



ERASMUS+ PARTENARIATO STRATEGICO NEL CAMPO DELL'ISTRUZIONE E DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE

PROGETTO

PACETRAINING

N. 2017-1-IT01-KA202-006052 CUP G86J17000780006

I.O. 1 - Progetto, sviluppo e programmazione di un Percorso Formativo rivolto a persone con bisogni speciali

Autori

Aleksandra Sikorska
Martina Bachmeier
Fulvio Cazzola
Nadia Bardone
Giorgia Accossato
Selina Martin
Livija Mukane
Liisa Metsola
Antti Aavikko

VHS Cham
VHS Cham
AFP Colline Astigiane
AFP Colline Astigiane
AFP Colline Astigiane
CECE
Malpils Tautskola
Live Vocational College
Live Vocational College

Supervisione Scientifica

Benedetto Vitiello

Università di Torino. Ospedale Regina Margherita



Contenuti

1. Introduzione
2. I diversi sistemi nei paesi partner
 - a. Stato della somministrazione del sistema nazionale VET nel settore della cucina e dei servizi alberghieri sulla base di strutture legali
 - b. Descrizione della qualifica secondo il sistema nazionale/regionale (descrizione delle mansioni e attività, delle funzioni/posizioni/occupazioni e di altre informazioni rilevanti per l'analisi e la mappatura del profilo comune del progetto)
 - c. Descrizione delle norme esistenti nei paesi partner che riguardano la formazione professionale per persone disabili
 - d. Descrizione delle abilità e competenze richieste per la qualifica secondo i documenti ufficiali
 - e. Introduzione e progetto dei risultati dell'apprendimento nelle qualifiche esistenti
 - f. Descrizione del programma di formazione per la qualifica (durata, metodologia, numero di ore teoriche e pratiche ecc.)
3. Il percorso Pacetraining per persone con SN nel contesto dei risultati dell'apprendimento
4. Allegati: Valutazione del programma di formazione per persone con SN — Prof. Benedetto Vitiello, Neuropsichiatra, Università di Torino e Baltimora

1. Introduzione

Questa ricerca si focalizza sull'identificazione della qualifica nel settore dei servizi alberghieri e di cucina per persone con esigenze speciali. (SN). Lo scopo della ricerca era non solo focalizzarsi sulle qualifiche generali, ma piuttosto su quelle che sono adattabili alle esigenze di studenti con SN. In questo documento è fornito il riassunto delle tematiche. Nella prima parte sono sintetizzati le scoperte sui seguenti argomenti:

- Identificazione e presentazione del sistema VET nei settori della cucina e dei servizi alberghieri per persone con SN.
- Descrizione della qualifica secondo il sistema nazionale/regionale (descrizione delle mansioni principali e delle attività, delle funzioni/posizioni/occupazioni e di altre informazioni rilevanti per l'analisi e la mappatura del profilo comune nel progetto).
- Descrizione delle norme esistenti nei paesi partner riguardanti la formazione professionale per persone con disabilità.
- Descrizione delle competenze richieste per la qualifica in base ai documenti ufficiali, per favore fornite fonti di informazione e collegamenti ai documenti ufficiali.
- Introduzione e progettazione dei risultati dell'apprendimento nelle qualifiche esistenti.
- Descrizione del programma di formazione per la qualifica (durata, metodologia, numero di ore teoriche e pratiche ecc.).

Nella seconda parte del documento viene fornita la prima proposta del percorso di formazione sulla base del contributo dei paesi partner, specialmente l'Italia¹. Questa parte comprende anche le direttive per organizzare il percorso formativo nella relazione di supervisione scientifica redatta dal Professor Vitiello dell'Università degli Studi di Torino².

Inoltre, nella sezione Allegati, sono annesse le relazioni di tutti i paesi partner.

E' necessario evidenziare che alcune informazioni/contenuti forniti dai paesi partner sono differenti e sono state fornite non attenendosi completamente alla struttura della prima relazione, quindi è stato talvolta difficoltoso paragonare i dati tra di loro. Inoltre, i sistemi VET presentati dai diversi paesi mostrano grandi differenze nel contesto delle normative, della formazione e della presentazione di abilità e competenze.

¹ Ulteriori informazioni su AFP disponibili sul sito web: <http://www.afp-collineastigiane.com/>

² Per ulteriori informazioni sul Prof. Vitiello consultare il sito web dell'Università di Torino: <https://www.unito.it/ugov/person/263122>



Sulla base delle relazioni la VHS Cham³ ha cercato di rendere comuni a tutti i paesi le competenze e le abilità prendendo in considerazione le qualifiche e i percorsi formative già esistenti in Italia⁴. Ciò significa che le aree di formazione specifiche, per esempio lavorare in cucina sono state paragonate tra i paesi partner nel contesto dei saperi, competenze e abilità necessari. Abbiamo cercato di fare una mappatura delle attività descritte, delle mansioni della formazione italiana e dei paesi partner.

Le competenze e abilità sono definite nei risultati dell'apprendimento. Sulla base dei risultati dell'apprendimento raccolti e sulla seguente descrizione delle competenze è stata formulata la proposta delle unità formative.

³ Ulteriori informazioni su VHS Cham disponibili sul sito web: <https://www.vhs-cham.de/>

⁴ Ulteriori informazioni sul percorso formativo nel documento redatto dall'Italia, vedi Allegati

2. I diversi sistemi nei paesi partner

Questo capitolo si basa sui risultati forniti dai paesi partner del progetto e cerca di presentare e sintetizzare i sistemi e i principali risultati riguardanti il sistema VET nel campo della cucina e dei servizi alberghieri per persone con SN. Per giungere a una comprensione comune, in questo contesto il termine "esigenze speciali" (SN)⁵ si riferisce a un gruppo di riferimento più ampio che comprende tutti i tipi di disabilità mentale, così da non limitare il progetto a disabilità specifiche come la Sindrome di Down ma estenderlo a un panorama più vasto di ritardi nell'apprendimento (di grado medio o severo).

Una descrizione delle qualifiche incluse abilità e competenze, norme che regolano la formazione professionale per le persone con disabilità, una descrizione dei percorsi già esistenti così come il progetto di quelle qualifiche nei risultati dell'apprendimento saranno presenti nel capitolo.

Lo scopo di questo documento è identificare e fornire una panoramica del sistema VET nel settore della cucina e dei servizi alberghieri per persone con disabilità, considerando i vari sistemi nei paesi partner, focalizzandosi su similitudini e differenze. Inoltre la ricerca è stata realizzata sulle qualifiche secondo il sistema nazionale/regionale (con descrizione specifica di mansioni e attività, funzioni/posizioni/occupazioni) e altre informazioni rilevanti sull'analisi e la mappatura del profilo comune. Il documento farà anche una carrellata sulla normativa esistente riguardante la formazione professionale per persone con disabilità e sulle eventuali differenze tra i paesi partner. In accordo con questo punto, il documento evidenzia chiaramente quali abilità e competenze sono richieste per la qualifica secondo i documenti ufficiali.

L'ultima parte si focalizzerà sull'introduzione e la progettazione dei risultati dell'apprendimento nelle qualifiche esistenti e sullo sviluppo di un programma di formazione per la qualifica di persone con disabilità nel settore della cucina (durata, metodologia, numero di ore teoriche e pratiche ecc.).

a. Stato della somministrazione del sistema nazionale VET nel settore della cucina e dei servizi alberghieri sulla base di strutture legali

La ricerca condotta dai paesi partner del progetto ha anche preso in considerazione la letteratura esistente riguardante il settore dell'istruzione sulle arti culinarie per persone con disabilità. In aggiunta i risultati si fondano sulla ricerca interna esaminando le proprie organizzazioni così come i colloqui (informali) con specialisti e revisionando la documentazione ufficiale esistente sul sistema VET per persone con disabilità da parte delle autorità della nazione.

E' stato chiaro da subito che i sistemi VET presentati in Germania, Finlandia, Italia, Lettonia e Spagna mostrano una grande diversità nell'ambito delle norme, dei contenuti della

⁵ Definizione di Special Needs (SN) <https://www.merriam-webster.com/dictionary/special%20needs>



formazione e della presentazione di abilità e competenze. Benché la situazione del sistema VET per le persone con disabilità sia diverso da paese a paese, si riscontrano alcune somiglianze, per esempio la stretta collaborazione tra i somministratori del VET e il mondo del lavoro (aziende) come nel caso di Finlandia e Germania. In Germania, l'apprendimento professionale è un approccio comune nel campo della formazione. Questo vale anche per l'istruzione per persone con disabilità. C'è una normativa che determina che se la formazione avviene in un'istituzione (istituzione VET), almeno 12 settimane dell'intero percorso (normalmente 3 anni) devono essere svolte in azienda⁶. L'Agenzia finlandese per l'Istruzione seleziona i curriculum in ogni qualifica in stretta collaborazione con i somministratori della formazione e i posti di lavoro. Di notevole importanza il fatto che in molti paesi il sistema di istruzione non determina qualifiche/normative specifiche per studenti con disabilità, ma c'è un solo sistema. Questo è il caso, ad esempio della Lettonia e della Finlandia, dove è comune fare piccoli adattamenti dei programmi di formazione regolari per studenti con SN (come procedure di valutazione parametrate). In Germania la situazione è diversa poiché ci sono parecchi atti legali che descrivono la normativa per la formazione di persone con disabilità. I più comuni sono i seguenti: Berufsbildungsgesetz BBiG (legge sulla formazione professionale)⁷, Handwerksordnung HwO⁸ (normativa sui mestieri) e la German Social Security Code III⁹.

Questi documenti cercano di chiarire che le persone disabili dovrebbero essere formate in un'occupazione riconosciuta, tuttavia le loro speciali circostanze necessitano particolare considerazione. Le norme stabiliscono anche che essi a volte possono ricevere una compensazione per gli svantaggi che presentano in alcune situazioni di apprendimento, per esempio l'uso di strumenti compensativi durante la formazione.

In molti paesi ci sono programmi aggiuntivi strutturati specialmente per i gruppi rilevanti e che integrano altre normative. Per esempio in Spagna c'è un programma che ruota attorno alla transizione verso l'età adulta per persone con bisogni educativi speciali svolto da centri specializzati. In altri paesi come la Lettonia l'approccio si focalizza su un sistema completamente inclusivo senza qualifiche e corsi di formazione dedicati a persone con SN.

