PROGETTO ERASMUS+:
“ON THE JOB TRAINING”
NUMERO IDENFIFICATIVO PROGETTO: 2020-1-PL01-KA226-HE-095877

GUIDA METODOLOGICA PER TUTORS DEI TIROCINI FORMATIVI A DISTANZA NEL CAMPO DEL SETTORE HORECA

2021

GUIDA METODOLOGICA PER TUTORS DEI TIROCINI FORMATIVI A DISTANZA NEL CAMPO DEL SETTORE HORECA

Riassunto:

I tirocini pratico-applicativi in modalità a distanza, nel settore dell'industria HORECA, sono specifiche modalità virtuali di formazione caratterizzate da un ambiente di apprendimento basato sull'attiva partecipazione di uno o più fornitori di conoscenza, al fine di allargare le possibilità formative dei tirocinanti. L'implementazione dei tirocini in modalità a distanza si basa su uno scenario simulato facendo uso di materiale didattico e istruzioni fornite dal supervisore (tutor).

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

I. TEORIA E STATO DELL'ARTE 1

II. OBBIETTIVO DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO DELLO STUDENTE 7

III. PROGRAMMA DI TIROCINIO ONLINE PER STUDENTI NEL CAMPO DELL'INDUSTRIA DEL TURISMO 8

IV. ELENCO DELLE COMPETENZE ACQUISITE DAGLI STUDENTI DURANTE IL TIROCINIO NEL SETTORE DEL TURISMO 10

V. ELENCO DEI RISULTATI DEL TIROCINIO PRATICO-APPLICATIVO PER STUDENTI NEL SETTORE DEL TURISMO 12

VI. COMPITI DEI SUPERVISORI E DEI MENTORI DI TIROCINIO ONLINE DEGLI STUDENTI 25

VII. COMPETENZE DEI SUPERVISORI E DEI MENTORI DEI TIROCINI ONLINE PER STUDENTI 29

VIII. COMUNICAZIONE A DISTANZA STUDENTE-TUTOR 31

IX. ORGANIZZAZIONE E REGOLAMENTI PER I TIROCINI ONLINE 33

X. MONITORAGGIO DELLE PRATICHE ONLINE 40

XI. GESTIONE, RESOCONTO, VERIFICA DEI TIROCINI ONLINE 43

XII. VALUTAZIONE DEL TIROCINIO ONLINE – RISCONTRO PER GLI STUDENTI 57

XIII. STRUMENTI DIGITALI ONLINE E METODI PER LA GESTIONE DEL TIROCINIO ONLINE 58

BIBLIOGRAFIA 61

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

I. TEORIA E STATO DELL'ARTE

Come conseguenza della pandemia COVID, si è verificata una rapida espansione, nonché sviluppo, dei metodi di formazione a distanza. I tirocini a distanza nel settore dell'HORECA sono una particolare forma di apprendimento digitale caratterizzata dall'avere un ambiente cognitivo strutturato e basato sulla partecipazione attiva di uno o più fornitori di conoscenza, al fine di allargare le possibilità formative dei tirocinanti. L'implementazione dei tirocini in modalità a distanza si basa su uno scenario simulato facendo uso di materiale didattico e istruzioni fornite dal supervisore (tutor).

L'apprendimento digitale può essere sincrono o asincrono. La modalità a distanza di apprendimento sincrono è quello in cui tutti i partecipanti (tutor e studenti) interagiscono contemporaneamente (per esempio, videoconferenza, chat). L'apprendimento a distanza asincrono, dall'altra parte, e quello in cui i partecipanti comunicano tra di loro in momenti temporali differenti e si basa principalmente su l'auto-apprendimento utilizzando materiale in formato elettronico (per esempio, posta elettronica, forum di discussione online, piattaforme digitali di apprendimento). Tra i benefici dell'apprendimento sincrono bisogna ricordare: l'interazione tra i partecipanti, lo scambio di conoscenza ed esperienza tra partecipanti, il riscontro in tempo reale da parte del tutor, e l'organizzazione dell'apprendimento secondo un programma temporale stabilito. Anche se l'apprendimento online non può pienamente rimpiazzare quello reale in presenza, presenta comunque molti vantaggi. Di seguito vengono riportati i principali:

1. Molte esperienze di apprendimento nell'ambiente virtuale forniscono le stesse opportunità dell'insegnamento faccia-a-faccia, la differenza risiede solo nell'uso di metodi di insegnamento differenti.
2. Nell'apprendimento pratico a distanza, gli studenti hanno l'opportunità di lavorare individualmente faccia a faccia con il loro istruttore, ciò permette di concentrarsi sulle specifiche esigenze individuali degli studenti, da una parte, e dall'altra sui requisiti dell'ambiente specifico di apprendimento (fornitori della pratica).

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

3. Gli studenti sono ampiamente capaci di lavorare in loro luogo tranquillo – che significa che la manca di pressioni temporali comporta maggiori livelli di acquisizione di conoscenza e competenze.

