LIVELLO 5</b>	Diploma di tecnico superiore	<b>ITS</b>
<b>LIVELLO 6</b>	Laurea Diploma Accademico di I livello	<b>UNIVERSITA'</b>
<b>LIVELLO 7</b>	Laurea Magistrale Diploma Accademico di II livello Master Universitario di I livello Diploma Accademico di specializzazione (I) Diploma di perfezionamento o master (I)	
<b>LIVELLO 8</b>	Dottorato di ricerca Diploma accademico di formazione alla ricerca Diploma di specializzazione Master universitario di II livello Diploma accademico di specializzazione (II) Diploma di perfezionamento o Master (II)	

## EQF QUADRO EUROPEO DELLE QUALIFICHE

I risultati dell'apprendimento relativi a ciascun livello sono :

	CONOSCENZE	ABILITA'	COMPETENZE
<b>LIVELLO 1</b>	-conoscenza di base	-abilità di base necessarie a svolgere mansioni/compiti semplici	-lavoro o studio, sotto la diretta supervisione, in un contesto strutturato
<b>LIVELLO 2</b>	-conoscenza di fatti, principi, processi e concetti generali, in un ambiente di lavoro o di studio	-abilità cognitive e pratiche di base necessarie all'uso di informazioni pertinenti per svolgere compiti e risolvere problemi ricorrenti usando strumenti e regole semplici	-lavoro o studio sotto la supervisione con un certo grado di autonomia
<b>LIVELLO 3</b>	-conoscenza di fatti, principi, processi e concetti generali, in un ambito di lavoro o di studio	-una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie a svolgere compiti e risolvere problemi scegliendo e applicando metodi di base, strumenti, materiali ed informazioni	-assumere la responsabilità di portare a termine compiti nell'ambito del lavoro e dello studio -adeguare il proprio comportamento alle circostanze nella soluzione dei problemi
<b>LIVELLO 4</b>	<b>-conoscenza pratica e teorica in ampi contesti in un ambito di lavoro e di studio</b>	<b>-una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie a risolvere problemi semplici in un campo di lavoro o di studio</b>	<b>-sapersi gestire autonomamente, nel quadro di istruzioni in un contesto di lavoro o di studio, di solito prevedibili, ma soggetti a cambiamenti</b> <b>-sorvegliare il lavoro di routine di altri, assumendo una certa responsabilità per la valutazione e il miglioramento di attività lavorative e di studio</b>
<b>LIVELLO 5</b>	-conoscenza teorica e pratica esauriente e specializzata, in un ambito di lavoro o di studio e consapevolezza dei limiti di tale conoscenza	-una gamma esauriente di abilità cognitive e pratiche necessarie a dare soluzioni creative a problemi astratti	-saper gestire e sorvegliare attività nel contesto di attività lavorative o di studio esposte a cambiamenti imprevedibili -esaminare e sviluppare le prestazioni proprie e di altri
<b>LIVELLO 6</b>	-conoscenze avanzate in un ambito di lavoro o di studio, che presuppongono una comprensione critica di teorie e principi	-abilità avanzate, che dimostrino padronanza e innovazione necessarie a risolvere problemi complessi ed imprevedibili, in un ambito specializzato di lavoro o di studio	-gestire attività o progetti tecnico/professionali complessi assumendo la responsabilità di decisioni in contesto di lavoro o di studio imprevedibili -assumere la responsabilità di gestire lo sviluppo professionale di persone o gruppi
<b>LIVELLO 7</b>	-conoscenze altamente specializzate, parte delle quali all'avanguardia in un ambito di lavoro o di studio, come base del pensiero originario e/o della ricerca	-abilità specializzate, orientate alla risoluzione di problemi necessarie alla ricerca e/o all'innovazione al fine di sviluppare conoscenze e procedure nuove e integrare la conoscenza ottenuta in ambiti diversi	-gestire e trasformare contesti di lavoro o di studio complessi, imprevedibili che richiedono nuovi approcci strategici -assumere la responsabilità di contribuire alla conoscenza a alla prassi professionale e/o di verificare
<b>LIVELLO 8</b>	-le conoscenze più all'avanguardia in un ambito di lavoro o di studio e all'interfaccia tra settori diversi	-le abilità e le tecniche più avanzate e specializzate, comprese le capacità di sintesi e di valutazione, necessarie a risolvere problemi complessi della ricerca e/o dell'innovazione e a estendere e a ridefinire le conoscenze e le pratiche professionali esistenti	-dimostrare effettiva autorità, capacità di innovazione, integrità tipica dello studioso e del professionista e impegno continuo nello sviluppo di nuove idee o processi all'avanguardia in contesti di lavoro, di studio e di ricerca

### **COMPITO DI REALTA' :**

Ottenuto il Diploma in “Servizi per l’enogastronomia e l’ospitalità alberghiera”, ritieni sia giunto il momento di redigere il tuo C.V. da inviare ad alcune delle migliori strutture ricettivo-ristorative del territorio nazionale in cui aspiri a lavorare come sommelier e/o barista. E’ assodato ormai che il C.V. rappresenta un fondamentale biglietto da visita per chi vuole inserirsi con successo nel mondo del lavoro, perciò dai prova di saper sfruttare questo strumento di autopromozione, redigendo un C.V. in grado di catturare l’attenzione del tuo selezionatore, in un’ottica di valorizzazione delle tue competenze.