Si può trovare una descrizione dettagliata della situazione in ogni paese partner nella sezione Allegati di questo documento.

⁶ Empfehlung für eine Ausbildungsregelung zum Fachpraktiker Küche(Beikoch)/zur Fachpraktikerin Küche (Beiköchin) according to § 66 BBiG/§ 42m HwO

⁷ BBiG, §§64-67: ulteriori informazioni disponibili qui: https://www.gesetze-im-internet.de/bbig_2005/BJNR093110005.html

⁸ HwO, §§42 k-n: ulteriori informazioni disponibili qui: <http://www.gesetze-im-internet.de/hwo/BJNR014110953.html#BJNR014110953BJNG001204377>

⁹ SGB III, Participation in working life §112: ulteriori informazioni disponibili qui: <https://www.sozialgesetzbuch-sgb.de/sgbiii/112.html>



b. Descrizione della qualifica secondo il Sistema nazionale/regionale (descrizione delle mansioni e attività, funzioni/posizioni/occupazioni e altre informazioni rilevanti per l'analisi e la mappatura del profilo comune del progetto)

Nei documenti dei paesi partner è chiaro che gli studenti con SN dovrebbero essere in grado di ricevere le stesse qualifiche degli altri studenti, ciò significa che sono formati secondo i curricula nazionali e inclusi nelle procedure educative regolari. Tuttavia, spesso il loro percorso di conseguimento della qualifica corrispondente potrebbe essere diverso da quello degli altri. In alcuni casi è comunque possibile adattare i curricula regolari.

La descrizione delle qualifiche si differenzia da paese a paese. Tuttavia, si nota che quando ci si riferisce agli studenti con SN nel settore della cucina e dei servizi alberghieri si parla principalmente di tre aree: lavoro in cucina, servizio di sala e servizi d'albergo.

In Spagna la descrizione della qualifica si basa sul grado più basso delle qualifiche in Arte Bianca e Pasticceria, Servizi Domestici e di Lavanderia, Cucina e Ristorazione. Il sistema VET tedesco è ampio e regola, per esempio, le seguenti professioni nell'ambito dell'industria alberghiera: aiuto per la ricezione alberghiera, cucina, servizi domestici. E' di rilievo il fatto che non è necessario un titolo di studio per la qualifica di aiutante nell'industria alberghiera. Secondo il sistema finlandese, la qualifica in servizi alberghieri e della ristorazione è divisa in tre aree di competenza, cioè servizio al cliente (con il corrispondente titolo di cameriere/a), servizi d'albergo (receptionist) e servizio pasti (cuoco). In Italia, la qualifica si rivolge ai settori bar e ristorante, servizio, aiuto segretario (reception) e aiuto per i servizi di pulizia (servizio in camera). In Lettonia le professioni sono divise in gruppi (in base a una normativa) e secondo questo sistema le persone con disabilità intellettiva svolgono professioni incluse nel gruppo "personale di servizi e vendita" (5° gruppo), "artigiani" (7° gruppo) e "professioni semplici" (9° gruppo)¹⁰.

E' importante notare che molte fra le qualifiche descritte si focalizzano su servizi di assistenza, cioè sono indicati i livelli 3 e 4 della formazione professionale e ci si riferisce alla formazione regolare. Le norme esistenti, le leggi che riguardano la formazione professionale per persone con SN, seguono le regole della formazione regolare, tenendo tuttavia in considerazione le abilità e i processi cognitivi degli studenti con SN; I livelli EQF indicati in caso di formazione professionale per studenti con SN nei documenti dei paesi partner sono 1 o 2.

¹⁰ Si possono trovare informazioni dettagliate su ciascuna professione e corrispondenti competenze, conoscenze e abilità nelle relazioni di ogni paese, vedi Allegati.



Questo è il motivo per cui i partner hanno deciso di concentrarsi sui livelli EQF nella scala da 1 a 3 per progettare il loro percorso formativo che sarà spiegato nei dettagli in questo documento.

c. Descrizione di norme esistenti nei paesi partner che riguardano la formazione professionale per persone disabili

In tutti i paesi partner c'è traccia di normative sulla formazione professionale per persone disabili nel settore di cucina e servizi alberghieri. Queste norme sono emesse a livello nazionale attraverso leggi. Per fare alcuni esempi in Germania c'è la "Rahmenregelung für Ausbildungsregelungen für behinderte Menschen gemäß § 66 BBiG/§ 42m HwO Empfehlung des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung vom 17. Dezember 2009 (geändert am 15. Dezember 2010)¹¹ che comprende una normativa sulla formazione di persone disabili in linea con altre leggi. In Lettonia la "Vocational Education Law, Law on Social Services and Social Assistance" descrive norme specifiche sulla formazione VET per studenti con SN. Il Governo spagnolo ha pubblicato il Decreto Legislativo Reale 1/2013, del 29 Novembre, che approva il Testo Consolidato della Legge generale sui diritti delle persone con disabilità e la loro inclusione sociale¹². Per ampliare queste norme ci sono anche parecchi approcci aggiuntivi che supportano il sistema VET per studenti con SN. Attraverso un supporto sistematico e pedagogico basato sugli obiettivi personali e sulle capacità degli studenti, si promuovono modifiche per l'insegnamento e l'acquisizione di abilità e competenze. In Italia, per esempio, ci sono – piuttosto che documenti nazionali- alcune iniziative a livello regionale che si concentrano su questo aspetto. (LINEE GUIDA PER L'INCLUSIONE SOCIALE, mentre la Regione Piemonte ha prodotto LINEE GUIDA PER LA FORMAZIONE DELLE PERSONE DISABILI).

d. Descrizione delle abilità e competenze richieste per la qualifica secondo i documenti ufficiali

L'analisi dei documenti dei paesi partner ha rilevato che ogni nazione è focalizzata sulle abilità e competenze per la qualifica applicabili o progettate per persone disabili.

In Germania non sono solo richieste abilità e competenze, ma anche alcuni prerequisiti come buone condizioni fisiche (poiché molte attività si svolgono stando in piedi o camminando) orientamento nel contatto e nel servizio, o abilità manuali (per esempio il taglio degli ingredienti)¹³.

¹¹ Il documento completo è disponibile qui: <https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA136.pdf>

¹² Il documento completo è disponibile qui: http://www.garrigues.com/sites/default/files/docs/Labour-Updates-14-2013_1.pdf

¹³ Per informazioni consultare questi documenti: <https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/bwp/show/6180> ; https://www.bildung-mv.de/export/sites/bildungserver/downloads/160823_RP_Fachpraktiker_Gastgewerbe.pdf



Gli studenti per esempio imparano:

- Come servire cibi e bevande
- Come preparare semplici cibi e bevande
- Come stoccare e controllare la merce correttamente
- Quali norme igieniche osservare nell'industria alberghiera
- Come preparare stanze e tavoli per diverse occasioni
- Come pulire le stanze e il loro arredamento

Come già menzionato in precedenza, in Finlandia sono considerate le tre professioni di cameriere/a, receptionist e cuoco, e per ognuna viene descritto il profilo di abilità e competenze:

Profilo di abilità e competenze - Cameriere/a

Composizione della qualifica:

Le unità formative consistono di unità obbligatorie e facoltative. Quelle obbligatorie del settore di competenza dei servizi al cliente sono lavorare in albergo e sala ristorante, così come servire pasti e bevande. Le unità facoltative comprendono servizio e vendita di bevande, servizi di caffetteria, servizi fast food, servizi di conferenze, servizi catering per occasioni particolari e a bordo di navi.

Profilo di abilità e competenze - Receptionist d'albergo

Composizione della qualifica:

Le unità formative consistono di unità obbligatorie e facoltative. Quelle obbligatorie del settore di competenza dei servizi alberghieri sono servizio e preparazione del cibo, servizi al cliente e servizio vendite così come l'accoglienza in hotel. Le unità facoltative comprendono attività di prenotazione, servizi di caffetteria, servizi di conferenze, servizi catering per occasioni particolari e a bordo di navi.

Profilo di abilità e competenze - Cuoco

Composizione della qualifica:

Le unità formative consistono di unità obbligatorie e facoltative. Quelle obbligatorie del settore di competenza in servizio pasti sono servizio in hotel e ristorante e preparazione pasti. Le unità facoltative comprendono preparazione di piatti alla carta, Preparazione di catering e banchetti, servizio e distribuzione di funzioni di cucina così come produzione di piatti in una cucina istituzionale, servizi di fast food, servizi di caffetteria e servizi di catering a bordo di navi.

Mentre in Germania e in Finlandia le abilità e le competenze sono descritte come servizi specifici che le persone con SN possono offrire o realizzare alla fine, la situazione è leggermente diversa in Italia, dove esse sono descritte come attività e competenze di processi lavorativi.



Processi di lavoro:

- Realizzare un prodotto (FaL);
- Svolgere operazioni funzionali (FaL);
- Interagire con persone e ruoli (FaL);
- Applicare norme igieniche e di sicurezza nel contesto lavorativo (FaL)

I documenti aggiuntivi forniti dall'Italia hanno rivelato anche quali mansioni vengono ricoperte, per esempio servire cibi e bevande, preparazione di alcuni lavori, preparazione di semplici cibi e bevande, stoccaggio della merce; decorazione di stanze e tavoli, pulizia delle camere, applicazione delle norme igieniche ecc.

In Lettonia, la descrizione del profilo con competenze e abilità della professione Aiutante di Cucina si concentra sulla presentazione di competenze comuni e specifiche della professione e competenze generali. Le competenze comuni per esempio possono essere: organizzare il proprio posto di lavoro, osservare le regole del lavoro e dell'igiene personale, mettere in pratica le norme di sicurezza e protezione. Le competenze specifiche nella professione Aiutante di Cucina si riferiscono alla preparazione di semi-lavorati, di salse di base, insalate, snack, dolci, bevande ecc.. Le competenze generali sono quelle comunicative, il lavoro di squadra, il lavoro sotto supervisione dello chef e le abilità nel presentarsi.¹⁴

In Spagna, la descrizione per la qualifica di Arte Bianca e Pasticceria, Servizi Domestici e di Lavanderia, Cucina e Ristorazione si focalizza sulla presentazione delle competenze pratiche rilevanti, sulle abilità di svolgere queste professioni. Per raggiungere una qualifica di Arte bianca e Pasticceria si deve essere consapevoli dei processi base in questo settore, conoscere le pratiche del servizio al cliente e possedere capacità comunicative. Per la qualifica di Servizi Domestici e di Lavanderia, gli studenti imparano a preparare le camere, a selezionare e raccogliere tessuti, a lavare e stirare gli abiti. Tra le competenze specifiche per una qualifica in Cucina e Ristorazione lo studente deve essere il grado di compiere operazioni di base come l'accoglienza, lo stoccaggio e la distribuzione di materie, conoscere i processi di confezionamenti e conservazione, così come le operazioni del prima e dopo servizio.

e. Introduzione e progetto dei risultati dell'apprendimento nelle qualifiche esistenti

La situazione dei risultati dell'apprendimento varia da paese a paese. In alcune nazioni, le abilità e le competenze sono solo parzialmente descritte, come nel caso della Germania.