L'apprendimento online, e in particolare il tirocinio virtuale basato sull'apprendimento pratico, richiede un particolare set di conoscenze, competenze ed esperienze da parte degli istruttori. Molti istruttori nel campo dell'apprendimento pratico professionale sostengono che l'insegnamento a distanza li rende più performanti che in presenza. Quando gli studenti sono in aula, presso un'azienda del settore HORECA, dal vivo, o se interagiscono con gli istruttori via email, ovviamente, devono essere sempre considerati i loro diversi bisogni ed abilità al fine di far loro raggiungere i diversi obbiettivi formativi.

Appropriati e selezionati strumenti e metodi online, nonché competenze elevate dell'istruttore dovrebbero fornire agli studenti le stesse condizioni per l'assimilazione del programma di studio/pratica cosi come nell'insegnamento in presenza. Durante le attività in classe a distanza, gli studenti devono avere l'opportunità di lavorare con il loro istruttore in relazione diretta di tipo uno-a-uno, ovvero facilitando di concentrarsi sui bisogni individuali del singolo tirocinante. Questo è particolarmente importante soprattutto nelle attività pratiche, ed in particolare per quelle pertinenti al settore del turismo dove è di fondamentale importanza il contatto: servizio tra fornitore e cliente.

Al fine di creare le condizioni quanto migliori possibili, affinché gli studenti acquisiscano conoscenza e competenze per mezzo dell'apprendimento online, è necessario essere consapevoli delle essenziali caratteristiche della formazione a distanza e, in particolare, di quelle connesse con l'apprendimento pratico-applicativo. Le più importanti sono elencate a seguire:

1. Gli studenti interagiscono con il loro tutor individualmente.
2. Il tutor sviluppa relazioni con gli studenti in maniera differente che in presenza; le modalità di costruzione di queste relazioni differiscono in dipendenza della modalità del contatto online: ovvero se esso è sincrono o asincrono.
3. Il tutor ha maggiori opportunità per l'individualizzazione in termini di metodi e strumenti per l'apprendimento online.
4. La comunicazione tra gli studenti ed il tutor si manifesta per mezzo del tirocinio.

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

5. Gli studenti appartenenti ad un dato gruppo possono iniziare il tirocinio in date differenti (non nello stesso momento), ovvero ad una data conveniente per entrambi il tirocinante e l'istruttore/tutor. La flessibilità temporale delle attività pratiche è di estrema importanza nel caso di tirocini pratico-applicativi nel settore dell'HORECA, laddove si potrebbero manifestare fluttuazioni stagionali della disponibilità di servizi, o il cambio di chi ospita il tirocinio, o ancora aggiustamenti dell'ente ospitante in termini di capacità organizzative e di personale.
6. Gli studenti dovrebbero avere più flessibilità nell'ordine programmatico dei loro compiti previsti dal tirocinio. In dipendenza del tipo di curriculum online, dovrebbero poter essere reindirizzati a completare altri task per poi ritornare indietro a completare compiti assegnati precedentemente in tempi differenti. Gli studenti dovrebbero poter completare certi compiti in modalità sincrona e altri in modalità asincrona.
7. Il supervisore non necessita di vedere fisicamente gli studenti tirocinanti. Anche se non usa sistemi di videoconferenza, la comunicazione potrà essere asincrona, per esempio principalmente via posta elettronica, SGA (Sistemi di Gestione di Apprendimento), riscontri di valutazione, telefono, SMS, ecc. questo potrebbe essere usuale quando gli studenti sono nel sito del tirocinio ma non in contatto di presenza con il supervisore.
8. Gli studenti che svolgono il tirocinio in modalità a distanza hanno generalmente un mentore assegnato sul luogo di lavoro che li sostiene quando necessario e che funge da collegamento tra loro, l'ente erogatore del tirocinio e il tutor.
9. Alcuni modelli di apprendimento online fanno affidamento sul fatto che l'istruttore/ insegnante abbia preparato i contenuti in anticipo – il sillabus è completo e il programma già pronto.

Quali sono le similarità tra l'apprendimento in presenza e quello online?

1. Tutor ed esperti in certi campi sono sempre gli stessi.
2. I tutor costruiscono le relazioni coi loro tirocinanti e creano la cosiddetta comunità dell'apprendimento.
3. I tutor gestiscono il lavoro attraverso l'assegnazione di compiti pratici, report scritti, presentazioni orali ed altre forme di verifica di conoscenza e competenze.

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

4. I tutor creano risorse di apprendimento addizionali ad uso degli studenti, in collaborazione con l'organizzatore del tirocinio.
5. I tutor cercano di collegare la pratica con situazioni reali attraverso la attività pratiche virtuali e competenze accessibili.

In un ambiente di apprendimento online, gli studenti possono lavorare per proprio conto. Questo permette loro di avere senso di responsabilità sul processo di apprendimento, qualcosa che non sempre si verifica nell'insegnamento faccia a faccia.

Il concetto di ambiente virtuale comprende concetti di spazio virtuale, identità virtuali, comunità virtuale, comunicazione virtuale, interazione virtuale, e competenze virtuali. Il rapporto online permette di costruire relazioni a prescindere dal luogo – la distanza spaziale non è più coinvolta.