### **COMPETENZA : REDIGERE UN CURRICULUM VITAE**

#### **CRITERI DI VALUTAZIONE :**

- ***Correttezza morfo-sintattica***
- ***Coerenza e l’organizzazione dell’informazione***
- ***Esaustività dell’informazione***
- ***Veridicità dell’informazione***
- ***Proprietà stilistica e lessicale adatta al testo e al destinatario***
- ***Formattazione adatta al testo e al destinatario***

## GRIGLIA DI VALUTAZIONE DI UN C.V.

	SI	NO	PARZIALMENTE
I dati personali sono correttamente indicati [nome, cognome, numero di telefono (fisso / cellulare), e-mail, età (o data di nascita), ...]			
Le esperienze di formazione sono presentate in ordine cronologico inverso			
I diplomi menzionati sono correttamente indicati			
Le esperienze di formazione indicate sono riconosciute			
Le esperienze professionali sono menzionate			
Le esperienze professionali sono indicate in modo strutturato			
Le esperienze professionali sono descritte			
Le esperienze professionali sono categorizzate			
Per ogni lingua straniera conosciuta, il livello di competenza è indicato da qualificatori internazionali : A1, A2, B1, B2.....			
Sono indicate le competenze tecniche e informatiche eventuali			
Sono menzionate le tecniche scientifiche, gli strumenti, i macchinari, i processi e i software gestiti dal candidato			
Il CV è sufficientemente leggibile			
La formattazione è uniforme			
Gli elementi essenziali sono messi in evidenza			
Conformità e/o originalità : il CV corrisponde all'immagine del candidato			
L'informazione è affidabile			
Grammatica e ortografia: il CV non ha errori			

## **COMPITO DI REALTA' :**

Favorevolmente colpito dal tuo C.V., il maître di una delle strutture ricettivo-ristorative a cui tu aspiri ti convoca per un colloquio di lavoro. Nel corso dell'incontro, il maître ti informa che molti altri candidati si sono proposti per il ruolo di sommelier e/o barista in questa rinomata azienda e quindi si è ritenuto opportuno sottoporre ciascun candidato ad una serie di prove sulla base del cui esito operare una scelta ponderata del migliore.

## **CONSEGNA :**

Ti viene chiesto di effettuare una prova di analisi sensoriale, commercializzazione e vendita in L1 e L2 nonché il servizio di due vini tra i numerosi e pregiati presenti nella carta dei vini del ristorante gourmet dell'azienda.

### ***CARTA DEI VINI***

*Amarone della Valpolicella*

*Bagnoli Friularo (DOCG)*

*Bardolino Superiore classico*

*Colli Asolani – Prosecco*

*Colli di Conegliano*

*Colli Euganei*

**COMPETENZA : EFFETTUARE L'ANALISI SENSORIALE, LA COMMERCIALIZZAZIONE E IL SERVIZIO DI PRODOTTI ENOLOGICI**

CRITERI di VALUTAZIONE	COMPETENZE da MOBILITARE
Atteggiamento professionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igiene personale, degli ambienti e delle attrezzature</li> <li>• Rispetto dei tempi assegnati</li> <li>• Dare prova di efficienza ed efficacia</li> </ul>
Rispettare la legislazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operare secondo i principi comuni e gli aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza e della normativa di igiene e sicurezza alimentare</li> </ul>
Efficacia della vendita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendere contatto con il cliente</li> <li>• Personalizzare la relazione commerciale</li> <li>• Consigliare, argomentare e valorizzare, utilizzando la microlingua settoriale</li> <li>• Rispondere alle attese e alle obiezioni del cliente</li> <li>• Prendere congedo</li> </ul>
Realizzare il servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare la mise en place</li> <li>• Procedere all'analisi sensoriale e al servizio</li> <li>• Riassetare attrezzature e ambienti</li> </ul>

<b>GRIGLIA DI VALUTAZIONE</b>						
<b>CRITERI DI VALUTAZIONE</b>		<b>NA*</b>	<b>PA*</b>	<b>A*</b>	<b>CA*</b>	<b>RANGE</b>
<b>Organizzare il servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-scegliere la strumentazione adatta</li> <li>-preparare la propria postazione di lavoro</li> <li>-rispettare le regole d'igiene e sicurezza</li> <li>-controllare la qualità organolettica dei prodotti</li> <li>-descrivere il prodotto e presentare la bottiglia</li> </ul>					
<b>Degustare, analizzare il prodotto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-aprire la bottiglia</li> <li>-fase visiva ; analizzare l'abito del vino</li> <li>-fase olfattiva : analizzare il vino, la sua intensità e finezza; definire e qualificare gli aromi, l'intensità e la finezza</li> <li>-fase gustativa: analizzare alcolicità, morbidezza, zuccheri, acidità, sapidità, tannicità, equilibrio, aroma di bocca, fin di bocca</li> <li>-stato del vino; definire lo stato evolutivo</li> </ul>					
<b>Realizzare il servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-servire il vino secondo le regole di precedenza</li> </ul>					
<b>Commercializzare e vendere anche in L2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-valutare e tenere conto le attese del cliente</li> <li>-orientare ed argomentare le scelte</li> <li>-personalizzare la relazione</li> <li>-suscitare l'interesse</li> <li>-rispondere alle obiezioni</li> <li>-usare il vocabolario professionale</li> <li>-prendere congedo</li> </ul>					