In questo paese la qualifica non è completamente descritta nei risultati dell'apprendimento. La tabella dell'insegnamento descrive i campi di docenza e i saperi e le competenze acquisite.

Il Ministero dell'Istruzione, Scienza e Cultura a Mecklenburg-Western Pomerania ha

¹⁴ Per ulteriori informazioni consultare: <http://visc.gov.lv/profizglitiba/dokumenti/standarti/ps0033.pdf>



preparato una bozza di qualificazione per la qualifica in servizi alberghieri ("Fachpraktiker im Gastgewerbe")¹⁵ progettata in risultati dell'apprendimento. I settori di apprendimento/insegnamento sono descritti nei contesti di conoscenza, abilità e competenza. Alcuni esempi specifici si trovano nel documento della Germania.

C'è una mancanza di risultati dell'apprendimento per questo settore negli altri paesi. Questo è per esempio il caso italiano. In Italia, il sistema regionale in Piemonte accetta la descrizione dei risultati dell'apprendimento quando i crediti ECVET necessitano di essere riconosciuti, ma le qualifiche non sono progettate seguendo queste linee guida. Attualmente non c'è una progettazione per i risultati dell'apprendimento per la qualifica di "Formazione al lavoro" (FaL).

In Lettonia e Spagna la situazione è simile. Non c'è una descrizione ufficiale sui risultati dell'apprendimento, ma le qualifiche sono descritte bene per quanto riguarda le operazioni pratiche, che permettono di trasferirle ai risultati dell'apprendimento. In Lettonia, tutte le qualifiche e gli standard professionali sono realizzati secondo le necessità del mercato del lavoro, considerando i risultati dell'apprendimento, tuttavia non ci sono standard specifici per persone con SN.

In Spagna, la descrizione delle qualifiche in Arte Bianca e Pasticceria, Servizi Domestici e di Lavanderia, Cucina e Ristorazione comprendono la descrizione nel contesto delle operazioni pratiche, il che può contribuire alla definizione dei risultati dell'apprendimento per specifiche aree di lavoro.

Tuttavia, ci sono anche paesi dove la qualifica è descritta nei risultati dell'apprendimento. E' il caso della Finlandia, il cui documento, che si può trovare negli Allegati, presenta la sintesi delle abilità e competenze nel contesto dei risultati dell'apprendimento per tre professioni: cameriere/a, receptionist e cuoco.

Le descrizioni dei risultati dell'apprendimento forniti dai paesi partner sono la base per sistemare i risultati dell'apprendimento del percorso formativo per persone con SN nel nostro progetto.

f. Descrizione del programma di formazione per la qualifica (durata, metodologia, numero di ore teoriche e pratiche ecc.)

I programmi di formazione per le qualifiche sopracitate si differenziano per durata, metodologia, divisione delle ore teoriche e pratiche.

Per esempio in Spagna il corso per la qualifica di base in Arte Bianca e Pasticceria comprende 2000 ore, di cui 240 svolte in azienda, il percorso è biennale e alcuni leggeri adattamenti sono previsti in caso di studenti con SN. Sono previste competenze comunicative e lo studio di lingue straniere. Anche in Germania i programmi di formazione sono generalmente triennali o biennali e sono svolti secondo le norme del sistema duale della formazione professionale.

Ciò significa che la parte pratica si svolge in azienda o in centri di formazione speciali per studenti con SN.

¹⁵ La progettazione per questa professione specifica è disponibile qui: <https://www.bildung->



In Lettonia, come in Spagna I programmi per la formazione professionale somministrati nell'istruzione regolare sono adattati alle esigenze e alle abilità degli studenti con SN. .Per esempio, c'è un campione del programma in Servizi di Catering "Aiutante di cucina", codice professionale 2281102, il primo livello della qualifica professionale; dopo due anni lo studente consegue il Certificato di formazione professionale di base. Alcune scuole in Lettonia lo offrono agli allievi con esigenze speciali. Il curriculum di questo programma è adattato agli studenti con SN nella "Professional Secondary School of Social Integration Jūrmala". La durata di questo programma è annuale. Il numero di ore teoriche è 748, le ore di pratica sono 216 e il numero di ore pratiche per la qualifica è 420. In Lettonia, sono attualmente stati implementati vari progetti, per esempio dal Fondo Sociale Europeo, per sostenere la formazione professionale e il mercato del lavoro per gli studenti con esigenze speciali.¹⁶

Invece il programma di formazione in Italia (Regione Piemonte) dura 600 ore, 50 di lezioni teoriche, 250 di lezioni pratiche e 300 di stage in azienda. In questo caso l'apprendere attraverso l'esperienza e il processo di "apprendere facendo" ha un ruolo importante nell'apprendimento.

Anche dal punto di vista di durata, metodologia e struttura il programma è diverso dagli altri paesi partner. Prima di tutto ci si focalizza sul raggiungimento di competenze professionali e competenze generali, per esempio competenze nella propria lingua, in lingua straniera, in matematica ecc. Il programma di formazione non è legato al numero specifico di ore ma allo sviluppo di abilità e competenze.

Tuttavia, durante l'analisi dei documenti dei paesi partner, è stato deciso di mappare le stesse aree/unità comuni per tutti gli stati come base per la creazione di un nuovo percorso formative dedicato all'acquisizione di abilità e competenze.

Per mettere in chiaro la differenza tra abilità e competenze, il documento si riferisce alla definizione ufficiale presente sui documenti ECVET e EQF, dove vengono descritte come segue:

Abilità¹⁷	L'abilità di applicare le conoscenze e di portare a termine le mansioni e risolvere I problemi.
Competenze¹⁸	L'abilità di usare conoscenze, competenze e abilità personali, sociali e/o metodologiche in situazioni di studio o lavoro e nello sviluppo professionale e personale.

¹⁶ Informazioni nel documento redatto dalla Lettonia.

¹⁷ European Commission, The European Credit System for Vocational Education and Training ECVET. Get to know ECVET better. Questions and Answers, November 2009

¹⁸ European Commission. The European Credit System for Vocational Education and Training ECVET



Le aree comuni sono relative a processi di comunicazione, lavoro in team e nell'ambiente lavorativo, lavoro in cucina, servizio e proposta di cibi e bevande inclusa la preparazione di sala ristorante e zona bar; lavoro in magazzino; lavoro nell'ambito dei servizi domestici (pulizie e lavanderia); lavoro nella gestione del merchandising. Inoltre, è stato deciso di classificare la descrizione di saperi, abilità e competenze legate a questi settori lavorativi come unità formative.





3. Proposta di un percorso di formazione per studenti con SN nel contesto dei risultati dell'apprendimento

Percorso formativo: Mappare saperi, competenze/abilità

La descrizione di saperi, competenze e abilità si basa sui documenti ricevuti dai paesi partner in cui tre diversi percorsi formativi saranno sviluppati per le tre differenti professioni.

Progettando le unità saranno considerati i seguenti aspetti:

- La descrizione delle qualifiche secondo lo European Qualifications Framework è disponibile nella documentazione dei diversi paesi. Secondo i report di Germania, Finlandia e Lettonia, la qualifica è basata sul livello 3 o massimo 4 dell'EQF. In Italia si basa sul livello 1 o 2. I livelli 3 e 4 dell'EQF fanno riferimento a un certo grado di autonomia e autogestione (per esempio il livello 3 richiede la capacità di risolvere problemi usando semplici regole e strumenti). Siccome in molti paesi l'istruzione per studenti con SN è compresa nei curricula generali nazionali, sarebbe più appropriato basare il percorso formativo per SN almeno sul livello 3. Questo fornisce anche l'opportunità di fare una griglia per le valutazioni su saperi, abilità e competenze.

La scala di valutazione può essere strutturata nel seguente modo: il livello 3 si riferisce ai risultati dell'apprendimento segnalati e ogni qual volta l'individuo non è in grado di raggiungere lo scopo, è possibile retrocedere al livello 2 o 1. Le persone con disabilità spesso lavorano sotto supervisione e in contesti strutturati perché frequentemente incontrano problematiche lavorando in modo autonomo. Ciò si riferisce al livello 1 dell'EQF e vuol dire che una persona può svolgere solo mansioni semplici, e in contesti di responsabilità e autonomia tutti i compiti sono svolti sotto diretta supervisione e in ambienti strutturati. Al livello 2 la persona è in grado di risolvere problemi legati alla routine usando semplici regole e strumenti e in contesti di responsabilità e autonomia lavora ancora sotto supervisione con parziale autonomia. Tuttavia, come indicato nella documentazione, il percorso di formazione per le professioni nel settore di servizi alberghieri e di cucina ha come finalità i livelli 3 e 4 dell'EQF; lo scopo del nuovo percorso formativo sarebbe seguire la stessa direzione ed essere in linea con quella.

Al fine di strutturare il percorso formativo comune per persone con SN, è stato inoltre deciso di concentrarsi maggiormente su questi livelli EQF. Per delineare un percorso formativo, i livelli EQF idonei dovrebbero essere considerati così come la durata della fase pilota come proposto nel modulo di candidatura (massimo 300 ore o 30 giorni). Per quanto riguarda il livello EQF è stato applicato il seguente principio:



Descrizione dei principali settori professionali per la qualifica; in tutti i documenti dei paesi partner sono apparsi i seguenti settori: lavorare in cucina, servire e consigliare cibi e bevande inclusi la preparazione della sala ristorante e della zona bar, lavorare in magazzino, lavorare nel campo dell'economia domestica (pulizie e lavanderia), lavorare nella gestione del merchandising. Inoltre, è stato deciso di classificare la descrizione di saperi, abilità e competenze legate a questi settori lavorativi come unità formative.