Nella formazione online è possibile utilizzare vari siti del social network (inclusi siti specifici di tirocinio) il quale principale obbiettivo è quello di potenziare il processo insegnamento-apprendimento. È possibile creare gruppi di discussione sui social networks e siti dedicati per differenti gruppi. È possibile condividere collegamenti, risorse, presentazioni attinenti al curriculum, connessioni dal vivo (ad esempio in differenti ambienti di lavoro del settore HORECA), ecc. Gli studenti possono anche porre domande e l'informazione può essere tracciata.

Aspetti chiave dell'insegnamento nei tirocini online:

1. La selezione degli organizzatori del tirocinio dovrebbe essere fatta in linea con il loro profilo professionale e sull'ampiezza della loro conoscenza ed esperienza nel fornire tirocini a tempo pieno, cosi come la disponibilità di servizi online.
2. L'ente erogatore del tirocinio dovrebbe essere selezionato sulla base dei seguenti criteri: familiarità con l'ambiente di lavoro, consapevolezza sociale e culturale, sistema di gestione e controllo della qualità, e politiche non discriminatorie.
3. L'espansione del ventaglio dei tirocini disponibili per gli studenti all'interno dell'offerta universitaria in connessione con gli organizzatori di tirocini tradizionali.
4. La creazione dio aule virtuali e interattive in collaborazione con gli enti erogatori del tirocinio.

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

5. Lo sviluppo di materiale di apprendimento digitale specificatamente disegnato per i tirocini online in collaborazione con chi eroga il tirocinio, e possibilmente collegato al sito di svolgimento del tirocinio per rendere l'esperienza di lavoro il più reale possibile.
6. Fornire istruttori online altamente qualificati in ambiti laddove non ci sono istruttori specializzati in presenza.
7. Prevedere flessibilità per gli studenti sulla tempistica dei tirocini online, ed in particolare considerando l'orario degli altri corsi del programma di studio.
8. Fornire opportunità di tirocinio online flessibili agli studenti "a rischio", inclusi giovani migranti, studenti in isolamento per malattia, studenti in difficili circostanze personali, studentesse in gravidanza, e tutti quelli che incontrano difficoltà di continuare gli studi al fuori della loro residenza – per questi individui, i tirocini online rappresenterebbero la migliore soluzione.
9. Fornire programmi di recupero di crediti formativi per quegli studenti che non sono riusciti a completare il loro tirocinio tradizionale per metterli nelle condizioni favorevoli a completare i loro studi ed il loro percorso formativo, attraverso opportunità di tirocini online.
10. Aiutare gli studenti che attualmente hanno performance al di sotto dei livelli richiesti a intraprendere metodi di apprendimento ibridi.
11. Fornire corsi pratici aggiuntivi su richiesta, cosa particolarmente importante nel settore dell'HORECA
12. Incrementare il livello di insegnamento di competenze nel campo della tecnologia occupazionale integrandolo nel contesto scientifico e pratico del settore HORECA.
13. Fornire opportunità di sviluppo professionale agli istruttori, incluso il tutoraggio, e alle comunità di apprendimento.
14. Sviluppare relazioni professionali nel contesto della pratica reale attraverso il networking tra istruttori e studenti.
15. Promuovere la costruzione di un network di pratica online con ulteriori enti ospitanti di tirocinio

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

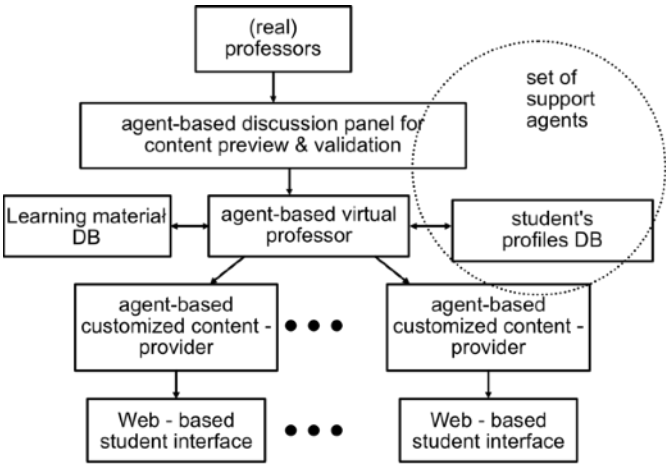

Figure 1: *Architecture of the Virtual Classroom according to Vladimir Trajkovik (1998). This model, developed with the latest technologies, may be suitable for online practices for the HORECA sector, where an agent-based virtual teacher is an on-site tutor.*

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

II. OBBIETTIVO DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO DELLO STUDENTE

Il principale obbiettivo dell'inserimento lavorativo degli studenti è quello di sintetizzare la conoscenza teorica e pratica acquisita nella formazione universitaria nel campo del tirocinio vocazionale al fine completare specifici compiti professionali, di familiarizzare con il funzionamento dell'impresa, con i suoi fondamenti economici, manageriali e organizzativi.