(\*) NA = NON ACQUISITO; PA = PARZIALMENTE ACQUISITO; A = ACQUISITO; CA = COMPLETAMENTE ACQUISITO

### ***COMPITO DI REALTA' :***

Dato che l'obiettivo di ottimizzazione della qualità interessa tutti i settori di attività della struttura, l'azienda intende dotarsi di professionalità altamente qualificate in tutta la filiera cliente. Conseguentemente ti viene chiesto di dimostrare le tue competenze come barman, ruolo strategico nella definizione della qualità percepita dal cliente.

### ***CONSEGNA :***

A tal fine, il maître ti mostra l'articolo tratto da [www.horeca.it](http://www.horeca.it) riguardo la tendenza sempre più rilevante verso una domanda di drink light e in particolare di cocktail a basso contenuto alcolico. Prendi spunto dal testo e dimostra la tua abilità nel rispondere a questa evoluzione del bere consapevole, proponendo un cocktail di tua creazione rispondente alle nuove esigenze di più salutari stili di vita e di divertimento.



Di cocktail a bassa gradazione se ne parla oramai da diversi anni, ma più per moda che per tendenza. Eppure qualcosa sembra stia davvero prendendo forma, come ha sostenuto, alcuni mesi fa, l'autorevole **IWSR (International Wines and Spirits Record)**. L'istituto di ricerca britannico specializzato nelle ricerche di mercato delle bevande alcoliche nel fuori casa, ha presentato un report in base al quale, entro il 2019, la domanda di **prodotti alcolici 'light' è attesa in aumento**. «Cresce la richiesta di drink miscelati a basso contenuto alcolico e calorico – dichiara la società inglese –. Una situazione riscontrata in modo particolare in **Italia, Germania, UK, Spagna e Repubblica Ceca**. In Italia questa tendenza si collega molto agli attuali cambiamenti delle abitudini di consumo di bevande alcoliche, caratterizzati da un'attenzione sempre maggiore nei confronti del proprio benessere fisico e da un interesse in forte ascesa verso quei drink o prodotti con basso dosaggio alcolico o assenza totale di alcol, come confermato dal buon andamento dei vini a bassa gradazione e delle birre radler. A queste ragioni, si deve anche aggiungere quella che si lega ai timori di incorrere in sanzioni se fermati alla guida in stato di ebbrezza». C'è poi il ritorno ad assaporare gli ingredienti naturali e analcolici contenuti nella ricetta, che spesso vengono sovrastati dal sapore principale degli spirit.

<http://www.horeca.it/Novit%C3%A0/TabId/1072/ArtMID/3710/ArticleID/473/Cocktail-light-in-aumento.aspx>

GRIGLIA DI VALUTAZIONE						
CRITERI DI VALUTAZIONE		NA*	PA*	A*	CA*	RANGE
<b>Comunicare e vendere anche in L2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-accogliere il cliente e presentare i supporti di vendita</li> <li>-raccogliere le informazioni sui gusti e bisogni del cliente</li> <li><b>-consigliare il cliente in rapporto al bere consapevole</b></li> <li>-gestire la comunicazione non verbale</li> <li><b>-presentare e valorizzare il cocktail</b></li> <li>-ascolto attivo delle reazioni e possibili obiezioni del cliente</li> </ul>					
<b>Organizzare il servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-progettare e produrre la scheda tecnica del cocktail</li> <li>-determinare il prezzo di vendita</li> <li>-organizzare la postazione di lavoro</li> <li>-rispettare le regole d'igiene e di sicurezza</li> <li>-controllare la qualità organolettica dei prodotti</li> </ul>					
<b>Realizzare il servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-padroneggiare i principi della mixologia</li> <li>-rispettare i dosaggi</li> <li>-rispettare le tecniche professionali</li> <li>-curare l'estetica del cocktail</li> <li><b>-prevedere prodotti di accompagnamento</b></li> </ul>					
<b>Operare nel sistema qualità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-applicare principi di nutrizione e dietetica</li> <li>-controllare la qualità sanitaria delle materie prime e delle produzioni</li> <li>-considerare il concetto di dieta equilibrata nella consulenza da portare ai clienti</li> <li>-conformità del controllo</li> </ul>					

(\*) NA = NON ACQUISITO; PA = PARZIALMENTE ACQUISITO; A = ACQUISITO; CA = COMPLETAMENTE ACQUISITO

## **COMPITO DI REALTA' :**

La cultura del cibo e dell'enologia, su cui si basa l'offerta di qualità dell'azienda, rappresenta uno dei suoi fattori di distinzione e motivo di scelta da parte dei suoi clienti, i quali chiedono sempre più un servizio/prodotto esperienziale e sostenibile.

## **CONSEGNA :**

Utilizzando le opportune strategie comunicative ti viene chiesto di consigliare una coppia di clienti nella giusta scelta di abbinamento cibo-vino rispetto al menù di seguito riportato e con particolare riferimento a produzioni di vitigni autoctoni.