- Descrizione di saperi, competenze e abilità secondo i processi lavorativi di ogni settore: creare un prodotto; svolgere operazioni funzionali; interagire con persone e ruoli; applicare norme igieniche e di sicurezza nel contesto lavorativo. In aggiunta, progettando il percorso formativo i paesi partner hanno anche cercato di concentrarsi sui seguenti aspetti delle competenze applicabili a tutti e tre i percorsi:

Competenze Professionali:

Parte di questa competenza è l'azione che si riferisce alla capacità dell'individuo di svolgere possibili mansioni sotto supervisione all'interno del settore culinario.

La competenza professionale significa anche che l'individuo è preparato e abile a risolvere facili problemi basandosi sulle conoscenze di base e sulle abilità in modo appropriato e metodico, con guida e a valutare i risultati con l'aiuto di altre persone.

Competenze soft:

Le competenze soft possono essere suddivise in tre diversi gruppi. Prima di tutto, l'auto-competenza, cioè quando una persona è in grado di raccogliere richieste ricevendo esatte linee guida e istruzioni. Ci si riferisce anche alla valutazione di famiglia, professione e vita pubblica, e allo sviluppo di nuovi talenti. Una persona che possiede questa competenza ha anche abilità critiche e autostima, è affidabile e ha senso di responsabilità e del dovere. Parte di questa competenza è anche lo sviluppo di valori di pensiero e di un legame con questi valori. L'altra parte delle competenze soft consiste nella competenza sociale, cioè la capacità di un individuo di intessere e vivere relazioni sociali, di comunicare con altri in maniera comprensibile e idonea. Una speciale attenzione è anche rivolta allo sviluppo della responsabilità sociale e della solidarietà. L'ultima competenza è la competenza comunicativa. Si riferisce alla capacità dell'individuo di comprendere e prendere parte a situazioni di comunicazione. Significa anche percepire e capire ciò che si vuole esprimere comunicando.

Competenze trasversali:

Queste competenze possono essere divise in due gruppi. Il primo è la competenza metodica cioè la capacità di approcciarsi a mansioni e problemi in modo orientato e sotto supervisione. L'altra parte importante delle competenze trasversali è legata all'apprendimento. Significa che l'individuo è preparato e in grado di capire e valutare informazioni sotto supervisione. Inoltre, la persona che possiede questa competenza è preparata ad applicare tecniche e strutture di apprendimento, sviluppate da altri, sotto



supervisione.

Le competenze relative ai Principi Generali dell'UE (Normativa UE n.1303/2013 Paragrafo II art.7 e art.8¹⁹ sui Principi Generali) non dovrebbero essere trascurate in fase di progettazione del percorso formativo:

- Promozione di eguaglianza tra uomini e donne e di non discriminazione
- Sviluppo sostenibile
- Norme di sicurezza nel contesto lavorativo
- Norme di igiene alimentare (HACCP)

Sono anche parte integrante delle unità formative.

Inoltre, col fine di sviluppare il percorso formativo applicabile agli studenti con SN, sono stati considerati i contenuti e i feedback presenti nella relazione scientifica²⁰ scritta dal Professor Vitiello dell'Università di Torino. Una delle raccomandazioni è legata alla funzione cognitiva. Il Professor Vitiello evidenzia che uno dei più importanti fattori limitanti è il livello di funzionamento intellettuale, molti dei saperi, competenze e abilità descritte riassunte in specifici risultati dell'apprendimento "possono essere acquisite da persone con disabilità intellettiva di grado lieve, ma molto poche, se non nessuna, da persone con disabilità di grado moderato". Inoltre, l'adeguatezza e l'adattamento dei risultati dell'apprendimento durante la formazione e la valutazione di competenze e abilità dovrebbero essere presi in considerazione riguardo alle abilità cognitive degli studenti con SN. Alcune delle abilità e competenze descritte non sono adatte a studenti con disabilità intellettive di grado moderato, per esempio sapere come lavorare con l'attrezzatura o come usare i macchinari sono operazioni da svolgersi sotto diretta supervisione, con istruzioni chiare e ripetute. Un'altra raccomandazione si riferisce alle mansioni che mettono in pratica alcune competenze e abilità per la risoluzione dei problemi o richiedono interazione sociale e interpersonale. Quelle mansioni durante la formazione dovrebbero essere gestite correttamente e adattate alle abilità degli studenti con SN.

¹⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32013R1303>

²⁰ Si può trovare il documento nell'Allegato



I seguenti risultati dell'apprendimento sono definiti in unità in relazione ai settori specifici identificati nel progetto:

- settore di cucina,
- stoccaggio – valido sia per la cucina sia per il servizio,
- settore del servizio (servire e consigliare cibi e bevande),
- settore dei servizi alberghieri (servizi domestici e gestione del merchandising)

Ogni unità formativa definisce i risultati dell'apprendimento focalizzandosi su ciò che lo studente deve sapere, fare e capire alla fine del corso. I processi cognitivi degli studenti sono stati considerati per la definizione di saperi, competenze e abilità, per esempio quali mansioni possono essere svolte con autonomia, sotto supervisione con parziale autonomia e con diretta supervisione del formatore. I saperi, le competenze e le abilità definite corrispondono maggiormente ai seguenti livelli, in accordo con la complessità di mansioni e lavori:

- al livello EQF 3, poiché alcune delle mansioni svolte nei settori specifici sono basate su processi di abilità cognitive e pratiche richieste per portare a compimento i compiti e risolvere problemi selezionando e applicando metodi, strumenti, materiali o informazioni di base. Ciò significa che l'individuo è in grado di prendersi la responsabilità di portare a compimento le mansioni lavorative.

In alcuni casi, ad esempio dove il compimento di mansioni è più complesso o richiede un livello di funzionamento cognitivo più ampio

- al livello EQF 2, dove la maggior parte delle competenze cognitive e pratiche di base sono richieste per compiere mansioni e risolvere problemi di routine usando semplici regole e strumenti, e le attività sono svolte sotto supervisione con parziale autonomia



Anche la descrizione dei risultati dell'apprendimento con saperi, competenze e abilità nel contesto delle competenze cognitive e il compimento di mansioni dal livello di autonomia, attraverso la supervisione con parziale autonomia e diretta supervisione può pienamente supportare la valutazione di compiti e abilità svolte durante la formazione o il lavoro. I risultati dell'apprendimento sono divisi per settore: cucina, servizi di ristorante e servizi d'albergo, con aggiunta di una colonna che definisce il grado di difficoltà di ogni competenza (**E** = facile, **M** = livello medio di difficoltà, **D** = difficile) così che l'abbinamento con i livelli EQF sia più semplice.

Correlazione tra il livello di difficoltà di competenze/abilità e gli standard definiti dall'European Qualification Framework

	Saperi <i>Nel contest dell'EQF, i saperi sono descritti come teorici e/o pratici</i>	Competenze <i>Nel contesto dell'EQF, le competenze sono descritte come cognitive (coinvolgono l'uso di pensiero logico, intuitive e creative) e pratiche (coinvolgono manualità e uso di metodi, materiali e strumenti)</i>	Responsabilità e autonomia <i>Nel contest dell'EQF, responsabilità e autonomia sono descritte come la capacità dello studente di applicare conoscenze e competenze in modo autonomo e responsabile</i>
Livello E (Facile) Livello 1	Conoscenza generale di base	Competenze di base richieste per compiere semplici mansioni	Lavorare o studiare sotto diretta supervisione in un contest strutturato
Livello M (Medio) Livello 2	Conoscenza pratica di base in un settore di lavoro o studio	Competenze cognitive e pratiche richieste per utilizzare informazioni rilevanti per	Lavorare o studiare sotto supervisione con parziale autonomia

²¹ Descrizione dei livelli nello European Qualifications Framework (EQF), <https://ec.europa.eu/ploteus/en/content/descriptors-page>



		compiere mansioni e risolvere problemi di routine usando semplici regole e strumenti	
Livello D (Difficile) Livello 3	Conoscenza di fatti, principi, processi e concetti generali nel settore di lavoro e studio	Una gamma di competenze cognitive e pratiche richieste per compiere mansioni e risolvere problemi selezionando e applicando metodi, strumenti, materiali e informazioni di	Responsabilizzarsi per il compimento di mansioni adattando il proprio comportamento alle circostanze nelle risoluzione dei problemi
Livello D (Difficile) Livello 4	Conoscenza pratica e teorica in contesti ampi all'interno di un settore di lavoro o studio	Una gamma di competenze cognitive e pratiche richieste per generare soluzioni a problemi specifici in un settore di lavoro o studio	Esercitare l'autogestione all'interno delle linee guida dei contesti lavorativi che sono solitamente prevedibili, ma soggetti a cambiamenti, supervisionare la routine lavorativa di altre persone, essere responsabili della valutazione e del miglioramento delle attività lavorative



SETTORE CUCINA – UNITA' FORMATIVA N. 1

Titolo dell'unità didattica	Risultati dell'apprendimento	Saperi	Competenze/Abilità	Livello
LO1 - LAVORARE IN CUCINA	Lui/lei è in grado di compiere mansioni di preparazione e applicare i metodi di cottura preparando, cucinando e servendo semplici piatti seguendo la ricetta	Conoscere i diversi tipi di materie prime e i loro usi	Lui/lei è in grado di differenziare le materie prime secondo i criteri sensoriali, nutritivi e psicologici e di selezionarle secondo l'uso che si intende farne	E
		Conoscere procedure di preparazione e metodi di cottura	Lui/lei è in grado di preparare semplici piatti secondo le ricette e sotto supervisione	M
		Conoscere le condizioni operative quando si usa l'attrezzatura	Lui/lei è in grado di operare con l'attrezzatura di cucina, inclusi piccoli strumenti elettrici	M
		Capire il funzionamento di semplici mansioni di cucina ed essere consapevoli delle circostanze necessarie per la conservazione dei prodotti	Lui/lei è in grado di portare a termine e presentare semplici mansioni di cucina secondo la definizione dei prodotti e i protocolli stabiliti per la loro conservazione	D
	Lui/lei è in grado di pianificare e	Essere consapevoli delle procedure di lavoro in cucina	Lui/lei è in grado di lavorare sotto il controllo dello chef	E
		Conoscere le tecniche di base per la relazione e la comunicazione nel contesto lavorativo	Lui/lei è in grado di identificare e applicare forme comunicative di base nel contesto lavorativo	E
		Essere consapevoli delle procedure per pulire e disinfettare	Lui/lei è in grado di pulire e disinfettare strumenti, attrezzatura e installazioni valutando le ripercussioni sulla qualità igienico-sanitaria dei prodotti	E
		Essere consapevoli dei benefici di un	Lui/lei è in grado di essere in sintonia con il luogo di	M



	organizzare il lavoro in cucina	ambiente di lavoro pulito e saper cosa più essere preparato in anticipo	lavoro, di preparare le risorse necessarie e lavare materiali, utensili, strumenti e attrezzatura per assicurarne l'uso in condizioni igienico-sanitarie ottimali	
		Essere consapevoli della prevenzione degli incidenti e delle norme di sicurezza	Lui/lei è in grado di organizzare l'ambiente di lavoro secondo le norme di sicurezza e di applicare le regole di lavoro e l'igiene personale per pretrattare le materie prime sotto supervisione con parziale autonomia	M
		Capire l'importanza della protezione ambientale	Lui/lei è in grado di agire in modo sostenibile quando prepara i piatti	D