La metodologia dell'inserimento online degli studenti enfatizza le competenze sociali insieme a quelle professionali. Queste sono di fondamentale importanza per il fatto che ai giorni nostri, visti gli effetti del lockdown associato al COVID19 e la conseguente diffusa inibizione dei processi sociali individuali, non è avviarli in maniera naturale. La flessibilità nei corsi di studio, inclusi i programmi di tirocinio, è un parametro necessario da implementare nella sfera virtuale come contromisura alla bassa qualità dei processi formativi in tempo di pandemia.

Questa guida raccomanda l'uso di materiali sviluppati nel processo di apprendimento a distanza, non solo per l'attività pratica degli studenti, ma anche come supplemento ai vari insegnamenti e corsi universitari. Così facendo, e diventando una risorsa formativa nell'ambito dell'auto-apprendimento, fornirà materiale utile che può essere implementato all'interno di una più ampia struttura dei programmi di studio sul turismo a livello internazionale.

Gli obbiettivi del tirocinio online nel settore dell'HORECA, in particolare, sono:

- Acquisire competenze pratico-applicative sviluppate su conoscenza acquisita teorica, sulla organizzazione e gestione del turismo
- Prepararsi per il lavoro indipendente e compiti decisionali
- Conoscenza dei principi operative e le attività di svariati soggetti nell'industria del turismo
- Familiarizzare con il marketing e le forme di pubblicità dei soggetti dell'industria del turismo
- Familiarizzare con la scopo dei servizi forniti da un dato soggetto e i modi di vendita dei servizi stessi
- Avere confidenza con la documentazione rilevante e i principi del suo mantenimento
- Acquisire competenze nel campo dell'organizzazione del lavoro, performance corretta di attività sulle posizioni di lavoro individuali
- Formulare compiti connessi con le tecniche di lavoro d'ufficio
- Acquisire l'usanza di un'alta cultura del servizio clienti e l'uso fluente di una lingua straniera

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

III. PROGRAMMA DI TIROCINIO ONLINE PER STUDENTI NEL CAMPO DELL'INDUSTRIA DEL TURISMO

La durata del tirocinio online nel settore del turismo è di 14 giorni.

CONTENUTO CENTRALE DEL TIROCINIO ONLINE NEL CAMPO DEI SERVIZI TURISTICI per studenti di primo anno

1. Lavoro di impiegato amministrativo
    - Responsabilità e tecniche di lavoro
    - Strumenti nei luoghi di lavoro
    - Relazioni con l'ufficio clienti
    - Corrispondenza
2. Sistemi informatici per gli uffici di operatore turistico
    - Programma base per l'ufficio
    - Programmi di contabilità e finanza
    - Database dei partner per le agenzie di viaggio
    - Normative sulla protezione dei dati
3. Creazione di un ufficio per la gestione degli eventi
    - Eventi fuori porta
    - Eventi di rientro
    - Eventi nazionali
    - Eventi locali
4. Regolamentazione per la cooperazione e le carriere
5. Offerte per le agenzie di vendita
6. Creazione dell'immagine d'azienda
7. Principi della preparazione di un catalogo di offerta per la stagione seguente

CONTENUTO CENTRALE DEL TIROCINIO ONLINE NEL CAMPO DEI SERVIZI TURISTICI per studenti di secondo anno

1. Transizioni nelle varie posizioni lavorative (impiegato amministrativo, receptionist, animatore, manager, e altri impieghi)

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

- Responsabilità
- Tecniche di lavoro
- Strumenti di lavoro
- Principi di gestione della clientela
- Corrispondenza

2. Sistemi operativi informatici dell'hotel
   - Programmi informatici per l'ufficio
   - Principi di protezione dei dati
3. Specifiche del servizio per clienti particolari
   - Clienti in gruppo
   - Client individuali
4. Lavoro diretto e cooperazione nel servizio clienti
5. Principi di cooperazione e sistemazione in partenariato
6. Offerte di vendita
7. Creazione dell'immagine d'azienda

ESEMPIO DELL'AMBITO MERITOCRATICO BASILARE
DEL CORSO ORGANIZZATIVO-OGGETIVO per studenti di terzo anno

8. Nell'ambito dell'inserimento pratico gli studenti completano compiti relativi all'acquisizione, raccolta, ed elaborazione dell'informazione connessa con il mercato del turismo.
9. Gli studenti imparano l'organizzazione e Il funzionamento delle unità di servizio turistiche, ed in particolare lo scopo delle loro attività in connessione con gli interessi professionali dello stagista.
10. L'addestramento copre la raccolta dell'informazione sul funzionamento del mercato del turismo.
11. L'apprendista deve elaborare l'informazione raccolta e acquisire competenze da applicare nel futuro lavoro professionale.

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

IV. ELENCO DELLE COMPETENZE ACQUISITE DAGLI STUDENTI DURANTE IL TIROCINIO NEL SETTORE DEL TURISMO

Nell'ambito della conoscenza, lo studente:

- Caratterizza il funzionamento, la struttura, e gli obbiettivi, dell'impresa virtuale nella quale sta svolgendo l'apprendistato;
- Discute l'essenza dei documenti che regolano il lavoro in una azienda virtuale nella quale sta facendo pratica;
- Caratterizza l'ambito delle attività intraprese nella azienda virtuale nella quale sta facendo pratica.