### *MENÙ'*

*Cocktail di gamberi o di scampi*  
*Verdure crude in pinzimonio*

*Lasagne di pesce*  
*Spaghetti con astice in bellavista*

*Orata in umido con contorno di patate*  
*Polpo bollito alla palermitana*

*Macedonia di agrumi*

*Torta paradiso*

**COMPETENZA : *PROPORRE ABBINAMENTI CIBO-VINO di VITIGNO AUTOCTONO***

**GRIGLIA DI VALUTAZIONE**

CRITERI DI VALUTAZIONE		NA*	PA*	A*	CA*	RANGE
<b>ATTEGGIAMENTO PROFESSIONALE</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Igiene personale, degli ambienti e delle attrezzature</li> <li>Rispetto dei tempi assegnati</li> <li>Dare prova di efficienza ed efficacia</li> </ul>						
<b>RISPETTARE LA LEGISLAZIONE</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Operare secondo i principi comuni e gli aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza e della normativa di igiene e sicurezza alimentare</li> </ul>						
<b>EFFICACIA DELLA VENDITA</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendere contatto con il cliente</li> <li>Personalizzare la relazione commerciale</li> <li>Consigliare, argomentare e valorizzare, utilizzando la microlingua settoriale</li> <li>Rispondere alle attese e alle obiezioni del cliente</li> <li>Prendere congedo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attivare tecniche di vendita di cibo e vino</li> <li>Proporre i principali abbinamenti tra le diverse tipologie di vino e le pietanze da servire</li> </ul>					
<b>REALIZZARE IL SERVIZIO</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedere all'analisi organolettica</li> <li>Riassettare attrezzature e ambienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effettuare l'analisi organolettica di alimenti e vini</li> <li>Operare secondo i principi dell'abbinamento di gusti ed aromi in relazione al tipo di menù</li> <li>Rispettare la successione dei vini in un menù</li> <li>Coerenza e originalità dell'abbinamento</li> </ul>					
<b>OPERARE NEL SISTEMA QUALITA'</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare l'approccio alla qualità</li> <li>Mantenere la qualità generale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare principi di nutrizione e dietetica</li> <li>Controllare la qualità sanitaria delle materie prime e delle produzioni</li> <li>Considerare il concetto di dieta equilibrata nella consulenza da portare ai clienti</li> <li>Conformità del controllo</li> </ul>					

(\* ) NA = NON ACQUISITO; PA = PARZIALMENTE ACQUISITO; A = ACQUISITO; CA = COMPLETAMENTE ACQUISITO

### **COMPITO DI REALTA' :**

Sei appena stato assunto come chef nel ristorante “Vecchia Osteria” che offre un’offerta culinaria tradizionale ma non più in grado di assicurare una differenziazione qualitativa rispetto all’omologazione dell’offerta ristorativa del territorio. Sebbene il ristorante risulti ancora redditizio e goda di una buona fama, i proprietari hanno deciso di apportare delle migliorie qualitative nell’offerta culinaria, per ampliare il target della propria clientela.

### **CONSEGNA :**

Per il rinnovamento dell’offerta gastronomica del ristorante ti viene chiesto di proporre delle specialità o delle ricette in cui ti sei specializzato nel corso della tua esperienza di stage e ASL in varie località del territorio nazionale. Esponi le tue proposte, completando lo schema di seguito riportato e dando ragione delle tue scelte.

	PROPOSTA	DESCRIZIONE	FATTIBILITA'	INNOVAZIONE
ANTIPASTO FREDDO				
PRIMI PIATTI DI CARNE				
PRIMI PIATTI A BASE DI PESCE				
SECONDI PIATTI A BASE DI CARNE				
SECONDI PIATTI A BASE DI PESCE				
DESSERT				

**COMPETENZA : *ELABORARE UN MENU' MIGLIORATIVO DELL'OFFERTA GASTRONOMICA***

**GRIGLIA DI VALUTAZIONE**

CRITERI DI VALUTAZIONE		NA*	PA*	A*	CA*	RANGE
SVILUPPARE RICETTE SPECIFICHE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborare ricette creative, innovative</li> <li>• Assicurare il valore aggiunto e distintivo rispetto all'offerta esistente</li> <li>• Controllare la qualità nutritiva dell'offerta</li> <li>• Elaborare abbinamenti cibo-vino coerenti</li> </ul>					
CONTROLLARE IL LIVELLO DI FATTIBILITA'	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcolare i costi preventivi</li> <li>• Assicurare il rapporto qualità/prezzo dell'offerta</li> </ul>					
INNOVAZIONE DELL'OFFERTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorizzare e promuovere le tipicità locali e le produzioni certificate</li> <li>• Assicurare la gestione eco-responsabile : gestione degli alimenti inutilizzati e dell'invenduto</li> </ul>					

(\*) NA = NON ACQUISITO; PA = PARZIALMENTE ACQUISITO; A = ACQUISITO; CA = COMPLETAMENTE ACQUISITO

### ***COMPITO DI REALTA' :***

La tua proposta migliorativa richiede sicuramente un aggiornamento nel reperimento di nuovi prodotti e quindi la necessità di monitorare il mercato locale alla ricerca di fornitori in grado di offrire il miglior rapporto qualità – prezzo.