SETTORE CUCINA – UNITA' FORMATIVA N. 2

Titolo dell'unità didattica	Risultati dell'apprendimento	Saperi	Competenze/Abilità	Liv.
LO2 – LAVORARE IN CUCINA-STOCCAGGIO	Lui/lei è in grado di esaminare le merci, con riferimento a peso, quantità e danni visibili e di controllare gli ordini e le bolle di accompagnamento così come di capire la necessità di controllare i livelli di inventario	Osservare I termini di vendita e di stoccaggio dei prodotti e dei semi lavorati considerando esigenze e condizioni della merce (etichette alimentari, durata dello stoccaggio, entrate e uscite dal magazzino)	Lui/lei è in grado di esaminare le merci secondo peso, quantità, durata dello stoccaggio e danni visibili così come controllare le bolle d'accompagnamento	M 22
		Capire la necessità di controllare gli inventari considerando peso, quantità, qualità, durata dello stoccaggio e etichette alimentari	Lui/lei è in grado di controllare gli inventari su basi regolari e in maniera appropriata sotto supervisione considerando peso, quantità, qualità e durata dello stoccaggio	M
		Capire il perché è necessario avere a che fare con la documentazione di magazzino in maniera organizzata	Lui/lei è in grado di avere a che fare con la documentazione in maniera responsabile e organizzare lo stoccaggio secondo le istruzioni e con supervisione	D
		Essere consapevoli delle norme sulla protezione dei dati personali	Lui/lei è in grado di applicare la normativa per la protezione dei dati personali. Es. non pubblicare o abusare dei dati personali	D
	Lui/lei sa come	Conoscere le principali mansioni dello stoccaggio per le istituzioni culinarie e descrivere i flussi di lavoro	Lui/lei è in grado di ordinare e immagazzinare merci in base alle esigenze dello stoccaggio (entrate e uscite dal magazzino, peso, volume, valore del denaro) e sotto supervisione	E



	stoccare la merce correttamente	Conoscere i contenuti base dei contratti di vendita e riconoscere problemi ricorrenti	Lui/le è in grado di scrivere semplici contratti di vendita e di risolvere problemi ricorrenti in maniera professionale e amichevole e con supervisione	M
		Conoscere i media di comunicazione usati nello stoccaggio	Lui/lei è in grado di usare i media di comunicazione	M
			Lui/lei è in grado di gestire in modo appropriato problemi relativi ai contratti di vendita	D

SERVIZI DI SALA – UNITA' FORMATIVA N. 1

Titolo dell'unità didattica	Risultati dell'apprendimento	Saperi	Competenze/abilità	Liv.
LO1 - SERVIRE CONSIGLIARE CIBI E BEVANDE	Lui/lei è in grado di compiere mansioni di preparazione e applicare tecniche di servizio per cibi e bevande per ristorante e buffet	Conoscere le più importanti attrezzature, modi e metodi per servire cibi e bevande	Lui/lei è in grado di servire semplici piatti secondo le ricette	E
			Lui/lei è in grado di preparare attrezzatura, e strumenti della zona ristorante e bar, di riconoscere e relazionare le richieste e/o le operazioni di base sotto controllo e supervisione	E
		Conoscere I diversi tipi di bevande (infusi e bevande miscelate)	Lui/lei è in grado di preparare infusi e bevande miscelate semplici	E
		Sapere come apparecchiare e decorare la tavola	Lui/lei è in grado di preparare il tovagliato e decorare la tavola sotto supervisione con parziale autonomia	M
		Capire I diversi modi di servire/tecniche di servizio di cibi e bevande	Lui/lei è in grado di applicare diversi metodi di servizio di cibi e bevande in maniera corretta e appropriata	M
		Conoscere le diverse temperature di servizio delle bevande	Lui/lei è in grado di controllare le diverse temperature di servizio delle bevande	M
	Lui/lei è in grado di pianificare e organizzare il lavoro nel	Descrivere mansioni pianificate per il ristorante e al buffet	Lui/lei è in grado di pianificare le mansioni del ristorante e di preparare o rimpinguare il buffet secondo le istruzioni ricevute e le linee guida	D
		Essere consapevoli delle operazioni del dopo servizio	Lui/lei è in grado di compiere le operazioni del dopo servizio, di identificare e applicare le tecniche e le procedure di base, dopo lo sviluppo dei diversi tipi di	D



	ristorante e al buffet		servizio sotto supervisione e con parziale autonomia	
		Capire l'importanza di compiere il lavoro in modo responsabile e appropriato	Lui/lei in grado di pianificare e valutare il proprio lavoro, di assumersi la responsabilità delle proprie mansioni	D



SERVIZI DI SALA – UNITA' FORMATIVA N. 2

Titolo dell'unità didattica	Risultati dell'apprendimento	Saperi	Competenze/abilità	Liv.
LO1 - SERVIRE E CONSIGLIARE CIBI E BEVANDE	Lui/lei è in grado di pianificare e organizzare il lavoro nel ristorante e al buffet	Sapere come pianificare e valutare il proprio lavoro, conoscere le proprie responsabilità nel contesto del lavoro di squadra	Lui/lei è in grado di pianificare mansioni e attività e di valutare il proprio lavoro nel contesto del lavoro di squadra	D
		Conoscere la normativa legale del ristorante	Lui/lei è in grado di applicare la normativa legale del ristorante	D
	Lui/lei è in grado di gestire piccole vendite e di presentare semplici cibi e bevande	Conoscere la funzione del soggetto ospitante: aspetto esteriore e comportamento, conversazione con gli ospiti, presentazione di cibi e bevande	Lui/lei è in grado di conversare con gli ospiti e accettare reclami e inoltrarli a un supervisore	M
		Conoscere le caratteristiche dei prodotti (es. sulle bevande)	Lui/lei è in grado di condurre semplici vendite basandosi su un menù di bevande considerando gli ingredienti e gli aspetti sensoriali	M
		Conoscere diversi metodi di pagamento e saper preparare un conto. Comprendere semplici operazioni di calcolo e prezzari	Lui/lei è in grado di avere a che fare con diversi metodi di pagamento e di preparare semplici conti e fatture sotto supervisione con parziale autonomia	D
		Avere conoscenze di base dei prodotti offerti, specialmente per quanto riguarda gli aspetti nutritive e sensoriali	Lui/lei è in grado di selezionare cibi e bevande basandosi sugli aspetti nutritive e sensoriali secondo le specifiche e sotto supervisione con parziale autonomia	D



		Sapere come pianificare e valutare il proprio lavoro, conoscere le proprie responsabilità nel contest del lavoro di squadra	Lui/lei è in grado di pianificare mansioni e attività e di valutare il proprio lavoro nel contesto del lavoro di squadra	E
		Conoscere la normative legale del ristorante	Lui/lei è in grado di applicare la normativa legale del ristorante	E
		Conoscere la funzione del soggetto ospitante: aspetto esteriore e comportamento, conversazione con gli ospiti, presentazione di cibi e bevande Conoscere le caratteristiche dei prodotti (es. sulle bevande	Lui/lei è in grado di conversare con gli ospiti e accettare reclami e inoltrarli a un supervisore	M
			Lui/lei è in grado di condurre semplici vendite basandosi su un menù di bevande considerando gli ingredienti e gli aspetti sensoriali	D

SERVIZI DI SALA – UNITA' FORMATIVA N. 3

Titolo dell'unità didattica	Risultati dell'apprendimento	Saperi	Competenze/abilità	Livello
LO2 -LAVORARE AL RISTORANTE - STOCCAGGIO	Lui/lei è in grado di esaminare le merci, con riferimento a peso, quantità e danni visibili e di controllare gli ordini e le bolle di accompagnamento così come di capire la necessità di controllare i livelli di inventario	Osservare I termini di vendita e stoccaggio dei prodotti e dei semi lavorati, considerando i prodotti relativi agli eventi e stagionali	Lui/lei è in grado di esaminare le merci inclusi i prodotti relativi agli eventi e stagionali secondo peso, quantità e danni visibili così come controllare le bolle d'accompagnamento	M
		Capire la necessità di controllare gli inventari	Lui/lei è in grado di controllare gli inventari su basi regolari e in maniera appropriata sotto supervisione	M
		Capire il perché è necessario avere a che fare con la documentazione di magazzino in maniera organizzata	Lui/lei è in grado di avere a che fare con la documentazione in maniera responsabile e organizzare lo stoccaggio secondo le istruzioni e con supervisione	D
		Essere consapevoli delle norme sulla protezione dei dati personali	Lui/lei è in grado di applicare la normativa per la protezione dei dati personali. Es. non pubblicare, o abusare dei dati personali	D
	Lui/lei sa come stoccare la merce correttamente	Conoscere le principali mansioni di stoccaggio nel ristorante e per l'allestimento del buffet, e descrivere i flussi di lavoro	Lui/lei è in grado di ordinare e immagazzinare merci per il ristorante e il buffet in base a una ricetta e sotto supervisione	E
		Conoscere I contenuti base dei contratti di vendita e riconoscere problemi ricorrenti	Lui/le è in grado di scrivere semplici contratti di vendita e di risolvere problemi ricorrenti in maniera professionale e amichevole e con supervisione	M



		Conoscere i media di comunicazione usati nello stoccaggio	Lui/lei è in grado di usare i media di comunicazione	M
			Lui/lei è in grado di gestire in modo appropriato problemi relativi ai contratti di vendita	D

SERVIZI ALBERGHIERI – UNITA' FORMATIVA N. 1

Titolo dell'unità didattica	Risultati dell'apprendimento	Saperi	Competenze/abilità	Liv.
LO1 - SERVIZI AI PIANI	Lui/lei è consapevole dell'importanza dei servizi domestici per il benessere dei clienti e il successo dell'organizzazione ed è in grado di agire di conseguenza	Essere consapevoli dell'importanza della qualità dei servizi per la soddisfazione del cliente e il successo dell'istituzione	Lui/lei è in grado di agire secondo gli aspetti economici del servizio sotto supervisione	E
		Capire l'importanza della protezione ambientale	Lui/lei è in grado di raccogliere materiali di scarto in maniera selettiva secondo le condizioni igieniche e di sicurezza, preservando e proteggendo l'ambiente e in generale agire in maniera sostenibile	E
		Conoscere le misure preventive contro gli incidenti e le norme di sicurezza	Lui/lei è in grado di osservare le norme di prevenzione rischi e le misure di sicurezza sul lavoro e di evitare di ferirsi o di causare incidenti sul lavoro sotto supervisione con parziale autonomia	M
		Conoscere le norme legali rilevanti	Lui/lei è in grado di applicare le norme legali che regolano i servizi ai piani	M
	Lui/lei è in grado di pianificare flussi di lavoro razionali pulendo, facendo manutenzione e	Avere conoscenze di base sui materiali e essere consapevoli della terminologia specifica	Lui/lei è in grado di usare la terminologia tecnica appropriata	E
		Conoscere i criteri dei diversi prodotti per la pulizia e selezionare i più adatti	Lui/lei è in grado di selezionare agenti e prodotti pulenti secondo criteri economici e ecologici e di paragonare i costi	E



<p>decorando le stanze degli ospiti e controllandole secondo criteri definiti</p>	<p>Pensare a flussi di lavoro razionali per pulire, fare manutenzione e decorare le stanze</p>	<p>Lui/lei è in grado di pianificare flussi di lavoro razionali per pulire, fare manutenzione e decorare le stanze secondo le istruzioni e sotto supervisione</p>	<p>M</p>
	<p>Considerare la composizione e la conversazione quando si selezionano i materiali</p>	<p>Lui/lei è in grado di selezionare e raccogliere materiale tessile e prodotti per la pulizia e sistemare la biancheria secondo le etichette di composizione e i metodi di conservazione</p>	<p>M</p>
	<p>conversazione quando si selezionano i materiali</p>	<p>e prodotti per la pulizia e sistemare la biancheria secondo le etichette di composizione e i metodi di conservazione</p>	
	<p>Essere consapevoli degli standard di qualità e accessibilità universale</p>	<p>Lui/lei è in grado di applicare gli standard di qualità, accessibilità universale e progettazione per tutto ciò che concerne l'attività professionale</p>	<p>D</p>



		<p>conversazione quando si selezionano i materiali</p>	<p>e prodotti per la pulizia e sistemare la biancheria secondo le etichette di composizione e i metodi di conservazione</p>	
		<p>Essere consapevoli degli standard di qualità e accessibilità universale</p>	<p>Lui/lei è in grado di applicare gli standard di qualità, accessibilità universale e progettazione per tutto ciò che concerne l'attività professionale</p>	<p>D</p>

SERVIZI ALBERGHIERI – UNITA' FORMATIVA N. 2

Titolo dell'unità didattica	Risultati dell'apprendimento	Saperi	Competenze/abilità	Liv.
LO1 – SERVIZI AI PIANI	Lui/lei è consapevole delle modalità di comunicazione ed è in grado di applicarle interagendo coi clienti	Conoscenza delle modalità di comunicazione in diversi contesti sociali e professionali e attraverso diversi mezzi e canali	Lui/lei è in grado di fornire al cliente semplici informazioni e inoltrare le richieste	E
		Conoscenza della terminologia di base per comunicare in situazioni lavorative	Lui/lei è in grado di usare le regole di cortesia nella relazione col cliente, considerando anche l'immagine aziendale o il posto di lavoro	E
			Lui/lei è in grado di comunicare in maniera chiara e accurata in diversi contesti sociali e professionali e attraverso diversi mezzi e canali	M
		Conoscere le regole di cortesia nella relazione col cliente, essere consapevoli della comunicazione in diversi contesti sociali e professionali	Lui/lei è in grado di prestare attenzione al cliente dimostrando interesse e premura nel risolvere le necessità del cliente in modo soddisfacente	M



		<p>Conoscenza della terminologia di base in lingua straniera per comunicare in situazioni lavorative</p>	<p>Lui/lei è in grado di comunicare in situazioni di lavoro, possiede risorse linguistiche di base in lingua straniera</p>	<p>D</p>
--	--	--	--	-----------------



LO2 - LAVORARE NELLA GESTIONE DEL MERCHANDISING	Lui/lei è in grado di compiere semplici mansioni relative a inventario, ordini merce e transazioni	Conoscere scopi e mansioni della gestione del merchandising	Lui/lei è in grado di gestire un semplice inventario	E
		Percepire e capire le proprie intenzioni e le necessità altrui	Lui/lei è in grado di capire e dar vita a situazioni comunicative sul posto di lavoro	E
		Sapere dove e quali merci ordinare	Lui/lei è in grado di fare l'inventario e ordinare merci, e se necessario paragonare offerte sotto supervisione con parziale autonomia	M
		Avere una conoscenza di base delle transazioni legali e possibili problemi nei contratti di vendita e le conseguenze	Lui/lei è in grado di agire responsabilmente, con il supporto del supervisore, quando si incontrano problemi coi i contratti di vendita	D
		Conoscere le basi delle transazioni di pagamento e capire le basi del trattamento dati elettronico	Lui/lei è in grado di capire semplici transazioni di pagamento e applicare il trattamento dati	D



Lo scopo della formazione professionale di persone disabili è quello di metterli in condizione di lavorare sotto supervisione e dar loro l'opportunità di agire in maniera indipendente quando è possibile.

Si dovrebbero considerare i seguenti principi di insegnamento quando si lavora con studenti disabili:

- Inclusione consistente di contenuti dell'apprendimento in situazioni professionali specifiche
- Progettazione di processi di apprendimento che siano meno astratti e teorici
- Rivolgersi ai diversi sensi nei contenuti formativi
- Riduzione e divisione in piccole parti dei contenuti dell'apprendimento
- Differenziazione orizzontale e verticale nelle lezioni
- Revisione continua e implicita e esercizio pratico usando una vasta gamma di esercizi
- Assistenza nell'auto-organizzazione dei processi di apprendimento (per esempio, offrire sequenze pianificate, modi per risolvere i problemi)
- Assistenza nel controllo e nella valutazione dei risultati dell'apprendimento (soluzioni campione, tabelle di analisi, tabelle di valutazione)
- Feedback immediato sul successo dell'apprendimento e correzione immediata degli errori.

All'interno del sistema di implementazione del percorso di formazione professionale, si suppone che le organizzazioni responsabili facciano modifiche e supplementi specifici, per esempio riguardo al sostegno individuale, alla valutazione dell'operato e alla sede di apprendimento.

L'apprendimento dovrebbe essere orientato al lavoro e pratico.



ALLEGATI



Allegato n. 1 – Supervisione scientifica redatta dal Prof. Benedetto Vitiello – Università degli Studi di Torino

ERASMUS+
**STRATEGIC PARTNERSHIP IN THE FIELD OF
VOCATIONAL EDUCATION AND TRAINING**

PROJECT

PACETRAINING

N. 2017-1-IT01-KA202-006052 CUP G86J17000780006

**VALUTAZIONE DEL CORSO DI FORMAZIONE
PACETRAINING**

Prof. Benedetto Vitiello



Contenuti

- 1. Logica.....
- 2. Metodologia.....
- 3. Conclusioni.....



1. LOGICA

Il Progetto Pacetraining ha lo scopo di sviluppare un percorso formativo riconosciuto da utilizzare per fornire alle persone con bisogni speciali, che vivono nei diversi paesi dell'UE, le conoscenze, abilità e competenze necessarie per lavorare nel settore della cucina e dei servizi alberghieri.

Il programma si basa su un approccio di formazione formatori, che è un metodo specialmente efficace nella formazione professionale. Per riconoscere il corso, i dati saranno raccolti sistematicamente per valutare l'efficacia del programma nel raggiungere gli obiettivi didattici e professionali stabiliti.

Il corso pilota riguarderà le seguenti domande:

- 1) Quanto è efficace il corso (massimo 300 ore) nel fornire agli studenti le conoscenze, competenze e abilità di base (SKAs) necessarie per lavorare nei servizi alberghieri e nel settore culinario?
- 2) C'è qualche particolare conoscenza, competenza, abilità che non può essere appresa dalla maggior parte degli studenti?
- 3) Ci sono sottogruppi di studenti, in base alla disabilità, livello funzionale, età o altre caratteristiche individuali per i quali certe unità di insegnamento non sono idonee?

2. METODOLOGIA

Popolazione

Le persone con bisogni speciali che sono interessate alla formazione professionale nel settore di cucina e servizi alberghieri verranno iscritte al corso di formazione in Finlandia, Germania, Italia, Lettonia e Spagna. I campioni saranno ben caratterizzati con riferimento a variabili demografiche, sindrome specifica che causa la disabilità, livello di funzionamento, e precedente esperienza nel settore alberghiero/di cucina (con riferimento sia alla formazione sia al lavoro).



Target di istruzione

E' stata condotta una revisione delle qualifiche specifiche richieste per persone con bisogni speciali per lavorare nel settore dei servizi alberghieri e di cucina in ciascuno dei paesi coinvolti nello studio (Finlandia, Germania, Italia, Lettonia e Spagna). Benché esistano differenze nella normativa nei diversi paesi, c'è un sistema comune di qualifiche di base. Sono state identificate e costituiranno i risultati dell'apprendimento da raggiungere entro la fine del corso (vedi "01 Country Report-summary of the reports"). Ciascuno di questi risultati dell'apprendimento è stato associato a un numero molto specifico e ben definito di KSA, che si riferiscono a mansioni pratiche che un operatore dei servizi alberghieri e/o di cucina deve essere in grado di svolgere come parte della routine lavorativa.