### ***CONSEGNA :***

Esponi oralmente, con l'aiuto di un supporto, la tua strategia per la risoluzione positiva della ricerca di nuovi fornitori, in particolare concentrati su :

- Panorama degli strumenti a disposizione della funzione acquisti per la ricerca di nuovi fornitori
- Fasi della ricerca attiva e definizione dei parametri di ricerca di beni
- Analisi dei dati ottenuti e ricerca di eventuali integrazioni

**COMPETENZA : REPORTARE I RISULTATI DI RICERCA FORNITORI****GRIGLIA DI VALUTAZIONE**

CRITERI DI VALUTAZIONE		NA*	PA*	A*	CA*	RANGE
<b>COMUNICAZIONE ORALE</b>						
	Adattamento alla situazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinenza del messaggio</li> <li>• Controllo dei vincoli di tempo e degli obiettivi</li> </ul> Adattamento al destinatario: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Scelta supporto adeguato</b></li> </ul> Organizzazione del messaggio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struttura interna: sequenza logica</li> </ul> Contenuto del messaggio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intelligibilità del messaggio</li> <li>• Precisione dell'argomentazione</li> <li>• Chiarezza della conclusione</li> </ul> Lingua: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro adatto</li> <li>• Precisione e varietà del lessico</li> <li>• Correttezza sintattica</li> </ul> <b>Argomentare le proprie scelte</b> <b>Esporre in pubblico: contatto visivo, postura, volume....</b>					
<b>RICERCA E TRATTAMENTO DEI DATI</b>						
-padroneggiare gli strumenti e le tecniche documentarie -ridurre le problematiche di ricerca a parole chiave -impostare l'ordine delle operazioni documentarie -trovare le informazioni in un contesto strutturato e non -selezionare in base a criteri -analizzare e sintetizzare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguatezza del metodo di ricerca</li> <li>• Rilevanza delle scelte fatte</li> <li>• Coerenza della produzione</li> <li>• <b>Rilevanza delle conclusioni basate su evidenze</b></li> </ul>					
<b>COMPARAZIONE OFFERTE</b>						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto dei criteri di selezione : prezzo, consegna, qualità, capacità produttiva, localizzazione.....</li> <li>• <b>Rispetto dei criteri di: sostenibilità ambientale, sicurezza alimentare, eticità</b></li> <li>• Comparazione offerte: quantità minime d'acquisto, sconti/quantità, sistema di fatturazione, forme di pagamento</li> </ul>					

### ***COMPITO DI REALTA' :***

A seguito dell'assunzione nel team della reception dell'Hotel XY, ti viene chiesto di partecipare alla stesura di un Business Plan di valutazione della fattibilità di assegnazione della certificazione ECOLABEL HOTEL, il più importante marchio ecologico comunitario e ormai elemento qualificante e di distinzione nel mercato turistico

### ***CONSEGNA :***

Prendi visione dei documenti allegati e realizza il tuo Business Plan per la struttura in cui lavori e che ha già conseguito la certificazione "HOTEL ACCESSIBILE" ed è già presente sul sito [bookingbilty.com](http://bookingbilty.com).

Il Business Plan sarà propedeutico all'implementazione della prima delle tre fasi per l'ottenimento del marchio europeo di qualità ecologica : durante questa prima fase la struttura turistica interessata è tenuta a verificare e dimostrare la conformità del proprio servizio e delle proprie strutture ai parametri stabiliti dai criteri contenuti nel Regolamento. Inoltre il doc. servirà come base per un'analisi del piano di fattibilità economica di tale richiesta.

## COMPETENZE SVILUPPATE UdA

COMPETENZE	CONOSCENZE
Utilizzare <b>linguaggi settoriali</b> secondo un approccio operativo	-tecniche di marketing e benchmarking
Collaborare al processo di <b>certificazione di un'eco-impresa</b> turistica, operando con visione sistemica e in modo efficace nel corso dell'iter di accreditamento	-concetti di sostenibilità e certificazione, -principi di ecoturismo -definizione di certificazione e sua valenza -distinzione fra tipologie di certificazione ecolabel -norme ISO e fattori di scelta -criteri per il riconoscimento della certificazione ecolabel -modalità di accreditamento, reperimento di programmi di certificazione -fonti e progetti di finanziamento regionali, nazionali e europei connessi alle eco-certificazioni -azioni di promozione di Tourism Certification
<b>Configurare la domanda turistica</b> per elaborare un piano di fattibilità	-interrelazioni tra il settore del turismo ambientale ed altri settori nell'ambito della pianificazione territoriale -fattori di scelta di eco-strutture ricettive e di enogastronomia da parte della clientela per ricavare informazioni qualitative e quantitative : comportamenti, caratteristiche, tassonomia di spesa ed acquisti, grado di esigenza, previsioni di consumo dell'ecoturista, fattori di persuasione e di attrazione
Produrre un <b>piano di fattibilità</b>	-Executive summary di un business plan -elementi per la descrizione approfondita dell'impresa, dei suoi obiettivi di breve e lungo termine, dei punti di forza e debolezza e dei potenziali fattori di successo (analisi SWOT) -tecniche di descrizione e illustrazione dei prodotti/servizi attuali e futuri, del loro time to market (tempo necessario al lancio dei prodotti/servizi sul mercato), delle loro caratteristiche distintive e possibili fonti di vantaggio competitivo -tecniche di elicitazione del motivo di vantaggio competitivo espresso dai nuovi prodotti/servizi, del posizionamento dell'impresa rispetto agli altri player - tecniche di distribuzione dei prodotti/servizi - tecniche di definizione dell'esborso finanziario richiesto e del suo timing di utilizzo - tecniche per la stesura di conti economici, stati patrimoniali e flussi di cassa per dimostrare la fattibilità finanziaria della strategia
Impostare un <b>modello di analisi del contesto territoriale</b> in cui opera l'impresa, individuando gli obiettivi di crescita e predisporre le iniziative necessarie a conseguirli	-dati relativi al mercato locale, al tessuto produttivo, dei servizi e delle infrastrutture, alle attività prevalenti e propensione alla spesa, segmentazione ed analisi del portfolio clienti
Effettuare la progettazione di un <b>piano di impresa ecosostenibile</b>	- indicatori di costo per la realizzazione del servizio; interpretazione dei bisogni espressi dalla domanda e sua traduzione in offerte reali - servizi primari e complementari e loro relativi costi; caratteristiche del servizio, sue finalità attrattive e possibili evoluzioni
Pianificare l'attività dell'impresa organizzando i servizi e attivando i <b>flussi dei beni materiali ed immateriali</b> necessari attraverso proposte di innovazione tecnologica con riferimento alla bioarchitettura, al risparmio energetico, all'utilizzo di fonti rinnovabili, all'educazione ambientale	-nozioni fondamentali di bioedilizia e albergo passivo -dispositivi per la riduzione dei consumi idrici -impianti a basso impatto e alimentati da fonti energetiche rinnovabili -tecniche di riduzione del consumo energetico -tecniche di riduzione dei rifiuti, del consumo d'acqua e delle immissioni inquinanti
Effettuare l'implementazione di un <b>progetto di eco-impresa</b> di sviluppo turistico territoriale	-Codice civile e TUIR (Testo Unico Imposte sul Reddito), -analisi diversi tipi di società, individuazione delle caratteristiche specifiche di imprese ecosostenibili -definizione della forma giuridica idonea e funzionale all'attività di business -elementi costituenti dell'atto costitutivo - ruoli interni all'azienda e definizione dei valori e delle tipologie dei conferimenti

**CERTIFICAZIONE ECOLAB : CRITERI OBBLIGATORI**  
**ISPRA Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale**

SEZIONE N.	RICHIESTA	DOC. da allegare
1- Base di un sistema di gestione ambientale	Si dichiara che la struttura ricettiva ha posto le basi di un Sistema di Gestione Ambientale? Si dichiara che la gestione della struttura ricettiva ha una politica ambientale in cui sono stati identificati i più importanti aspetti ambientali?	Richiedente registrato EMAS o certificato ISO 14001: registrazione EMAS o il certificato ISO 14401
2- Formazione del personale	Si dichiara che la struttura ricettiva fornisce informazioni e imparte formazione al personale (compreso il personale esterno in subappalto) per garantire l'applicazione delle misure ambientali e per sensibilizzare il personale ad assumere un comportamento ecologico, conformemente ai criteri applicabili obbligatori e facoltativi del presente Ecolabel UE?	Informazioni dettagliate sul programma di formazione e i suoi contenuti
3- Informazioni comunicate agli ospiti	Si dichiara che gli ospiti sono informati sulle misure ambientali e sensibilizzati ad assumere un comportamento ecologico, conformemente ai criteri applicabili obbligatori e facoltativi del presente Ecolabel UE?	Copia delle informazioni ambientali che sono fornite agli ospiti
4- Manutenzione generale	Si dichiara che si effettua una manutenzione delle apparecchiature e dei dispositivi almeno annuale (o più frequente se necessario), incluse la ricerca di eventuali perdite e l'accertamento del funzionamento corretto almeno delle apparecchiature che consumano energia e acqua?	"Descrizione sintetica del programma di manutenzione
5- Monitoraggio del consumo	Si dichiara che la struttura ricettiva dispone di procedure per raccogliere e monitorare i dati su base mensile o almeno annuale sui diversi aspetti richiesti al criterio 5 del presente Ecolabel UE?	Descrizione delle procedure di raccolta e monitoraggio
6- Efficienza energetica degli apparecchi per il riscaldamento d'ambiente e per il riscaldamento dell'acqua	In caso di installazione durante il periodo di validità della licenza Ecolabel UE di apparecchi per il riscaldamento locale d'ambiente, si dichiara la conformità all'efficienza energetica stagionale minima del riscaldamento d'ambiente stabilita nel regolamento (UE) 2015/1185 o nel regolamento (UE) 2015/1188?	Specifiche tecniche sull'efficienza.
7- Efficienza energetica degli apparecchi per il condizionamento dell'aria e delle pompe di calore ad aria		
8- Illuminazione a basso consumo	Ci sono punti di illuminazione le cui caratteristiche fisiche non consentono l'utilizzo di lampade a basso consumo energetico?	
9- Termoregolazione	Si dichiara che la temperatura delle aree comuni è regolata individualmente in modalità di raffreddamento a 22 °C o superiore (+/- 2 °C su richiesta dei clienti) per la durata dell'estate? Si dichiara che la temperatura delle aree comuni è regolata individualmente in modalità di riscaldamento a 22 °C o inferiore (+/- 2 °C su richiesta dei clienti) per la durata dell'inverno?	
10- Spegnimento automatico del riscaldamento, della ventilazione, del condizionamento dell'aria e dell'illuminazione	Si dichiara che le apparecchiature HVAC installate durante il periodo di validità della licenza Ecolabel UE sono dotate di spegnimento automatico?	
11- Apparecchi esterni per il riscaldamento e il condizionamento dell'aria	Si dichiara che la struttura turistica non usa apparecchiature per il riscaldamento o il condizionamento dell'aria in aree esterne?	
12- Approvvigionamento di energia elettrica presso un fornitore di energia elettrica da fonti rinnovabili	Si ha accesso a fornitori che offrono elettricità proveniente da fonti di energia rinnovabile (potenza e la tensione richieste dalla struttura ricettiva)?	
13- Carbone e oli combustibili	La struttura ricettiva dispone di un sistema di riscaldamento autonomo? Si dichiara che la struttura ricettiva non fa uso di oli combustibili con un contenuto di zolfo maggiore dello 0,1%?	
14- Dispositivi idraulici efficienti: rubinetti da bagno e docce	Si dichiara che il flusso d'acqua medio di d'acqua di rubinetti da bagno e docce esclusi i rubinetti delle vasche da bagno, i soffioni e l'idromassaggio non supera 8,5 litri/minuto?	
15- Dispositivi idraulici efficienti: vasi sanitari a scarico d'acqua e orinatoi	"Si dichiara che nella struttura ricettiva non sono installati WC con flusso di risciacquo continuo?	
16- Riduzione dei lavaggi mediante riutilizzo di	Si dichiara che la biancheria da letto e gli asciugamani sono cambiati alla frequenza stabilita nella politica ambientale che	