Adeguatezza delle KSA alle persone con bisogni speciali

La maggior parte delle KSA identificate sono obiettivi di apprendimento adeguati per persone con varie disabilità, incluse Sindrome di Down e autismo. Le persone affette da Sindrome di Down sono di solite socievoli e desiderose di imparare. Con istruzioni e formazione adeguate, possono diventare competenti nello svolgimento di mansioni di base ripetitive. Ugualmente, persone con autismo possono essere formate a svolgere mansioni di routine sia nel settore dei servizi alberghieri sia in quello di cucina. Per la tendenza delle persone autistiche a ripetere azioni di routine con grande attenzione al dettaglio, ci si aspetta che molte mansioni vengano insegnate con esito positivo. Tuttavia, ci si devono aspettare difficoltà nella capacità di passare da una mansione all'altra o di adattarsi ai cambiamenti o agli eventi non previsti. La flessibilità delle persone con autismo di fronte ai cambiamenti è spesso limitata. È necessario considerare questo aspetto nel corso. Con avvicinamento graduale alla gestione dei cambiamenti si possono acquisire queste competenze.

Oltre al tipo specifico di disabilità degli studenti, il fattore limitante più importante è il livello di funzionamento intellettuale. Molte delle KSA possono essere acquisite anche da persone con disabilità intellettiva lieve, ma molto poche, se non nessuna, da persone con disabilità intellettiva di grado moderato.

Segue una stima dell'adeguatezza delle singole KSA proposte da ogni unità di apprendimento:

Unità formativa n.1 – Settore di cucina

<p>Conoscere procedure di preparazione e metodi di cottura.</p>	<p>Adeguito per Sindrome di Down, autismo e altre forme di disabilità mentale con funzionamento cognitivo nella normalità o con disabilità intellettiva lieve. Non appropriato per persone con disabilità intellettiva di grado moderato.</p>
<p>In grado di preparare semplici piatti secondo le ricette e sotto supervisione.</p>	



Essere consapevoli dei benefici di un ambiente di lavoro pulito e saper cosa più essere preparato in anticipo.	
Essere in sintonia con il luogo di lavoro, preparare le risorse necessarie e lavare materiali, utensili, strumenti e attrezzatura per assicurarne l'uso in condizioni igienico-sanitarie ottimali.	
Capire il funzionamento di semplici mansioni di cucina ed essere consapevoli delle circostanze necessarie per la conservazione dei prodotti.	
Finire e presentare semplici mansioni di cucina secondo la definizione dei prodotti e relative protocolli.	
Conoscere le condizioni operative quando si lavora con l'attrezzatura.	<p>Adeguato per Sindrome di Down, autismo e altre forme di disabilità mentale con funzionamento cognitivo nella normalità. Alcune, ma non tutte, le persone con lieve disabilità intellettiva potrebbero essere in grado di acquisire e applicare competenze sul luogo di lavoro. Non appropriato per persone con disabilità intellettiva di grado moderato.</p>
Essere in grado di usare i macchinari.	
Conoscere la competenze di base dell'interazione sociale e della comunicazione nel contest lavorativo.	<p>Generalmente appropriato. Tuttavia, le persone con autismo hanno vari gradi di deficit nella comunicazione sociale. Inoltre, le difficoltà in alcuni casi dovrebbero essere anticipate. Non appropriato per persone con disabilità intellettiva di grado moderato.</p>
Identificare e applicare le competenze comunicative nel contest lavorativo.	
Essere in grado di lavorare sotto il controllo dello chef.	<p>Generalmente appropriato per diversi tipi di disabilità, a meno che non ci sia un comportamento oppositivo, basso controllo degli impulsi poca tolleranza alla frustrazione (che può accadere in alcuni casi).</p>

Unità formativa n. 2 - Stoccaggio – Valida per I settori di cucina e di servizio di sala

Osservare I termini di vendita e di stoccaggio dei prodotti e dei semi lavorati .	<p>Adeguato per Sindrome di Down, autismo e altre forme di disabilità mentale con funzionamento cognitivo nella normalità o con disabilità intellettiva lieve. Non appropriato per persone con disabilità intellettiva di grado moderato.</p>



Esaminare le merci con riferimento a peso, quantità e danni visibili e controllare le bolle d'accompagnamento.	
Conoscere le principali mansioni di un magazzino di cucina e descrivere i flussi di lavoro	
Ordinare merci basandosi su una ricotta e sotto supervisione.	
Capire la necessità di controllare gli inventari.	
Controllare gli inventari regolarmente e in modo appropriato sotto supervisione.	
Capire la necessità di gestire e archiviare documenti in modo organizzato.	Adeguato per Sindrome di Down, autismo e altre forme di disabilità mentale con funzionamento cognitivo nella normalità. Alcune, ma non tutte, le persone con lieve disabilità intellettiva potrebbero essere in grado di acquisire e applicare competenze sul luogo di lavoro. Non appropriato per persone con disabilità intellettiva di grado moderato.
Gestire documenti in modo responsabile e organizzare l'archiviazione di documenti sotto supervisione.	
Conoscere le nozioni di base dei contratti di vendita e riconoscere i problemi ricorrenti.	Generalmente appropriato. Tuttavia, le persone con autismo hanno vari gradi di deficit nella comunicazione sociale. Inoltre, le difficoltà in alcuni casi dovrebbero essere anticipate. Non appropriato per persone con disabilità intellettiva di grado moderato.
Scrivere semplici contratti di vendita e di risolvere problemi ricorrenti in maniera professionale e amichevole.	
Essere consapevoli delle norme sulla protezione dei dati personali.	Generalmente appropriato per diversi tipi di disabilità, a meno che non ci sia un comportamento oppositivo, basso controllo degli impulsi poca tolleranza alla frustrazione (che può accadere in alcuni casi).
Non pubblicare o abusare dei dati personali.	Adeguato per persone con diversi tipi di disabilità che hanno un livello di funzionamento intellettuale ampiamente normale. Queste KSA potrebbero essere difficili da apprendere per persone con disabilità intellettive (attraverso diversi tipi di disabilità).
Conoscere i media di comunicazione usati nello stoccaggio.	
Usare i media di comunicazione.	
Gestire in modo appropriato problemi relativi ai contratti di vendita.	



Unità Formativa n.1 – Servizi di sala

<p>Conoscere le più importanti attrezzature, modi e metodi per servire cibi e bevande.</p>	<p>Adeguito per Sindrome di Down, autismo e altre forme di disabilità mentale con funzionamento cognitivo nella normalità o con disabilità intellettiva lieve. Non appropriato per persone con disabilità intellettiva di grado moderato.</p>
<p>Servire semplici piatti secondo le ricette. Preparare attrezzatura, e strumenti della zona ristorante e bar, di riconoscere e esporre le richieste e/o le operazioni di base sotto controllo e supervisione.</p>	
<p>Sapere come apparecchiare e decorare la tavola.</p>	
<p>Preparare il tovagliato e decorare la tavola sotto supervisione.</p>	
<p>Descrivere mansioni pianificate per il ristorante e al buffet.</p>	
<p>Pianificare le mansioni del ristorante e preparare o rimpinguare il buffet secondo le istruzioni ricevute e le linee guida.</p>	
<p>Conoscere diversi metodi di pagamento e preparare il conto al cliente. Capire costi dei materiali e semplici prezziari.</p>	<p>Adeguito per persone con diversi tipi di disabilità che hanno un livello di funzionamento intellettuale ampiamente normale. Queste KSA potrebbero essere difficili da apprendere per persone con disabilità intellettive (attraverso diversi tipi di disabilità).</p>
<p>Avere a che fare con diversi metodi di pagamento e fare semplici conti. Emettere fatture.</p>	
<p>Avere nozioni di base sui prodotti offerti, specialmente per quanto riguarda gli aspetti nutrizionali e sensoriali.</p>	
<p>Selezionare cibi e bevande in base agli aspetti nutritivi e sensoriali secondo specifiche e sotto supervisione.</p>	
<p>Conoscere diversi tipi di bevande</p>	



(infusi e bevande miscelate).	
Saper preparare infusi e semplici bevande miscelate.	
Conoscere la normativa legale del ristorante.	
Applicare la normativa legale del ristorante.	
Essere consapevole delle operazioni del dopo servizio.	
Compiere le operazioni del dopo servizio, di identificare e applicare le tecniche e le procedure di base, dopo lo sviluppo dei diversi tipi di servizio sotto supervisione.	
Sapere come presentarsi a clienti e colleghi.	Adeguito per Sindrome di Down, autismo e altre forme di disabilità mentale con funzionamento cognitivo nella normalità o con disabilità intellettiva lieve. Non appropriato per persone con disabilità intellettiva di grado moderato.
Applicare competenze per presentarsi.	Adeguito per Sindrome di Down, autismo e altre forme di disabilità mentale con funzionamento cognitivo nella normalità o con disabilità intellettiva lieve. Non appropriato per persone con disabilità intellettiva di grado moderato. Le persone con autismo hanno tipicamente deficit nelle reciprocità sociale e potrebbero trovare difficili da apprendere alcune mansioni che richiedono contatto interpersonale. Ma, in base alla gravità del disturbo autistico, molti potrebbero essere in grado di impararle.
Capire l'importanza di svolgere il lavoro in modo responsabile e appropriato.	
Pianificare e valutare il proprio lavoro, assumersi le responsabilità delle proprie mansioni.	
Sapere come pianificare e valutare il proprio lavoro, conoscere le proprie responsabilità nel contesto del lavoro di squadra .	
Essere in grado di pianificare mansioni e attività e valutare il proprio lavoro nel contesto del lavoro di squadra.	
Conoscere le diverse modalità di comunicazione in un gruppo di lavoro e nel contesto di altre culture.	
Lavorare in squadra e riconoscerne i benefici.	
Comunicazione: sapere come trattare e parlare coi clienti considerando le regole di comunicazione.	
Condurre semplici trattative di vendita e applicare le regole di comunicazione.	