L'hotel 3 stelle XY srl., si trova a..... vicino alla stazione della metropolitana e in prossimità del polo polifunzionale d'arte e musica. Il tram cittadino e diverse linee di autobus passano nelle vicinanze. L'hotel è sempre appartenuto alla stessa famiglia ed è aperto tutto l'anno.

L'hotel dispone di 43 camere, 3 delle quali sono attrezzate per una clientela con problemi motori e / o visivi. I proprietari hanno appena completato i lavori necessari per la certificazione "Hotel Accessibile". L'arredamento, l'impianto elettrico, infissi e servizi igienici infatti rispettano le norme imposte che hanno permesso di ottenere il marchio "Hotel Accessibile".

La struttura ricettiva è impegnata in un approccio di sviluppo sostenibile in connessione con l'eco-quartiere situato nelle vicinanze. È un quartiere aperto e vivace costruito secondo un progetto sostenibile, che offre 2 ettari di passeggiate con piste ciclabili e un'area dedicata alle arti.

Finora la clientela della struttura è principalmente una clientela d'affari. La posizione dell'hotel spiega in parte tale utenza. Nelle vicinanze si trovano infatti molti negozi e servizi e 90.000 m<sup>2</sup> di uffici.

Nonostante non si riscontrino contrazioni nel rendimento dell'azienda, i proprietari vorrebbero rivitalizzare la loro attività, sviluppando il segmento dei clienti "leisure" con una maggiore sensibilità ambientale.

### CARATTERISTICHE GENERALI DELL'AZIENDA

TARIFFE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camera singola o doppia senza colazione da .... € a ..... €</li> <li>• Colazione ..... € (servita dalle 07:00 alle 10:00)</li> </ul>	
CAMERE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 43 camere spaziose con 3 per disabili</li> <li>• Hall e lounge bar</li> <li>• Wifi</li> <li>• Aria condizionata reversibile</li> <li>• Televisione satellitare</li> <li>• Vassoio di cortesia</li> </ul>	
SERVIZI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wifi</li> <li>• Parcheggio gratuito</li> <li>• Reception aperta 24 ore su 24</li> <li>• Cassaforte in camera</li> <li>• Rivelatori di incendio</li> <li>• Ascensori</li> <li>• Cambio valuta</li> <li>• Pet consentiti su richiesta</li> </ul> <p>Per i clienti d'affari, l'hotel offre attrezzature per banchetti e riunioni</p>	
LINGUE PARLATE	Inglese, Tedesco, Spagnolo	
CONDIZIONI	Registrazione a partire dalle 14:00 Partenza entro 12:00	
MODALITA' DI PAGAMENTO	Visa, American Express, Eurocard-Mastercard, assegni, buoni vacanza, Diners Club	
ANNULLAMENTI	Cancellazioni o modifiche fino a 2 giorni prima della data di arrivo, nessun addebito di penale. In caso di cancellazione tardiva o di mancata presentazione, verrà addebitato l'importo totale del soggiorno.	
CERTIFICAZIONE	"HOTEL ACCESSIBILE"	
POLITICA AMBIENTALE DELL'HOTEL	ATTREZZATURA	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Lampade LED</li> <li>-Soffioni a basso consumo o riduttore di flusso per docce</li> <li>Climi reversibili individuali</li> <li>-Cambio biancheria su richiesta e risparmio d'acqua nel lavaggio</li> <li>-Appendini in plastica</li> <li>-Car pooling</li> <li>-Bikes disponibili per i clienti</li> </ul>
	DIPENDENTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formazione continua su ecosostenibilità</li> <li>-Uso digitale per documenti interni e documentazione commerciale</li> </ul>
	FORNITORI	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ogni fornitore deve soddisfare le specifiche che influenzano la decisione durante i bandi di gara.</li> <li>-La lavanderia deve tenere conto della scelta dei suoi</li> </ul>

<b>GRIGLIA DI VALUTAZIONE : BUSINESS PLAN</b>				
	<b>LIVELLO 1</b>	<b>LIVELLO 2</b>	<b>LIVELLO 3</b>	<b>LIVELLO 4</b>
<b>-Coerenza, precisione, carattere evolutivo del progetto</b> <b>-Forza del piano aziendale</b> <b>-Chiarezza della strategia esplicitata</b>	<b>1 - Rispetto e attuazione dei metodi, procedure di lavoro</b>			
	Non rispetta né attua metodi o procedure	Incontrare difficoltà nell'implementazione di metodi e procedure	Implementa metodi e procedure	Implementa metodi e procedure di lavoro e li giustifica
	<b>2 - Controllo delle tecniche e dei metodi di elaborazione delle informazioni finanziarie e gestionali</b>			
	Non implementa alcuna tecnica	Incontra difficoltà nell'applicazione	Applica tecniche e metodi di trattamento	Giustifica l'uso di tecniche e metodi e sa come eseguire i controlli
<b>-Descrizione dell'azienda</b> <b>-Descrizione dei prodotti / servizi offerti</b> <b>-Descrizione della politica di marketing</b> <b>-Descrizione del processo di accreditamento</b> <b>-Descrizione dell'organizzazione, e della gestione</b> <b>-Valutazione del rischio</b> <b>-Budget finanziari</b> <b>-Valutazione delle esigenze finanziarie</b>	<b>3 - Qualità e conformità dei documenti prodotti</b>			
	Non garantisce una produzione che tenga conto della domanda e dei bisogni o non soddisfa le necessità	Prende in considerazione i requisiti, seguendo una procedura, ma non utilizza a sufficienza le risorse e gli elementi contestuali	Analizza la domanda e propone una produzione rispondendo parzialmente ai vincoli organizzativi	Dimostra una capacità di sintesi, propone scelte basate su argomenti ragionati collegando la conoscenza di diversi domini.
	<b>4 - Pertinenza dell'analisi</b>			
	Nessuna analisi	Analisi parziale	Caratterizza e interpreta i risultati ottenuti	Formula proposte di miglioramento sulla base delle informazioni prodotte e dei risultati ottenuti
	<b>5 - Efficienza nell'implementazione dell'aspetto economico</b>			
	Non sviluppa l'aspetto economico	Sviluppa in parte l'aspetto economico senza analizzare le scelte	Analizza vincoli e risorse. Implementa l'aspetto economico giustificando le scelte	Implementa l'aspetto economico e, se necessario, propone miglioramenti mediante argomentazione ragionata, per contribuire all'efficienza professionale
	<b>6 - Rilevanza e giustificazione delle misure adottate</b>			
Non utilizzare passaggi strutturati	Implementa un passo ma perfezionabile	Giustifica, analizza i passaggi implementati	È in grado di proporre un'evoluzione dell'approccio argomentando le proposte	
<b>-Leggibilità, chiarezza, attrattiva</b> <b>-Correttezza morfosintattica</b>	<b>7 - Qualità ed efficacia della comunicazione</b>			
	Presenta lacune nel linguaggio settoriale-tecnico-professionale e nella correttezza morfosintattica	Mostra di possedere un minimo lessico settoriale-tecnico-professionale e sufficiente controllo morfosintattica	La padronanza del linguaggio, compresi i termini settoriali- tecnico-professionale e il controllo morfosintattico sono soddisfacenti	Ha un linguaggio ricco e articolato, usa termini settoriali - tecnici – professionali in modo pertinente e il controllo morfosintattico è costante
<b>-Qualità della sintesi.</b> <b>-Apprezzamento generale</b>	<b>8 - Qualità dell'adattamento alla specificità della richiesta</b>			
	Il prodotto presenta lacune circa la completezza e la pertinenza, le parti e le informazioni non sono collegate. Il prodotto presenta lacune che ne rendono incerta la funzionalità	Il prodotto contiene le parti e le informazioni di base pertinenti a sviluppare la consegna. Il prodotto presenta una funzionalità minima	Il prodotto contiene tutte le parti e le informazioni utili e pertinenti a sviluppare la consegna e le collega tra loro. Il prodotto è funzionale secondo i parametri di accettabilità piena.	Il prodotto contiene tutte le parti e le informazioni utili e pertinenti a sviluppare la consegna, anche quelle ricavabili da una propria ricerca personale e le collega tra loro in forma organica. Il prodotto è eccellente dal punto di vista della funzionalità

*GRAZIE DELL'ATTENZIONE*

*Alessandra Rossi :*

*alessandrarossi.vr@gmail.com*