<p>Conoscere la funzione del soggetto ospitante: aspetto esteriore, conversazione coi clienti, presentazione di cibi e bevande.</p>	
<p>Condurre una conversazione con il cliente e accettare reclami e inoltrarli al supervisore.</p>	<p>Adeguato per persone con diversi tipi di disabilità che hanno un livello di funzionamento intellettuale ampiamente normale. Queste KSA potrebbero essere difficili da apprendere per persone con disabilità intellettive (attraverso diversi tipi di disabilità).</p>
<p>Essere consapevole delle regole di comunicazione e avere conoscenza del prodotto (es. riguardo alle bevande).</p>	
<p>Usare termini in lingua straniera per la vendita di cibi.</p> <p>Condurre semplici trattative di vendita basate su un menù di bevande considerando gli aspetti sensoriali e gli ingredienti.</p> <p>Prestare attenzione e comunicare possibili suggerimenti o reclami dei clienti circa le loro responsabilità seguendo le regole stabilite.</p>	

Unità Formativa n.1 – Settore servizi d'albergo

<p>Essere consapevole dell'importanza della qualità dei servizi per la soddisfazione del cliente e il successo dell'istituzione.</p>	<p>Adeguato per persone con diversi tipi di disabilità che hanno un livello di funzionamento intellettuale ampiamente normale. Queste KSA potrebbero essere difficili da apprendere per persone con disabilità intellettive (attraverso diversi tipi di disabilità).</p>
<p>Agire secondo gli aspetti economici del servizio sotto supervisione.</p>	<p>Adeguato per Sindrome di Down, autismo e altre forme di disabilità mentale con funzionamento cognitivo nella normalità o con disabilità intellettiva lieve. Non appropriato per persone con disabilità intellettiva di grado moderato.</p>
<p>Conoscere le misure preventive contro gli incidenti e le norme di sicurezza.</p>	
<p>Osservare le norme di prevenzione rischi e le misure di sicurezza sul lavoro e di evitare di ferirsi o di causare incidenti sul lavoro sotto supervisione.</p>	



Capire l'importanza della protezione ambientale.	<p>Adeguato per persone con diversi tipi di disabilità che hanno un livello di funzionamento intellettuale ampiamente normale. Queste KSA potrebbero essere difficili da apprendere per persone con disabilità intellettive (attraverso diversi tipi di disabilità).</p>
Raccogliere materiali di scarto in maniera selettiva secondo le condizioni igieniche e di sicurezza, preservando e proteggendo l'ambiente e in generale agire in maniera sostenibile.	
Conoscere la normativa legale corrispondente.	
Applicare la normativa legale nel servizio.	
Avere conoscenze di base sui materiali e essere consapevoli della terminologia specifica.	
Essere in grado di usare la terminologia tecnica appropriata.	
Conoscere i criteri dei diversi prodotti per la pulizia e selezionare i più adatti.	
Essere in grado di selezionare agenti e prodotti pulenti secondo criteri economici e ecologici e di paragonare i costi.	
Pensare a flussi di lavoro razionali per pulire, fare manutenzione e decorare le stanze.	
Pianificare flussi di lavoro razionali per pulire, fare manutenzione e decorare le stanze secondo le istruzioni e sotto supervisione.	
Considerare la composizione e la conversazione quando si selezionano i materiali.	
Essere in grado di selezionare e raccogliere materiale tessile e prodotti per la pulizia e sistemare la biancheria secondo le etichette di composizione e i metodi di conservazione.	
Essere consapevole degli standard di qualità	



e di accessibilità universale.	
Applicare gli standard di qualità, accessibilità universale e progettazione per tutto ciò che concerne l'attività professionale.	
Conoscenza delle modalità di comunicazione in diversi contesti sociali e professionali e attraverso diversi mezzi e canali.	
Essere in grado di fornire al cliente semplici informazioni e inoltrare le richieste.	Adeguato per Sindrome di Down, autismo e altre forme di disabilità mentale con funzionamento cognitivo nella normalità o con disabilità intellettiva lieve. Non appropriato per persone con disabilità intellettiva di grado moderato.
Conoscere le regole di cortesia nella relazione col cliente, essere consapevoli della comunicazione in diversi contesti sociali e professionali.	
Prestare attenzione al cliente dimostrando interesse e premura nel risolvere le necessità del cliente in modo soddisfacente.	
Conoscenza della terminologia di base in lingua straniera per comunicare in situazioni lavorative.	Adeguato per persone con diversi tipi di disabilità che hanno un livello di funzionamento intellettivo ampiamente normale. Queste KSA potrebbero essere difficili da apprendere per persone con disabilità intellettive (attraverso diversi tipi di disabilità).
Essere in grado di usare le regole di cortesia nella relazione col cliente, considerando anche l'immagine aziendale o il posto di lavoro.	
Comunicare in maniera chiara e accurata in diversi contesti sociali e professionali e attraverso diversi mezzi e canali . Comunicare in situazioni di lavoro, possedere risorse linguistiche di base in lingua straniera.	

Unità Formativa n.2 – Settore servizi d'albergo

Conoscere scopi e mansioni della gestione del merchandising.	Adeguato per persone con diversi tipi di disabilità che hanno un livello di
--	--



	funzionamento intellettuale ampiamente normale. Queste KSA potrebbero essere difficili da apprendere per persone con disabilità intellettive (attraverso diversi tipi di disabilità).
Gestire un semplice inventario.	
Sapere dove e quali merci ordinare.	
Fare l'inventario e ordinare merci, e se necessario paragonare offerte sotto supervisione.	
Avere una conoscenza di base delle transazioni legali e possibili problemi nei contratti di vendita e le conseguenze.	
Essere in grado di agire responsabilmente, con il supporto del supervisore, quando si incontrano problemi con i contratti di vendita.	Adeguito per Sindrome di Down, autismo e altre forme di disabilità mentale con funzionamento cognitivo nella normalità o con disabilità intellettiva lieve. Non appropriato per persone con disabilità intellettiva di grado moderato.
Conoscere le basi delle transazioni di pagamento e capire le basi del trattamento dati elettronico.	
Capire semplici transazioni di pagamento e applicare il trattamento dati.	
Percepire e capire le proprie intenzioni e le necessità altrui.	
Essere in grado di capire e dar vita a situazioni comunicative sul posto di lavoro.	



Interventi educativi

L'intervento consiste in un corso di formazione in servizi alberghieri e arti culinarie sviluppato in modo specifico per persone con bisogni speciali. Un massimo di 300 ore di formazione.



Misure delle KSA

Saranno preparate scale di valutazione, ogni KSA costituirà un elemento da valutare da parte dei formatori come acquisito o non acquisito.



Approccio

Il progetto adotterà una progettazione con valutazioni ripetute prima e dopo la formazione. La valutazione sarà condotta da almeno due formatori per ogni studente al fine di assicurarne affidabilità e validità.



Analisi dei dati

Saranno applicate statistiche descrittive ai dati. Una percentuale dell'80% e oltre di studenti che hanno acquisito tutte le KSA di base alla fine del corso sarà considerata indice di successo formativo, globale e in ogni sottogruppo di studenti.

3. CONCLUSIONI

- 1) Le premesse base del progetto sono state chiaramente definite in termini di finalità e risultati dell'apprendimento. I risultati dell'apprendimento sono stati definiti in maniera coerente alla qualifica richiesta in ciascun paese partner. Questo approccio conferisce validità esterna ai risultati. Ogni risultato dell'apprendimento è stato abbinato a saperi, competenze e abilità specifiche, che possono essere valutate.

L'intervento educativo (programma di formazione) è stato sviluppato e raccolto in un manuale, con moduli specifici per ogni unità formative. La durata del programma sarà fino a 300 ore in totale, il che può essere considerato adeguato al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento. Tutto ciò è abbastanza valido e diretto.

- 2) Mi sembra che sia ancora necessario specificare o sviluppare:
 - a) Quale è il numero dei partecipanti al progetto pilota, in ogni luogo e in totale? Il campione determina il potere statistico dello studio nel fornire una stima di successo piuttosto precise. Ci saranno almeno 100 studenti in tutto?
 - b) Possono essere specificati i criteri di ammissione (età, disabilità, ecc.) e quelli di esclusione (per esempio comportamento violento, comportamento oppositivo, QI minore di 60)?
 - b) Che indice di successo del programma si prospetta? Per esempio: avere almeno l'80% degli studenti che acquisiscono tutte le KSA? O il 70%?
 - c) Quali sono i principali sottogruppi in cui si possono dividere gli studenti per vedere se ci sono sottogruppi per cui apprendere alcune competenze sia più difficile che per altri? Per esempio, i sottogruppi si possono creare in base all'età (meno di 18, 18- 21, 22-25?), alla disabilità intellettiva (nessuna, lieve, moderata?), al tipo di disabilità (Down, autismo, ecc?, o disabilità fisica vs. disabilità mentale vs. entrambe?



d) è necessario preparare tabelle di valutazione. Gli elementi di queste tabelle saranno principalmente le varie SKA, ognuna delle quali sarà valutata da esperti. Se preferibile, si può anche avere un sistema di punteggio a 3 livelli o più, come

0 = per nulla

1 = in

minima

parte

2 = in buona parte, ma non

completamente

3 = completamente

acquisite

The granulosità del punteggio dipende dall'uso atteso e dalle implicazioni dei punteggi parziali. Se c'è l'intento di somministrare la tabella molte volte durante il corso per identificare le KSA che necessitano di più pratica per ogni studente, sarà opportuno creare punteggi più dettagliati. Se l'interesse principale è semplicemente quello di documentare l'apprendimento efficace finale delle KSA, allora sarà sufficiente un sistema a due valori Acquisito/non acquisito. Consiglio di avere una base di rilevamento (prima dell'inizio del corso) per documentare la partenza del corso e poi una finale. Oppure, una base di rilevamento iniziale, una intermedia (per esempio 2-3 settimane prima della fine) e una finale. Sarebbe meglio se il punteggio finale potesse essere fatto da più di un valutatore per assicurarne l'affidabilità.

4. ALLEGATI

The I.O.1 Documento di riepilogo dei rapporti sui paesi

Firmato

Prof. Benedetto Vitiello

Università di Torino

Torino, 19 Aprile, 2018

Le opinioni espresse sono esclusivamente quelle dell'autore e che la Commissione non è responsabile dell'utilizzo delle informazioni contenute in tale comunicazione o pubblicazione.