Nell'ambito delle competenze, lo studente:

- Applica la sua conoscenza al fine di portare avanti i compiti assegnati;
- Trova, seleziona, e usa l'informazione disponibile e il materiale necessario per raggiungere gli obbiettivi in un'azienda virtuale;
- Pianifica e svolge progetti tipici relativi alla sfera di attività selezionata dell'impresa virtuale nella quale sta facendo pratica;
- Cura la documentazione relativa alla propria posizione lavorativa le attività intraprese;
- Lavora in gruppo, assumendo vari ruoli nel suo interno.

Nell'ambito delle competenze sociali, lo studente:

- Completa i compiti assegnati in maniera responsabile e assicura la sicurezza sua e dell'ambiente di lavoro;
- Osserva le regole dell'etica professionale nello svolgimento di incarichi fiduciari.

Competenze specifiche nell'area gestionale del turismo:

1. Sviluppo di programmi per gli eventi turistici
2. Calcolo dei costi associati agli eventi e servizi turistici
3. Ordinazioni e prenotazioni degli eventi e servizi turistici
4. Cooperazione con i fornitori di servizi nel campo dell'approvvigionamento degli eventi e servizi turistici
5. Gestione degli eventi turistici

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

6. Approvvigionamento dell'informazione turistica
7. Uso di strumenti del marketing per la vendita di eventi e servizi turistici
8. Mantenimento dei conti correnti finanziari per gli eventi e i serviti turistici e registrazione delle operazioni di cassa
9. Preparazione e raccolta della documentazione associata ai servizi turistici
10. Uso di specifici programmi informatici dedicati e sistemi per i servizi turistici
11. Ottemperamento della sicurezza sul lavoro, della regolamentazione per la protezione dagli incendi e protezione ambientale, e requisiti ergonomici
12. Applicazione delle leggi relative alle operazioni finanziarie, della legge sul lavoro, e la protezione dei dati personali.
13. Conoscenza e uso di una lingua straniera
14. Organizzazione del lavoro di un piccolo gruppo.

Competenze specifiche nell'ambito dei servizi alberghieri:

15. Servizio complete per gli ospiti alberghieri secondo i loro bisogni, gli standard vigenti, e l'etica professionale
16. Prenotazione e vendita dei servizi alberghieri
17. Progettazione e implementazione di attività di marketing e vendita relative ai servizi alberghieri
18. Uso di software dedicati per lo svolgimento delle mansioni professionali
19. Cura dell'igiene e ordine nell'erogazione dei servizi alberghieri
20. Preparazione e servizio della colazione secondo l'offerta e gli standard dell'hotel
21. Organizzare e fornire servizi alberghieri aggiuntivi, considerando i bisogni degli ospiti e lo standard dei servizi offerti
22. Ottemperare alle regole di sicurezza sul lavoro, igiene, protezione dagli incendi, protezione ambientale e requisiti ergonomici
23. Applicazione delle leggi regolamentarie relative all'attività economica, della legge sul lavoro e la protezione dei dati personali
24. Uso di una lingua straniera e fonti stranieri di informazione
25. Organizzazione del lavoro di un piccolo gruppo.

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

V. ELENCO DEI RISULTATI DEL TIROCINIO PRATICO-APPLICATIVO PER STUDENTI NEL SETTORE DEL TURISMO

Gestione nel turismo:

1. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire le competenze: Sviluppare programmi per gli eventi turistici – lo studente:

   - Caratterizza le tipologie degli eventi turistici
   - Discute i principi per l'organizzazione e la pianificazione degli eventi turistici, inclusi gli aspetti legali
   - Possiede la conoscenza sulla geografia del turismo d'Italia e del Mondo
   - Possiede la conoscenza sui valori e attrazioni naturali e culturali
   - Possiede la conoscenza sugli andamenti e le direzioni di sviluppo nel campo turistico e ricreativo
   - Presenzia alla selezione di personale del turismo e gli obblighi e principi delle attività pratiche delle persone partecipanti il servizio di un evento e nelle singole fasi della sua realizzazione
   - Utilizza e sa leggere la cartografia
   - Sa utilizzare molteplici basi informative
   - Identifica le origini dei bisogni e seleziona i servizi di conseguenza
   - Crea piani e programmi di eventi turistici per differenti gruppi
   - Determina il livello di rischio e pericolosità nell'organizzazione di eventi turistici
   - Allaccia rapporti con potenziali partner (proprietari di alberghi, centri conferenza, aziende di trasporti, ecc.)
   - Definisce i requisiti che devono possedere i partner e i collaboratori nel corso dell'organizzazione degli eventi turistici
   - Indica la necessità di ulteriori sviluppi di competenze nel su menzionato obbiettivo
   - È capace di cooperare e lavorare in gruppo

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

- Dimostra creatività e peso nella realizzazione dei task
- Prevede gli effetti delle azioni intraprese

2. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire le competenze: Calcolo dei costi degli eventi e servizi turistici – lo studente:

- Caratterizza concetti e tipi di costo degli eventi turistici
- Caratterizza i fattori che influenzano i prezzi degli eventi e servizi turistici
- Conosce i principi del calcolo dei costi degli eventi e servizi turistici
- Calcola i costi delle singole componenti di un evento o servizio turistico, inclusi i propri costi, quelli esterni, e i servizi aggiuntivi
- Calcola i costi degli eventi e pacchetti turistici in differenti opzioni di tempo, prezzo e componenti
- Prepara la documentazione necessaria relativa ai calcoli degli eventi e servizi turistici
- Calcola i costi degli eventi turistici di gruppo e i costi unitari
- Determina il prezzo degli eventi e servizi turistici
- Calcola i margini di guadagno e l'IVA applicata al turismo
- Indica la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e delle sue competenze nel campo su menzionato
- È capace di cooperare e lavorare in gruppo

3. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire le competenze: Ordinazione e prenotazione di eventi e servizi turistici – lo studente:

- Seleziona i fornitori di servizi per gli eventi turistici
- Stabilisce contatti con potenziali partner (proprietari di alberghi, centri conferenza, aziende di trasporti, ecc.)
- Seleziona i migliori modi per assicurare i partecipanti agli eventi turistici
- Ordina, conferma e cancella servizi turistici
- Redige contratti con soggetti che operano nel mercato dei servizi turistici

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

- Effettua prenotazioni per gli eventi e i servizi turistici, incluse le prenotazioni online dei servizi
- Utilizza software dedicato nell'ambito dei servizi turistici
- Prepara la documentazione necessaria relativa alle ordinazioni di servizi turistici
- Individua la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e delle sue competenze nel campo su menzionato
- È capace di cooperare e lavorare in gruppo
- Comunica efficacemente con i partner
- Ottempera alle regole dell'etica professionale

4. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire le competenze: Collaborazione con i fornitori di servizi per la implementazione di eventi e servizi turistici – lo studente:

- Discute sui principi di cooperazione tra operatori nel servizio di un evento con gestori di strutture alberghiere, catering e mezzi di trasporto
- Stabilisce i requisiti che devono possedere i suoi partner nell'organizzazione di un evento turistico
- Ordina, conferma e cancella servizi turistici
- Caratterizza i contratti firmati coi partner
- Negozia i termini dei contratti
- Redige contratti con soggetti che operano nel mercato dei servizi turistici
- Impugna le responsabilità dei contraenti per mancato o improprio rispetto degli obblighi
- Individua la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e delle sue competenze nel campo su menzionato
- È capace di cooperare e lavorare in gruppo
- Comunica efficacemente con le controparti

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

- Ottempera alle regole dell'etica professionale.

5. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire le competenze: Servizi degli eventi turistici – lo studente:

- Caratterizza i principi dei servizi dell'evento turistico sulla base del tipo e del gruppo target
- Istruisce lo staff per l'evento turistico organizzato
- Applica i metodi della guida turistica e del tour leader
- Caratterizza il modo del comportamento in caso di emergenza o situazioni straordinarie delle persone in servizio durante l'evento turistico
- Può trovare soluzioni appropriate e i principi di comportamento in caso di emergenza o situazioni inusuali che si verificano durante l'evento
- Discute gli obbiettivi dei compiti e le responsabilità del personale in servizio per l'evento turistico su varie posizioni (tour leader, guida, ecc.)
- Monitora i progressi dell'evento turistico
- Pianifica e organizza il tempo libero dei clienti
- Lavora per gli eventi turistici indirizzati a vari gruppi di clienti
- Collabora con i fornitori di servizi durante l'esecuzione degli eventi turistici e dei servizi connessi
- Lavoro a conferenze, congressi, sagre e scambi turistici, e altri tipi di eventi
- Osserva i principi del servizio clienti
- Prepara, mantiene e raccoglie la documentazione relativa agli eventi e servizi turistici
- Controlla e gestisce i reclami dei clienti durante gli eventi turistici
- È pronto a rivestire il ruolo professionale dell'organizzatore dell'evento, con la consapevolezza del rispetto per il bene e la sicurezza dei clienti
- Sottolinea l'importanza di una appropriata selezione dello staff per assicurare la piena soddisfazione dei clienti che partecipano all'evento turistico

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

- Evidenzia la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato obbiettivo
- È capace di cooperare e lavorare in gruppo
- Comunica efficacemente con i clienti
- Dimostra creatività in azione

6. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: Fornire l'informazione turistica – lo studente:

- Caratterizza le parti analogiche e digitali del Sistema Informativo Turistico d'Italia
- Definisce i valori turistici, lo sviluppo turistico e l'accessibilità dei trasporti d'Italia e altri paesi del mondo
- Crea l'informazione turistica sulle attrazioni, lo sviluppo turistico e i prodotti turistici di una data regione
- Crea e aggiorna i database turistici
- Fornisce informazioni pratiche e consigli ai turisti circa una determinata regione secondo i principi del servizio clienti
- Usa le varie fonti di informazione geografiche e turistiche
- Collabora con i partecipanti del mercato turistico
- Prepara materiale promozionale, guide, e cataloghi dei servizi turistici
- Evidenzia la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato obbiettivo
- Comunica efficacemente con i clienti
- Rispetta i principi della cultura professionale

7. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: Applicare strumenti di marketing per la vendita di eventi e servizi turistici – lo studente:

- Introduce nuovi servizi turistici e prodotti nel mercato
- Determina e negozia i prezzi di eventi e servizi turistici

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

- Sviluppa strategie di prezziario
- Usa esistenti canali di distribuzione e ne crea di nuovi
- Usa svariati strumenti di promozione nella vendita di eventi e servizi turistici (annunci pubblicitari, relazioni pubbliche, promozioni di vendita, vendita personale, marketing diretto)
- Evidenzia la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito
- Può collaborare e lavorare in gruppo
- Comunica efficacemente con le controparti
- Rispetta i principi dell'etica professionale

8. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: mantenere i documenti contabili di eventi e servizi turistici e registrare le operazioni finanziarie – lo studente:

- Registra i pagamenti dei partecipanti e prepara i documenti di conferma di pagamento per gli eventi e servizi turistici
- Prepara le voci di costo e determina i costi dei singoli servizi turistici forniti da terzi, inclusi i costi di alloggio, vitto, assicurazione, trasferimenti, trasporti e costi dell'attrazione e servizi aggiuntivi
- Prepara la contabilità dei ricavi e i costi di un evento turistico
- Ottempera i principi della tassazione di eventi e servizi turistici
- Stabilisce i costi di conference, fiere, e scambi turistici
- Apre i conti correnti di entrate e uscite degli eventi turistici
- Mantiene i registri contabili di eventi e servizi turistici, osservando i principi della contabilità
- Prepara tutta la documentazione relativa alla preparazione di eventi e servizi turistici
- Evidenzia la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

- Può collaborare e lavorare in gruppo
- Rispetta i principi dell'etica professionale

9. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: preparare e raccogliere la documentazione relativa alla gestione turistica – lo studente:

   - Registra i pagamenti dei partecipanti e prepara i documenti di conferma di pagamento per gli eventi e servizi turistici
   - Cura i registri di contabilità degli eventi e servizi turistici, ottemperando ai principi della contabilità
   - Completa le ricevute, conti, voucher, ricevute di pagamento, i biglietti dell'evento,
   - Evidenzia la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito

10. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: utilizzo software dedicati per la gestione dei servizi turistici – lo studente:

    - Ha padronanza dei comandi base del sistema di gestione dei servizi turistici
    - Usa software specialistici per i servizi turistici
    - Rende i servizi comprensibili ad un cliente qualsiasi usando il software dedicato
    - Evidenzia la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito

11. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: Ottemperanza della salute e sicurezza su lavoro, dei regolamenti di protezione antincendio e protezione dell'ambiente, dei requisiti ergonomici – lo studente:

    - Conosce i principi base della sicurezza e dell'igiene nei luoghi di lavoro e l'ergonomia nella gestione dei servizi turistici
    - Conosce i principi base per creare ambienti di lavoro e attività umane
    - Conosce i metodi base, strumenti e tecniche per analizzare e gestire gli ambienti di lavoro e le attività umane

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

- Identifica potenziali fonti di rischio di un determinato luogo di lavoro
- Conosce i comportamenti da assumersi in situazioni di pericolo applicando le regole della sicurezza
- Dimostra una particolare attitudine per la propria sicurezza sul lavoro e degli altri
- Capisce la necessità e conosce le possibilità di auto-apprendimento di conoscenza nel campo della sicurezza e dell'igiene nei luoghi di lavoro e dell'ergonomia
- Prevede le conseguenze delle proprie azioni

12. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: applicazione delle leggi che regolano gli affari, la legge sul lavoro e la protezione dei dati personali – lo studente:

    - Ha conoscenze di base sulla imprenditorialità e i principi di intraprendimento e conduzione dell'attività economica
    - Conosce le fonti informative sulle leggi dell'economia, il lavoro e la protezione dei dati personali ed è capace di averne accesso
    - Risolve complicazioni che si creano nell'ambito della legge dell'economia della legge del lavoro, della legge sulla protezione dei dati personali

13. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: utilizzo di una lingua straniera – lo studente:

    - Utilizza le fonti di informazione su una lingua straniera per effettuare i compiti del proprio lavoro
    - Riesce a conversare su tipici argomenti relativi alle questioni professionali
    - È capace di scrivere testi relativi ai suoi compiti professionali
    - Capisce la necessità di migliorare le proprie competenze nell'uso di una lingua straniera

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

14. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: organizzare un piccolo gruppo di lavoro – lo studente:

    - Ha le conoscenze di base nel campo della gestione delle risorse umane e dei progetti
    - È capace di coordinare il lavoro di gruppo
    - Identifica gli errori commessi nel gruppo di lavoro e propone le correzioni
    - Comunica efficacemente con gli altri componenti del gruppo
    - Applica metodi per la risoluzione di conflittualità e la negoziazione
    - Evidenzia la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito

Servizi di alloggio:

1. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: servizio complessivo agli ospiti dell'hotel in relazione con i loro bisogni, gli standard, e l'etica professionale – lo studente:

    - Caratterizza i principi relative al servizio degli ospiti
    - Rileva le caratteristiche psico-fisiche degli impiegati necessarie per il servizio dell'hotel
    - Rileva le possibilità per la risoluzione di conflittualità con gli ospiti
    - Utilizza varie fonti di conoscenza relativa all'hotel
    - Serve i gli ospiti in relazione ai propri bisogni specifici
    - Ottempera ai principi della cultura e dell'etica
    - Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito
    - Completa i task in un gruppo, assumendo ruoli diversi al suo interno

2. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: prenotazione e vendita di servizi dell'hotel – lo studente:

    - Caratterizza i compiti e gli strumenti del receptionist
    - Crea offerte adatte alla categoria di un ospite (individuale, di gruppo, per affari)

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

- Identifica i bisogni di un ospite per selezionare offerte di servizi dell'hotel e proporgliele
- Seleziona strumenti di promozione in relazione alle tipologie di servizi
- Ottempera ai principi della prenotazione dei servizi per ospiti individuali e gruppi di ospiti
- Utilizza i sistemi di prenotazione dei servizi di alloggio
- Redige la documentazione del processo di prenotazione degli alloggi
- Collabora con le altre strutture dell'hotel nelle prenotazioni degli alloggi fornendo i dati necessari relativi ai servizi prenotati
- Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito
- Porta a termine i compiti in un gruppo, assumendo ruoli diversi al suo interno

3. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: pianificazione e implementazione di attività di marketing e vendita per i servizi di alloggio – lo studente:

- Caratterizza i nuovi strumenti di marketing usati nella vendita dei servizi di alloggio
- Sostiene l'importanza di rendere un'immagine professionale nel modo di operare
- Usa piattaforme di vendita
- Nelle attività di marketing usa questi strumenti: social media, inserimento del prodotto, marketing del contenuto, CSR, marketing della fedeltà
- Redige piani di marketing
- Applica presupposti misti di marketing per la vendita di servizi di alloggio
- Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito
- Porta a termine i compiti in un gruppo, assumendo ruoli diversi al suo interno

4. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: utilizzo di software dedicati per lo svolgimento dei task professionali – lo studente:

- Discute sulle funzionalità basi dei programmi usati per portare avanti i task
- Porta a compimento i propri task professionali utilizzando software dedicato

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

- Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito

5. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: mantenimento della pulizia e dell'ordine – lo studente:

   - Caratterizza i ruoli di lavoro nella gestione della pulizia
   - Caratterizza le tipologie di alloggi e le loro attrezzature
   - Caratterizza le tipologie dei lavori di pulizia
   - Organizza lo staff delle pulizie
   - Supervisiona il rifornimento del materiale per la pulizia all'hotel
   - Coordina il lavoro per la preparazione di benvenuto degli ospiti in hotel
   - Osserva le regole della responsabilità materiale delle attrezzature e degli effetti degli ospiti
   - Osserva le procedure per custodire le cose lasciate dagli ospiti
   - Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito
   - Porta a termine i compiti in un gruppo, assumendo ruoli diversi al suo interno

6. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: Preparazione e servizio della colazione in relazione all'offerta e gli standard dell'hotel – lo studente:

   - Descrive le tipologie di colazione dell'hotel
   - Organizza il lavoro del personale addetto per la preparazione dei pasti
   - Osserva i principi della preparazione dei menù
   - Supervisiona l'approvvigionamento del cibo all'hotel
   - Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito
   - Porta a termine i compiti in un gruppo, assumendo ruoli diversi al suo interno

7. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: Organizzazione e implementazione dei servizi aggiuntivi dell'hotel, considerando i bisogni degli ospiti e gli standard dei mezzi a disposizione – lo studente:

   - Descrive i servizi aggiuntivi dell'hotel

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

- Prende ed esegue le ordinazioni degli ospiti relative ai servizi aggiuntivi
- Organizza i servizi aggiuntivi in relazione all'ordine
- Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito
- Porta a termine i compiti in un gruppo, assumendo ruoli diversi al suo interno

8. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: Ottemperanza delle regolamentazioni su salute e sicurezza, protezione antincendio e ambientale e requisiti su ergonomia – lo studente:

- Conosce i fondamenti di igiene e sicurezza sul lavoro e dell'ergonomia del lavoro in hotel
- Conosce i principi base della progettazione dell'ambiente di lavoro e dell'attività umana
- Conosce i metodi base, gli strumenti, le tecniche di analisi e gestione dell'ambiente di lavoro e l'attività umana
- Identifica potenziali fonti di pericolo in un dato luogo
- Sa come comportarsi in caso di pericolo, applicando le regole di sicurezza
- Dimostra attitudine alla responsabilità verso la propria sicurezza sul lavoro e quella degli altri
- Capisce la necessità e conosce le possibilità di auto-apprendimento di conoscenza nel campo della sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro e dell'ergonomia
- Prevede le conseguenze delle proprie azioni

9. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: applicazione delle regolamentazioni sulla conduzione dell'attività di impresa, la lesse sul lavoro e la protezione dei dati personali – lo studente:

- Possiede conoscenze di base sulla imprenditorialità e i principi dell'intraprendimento e conduzione degli affari
- Conosce le fonti legislative dell'economia, del lavoro e della protezione dei dati personali e è capace di accedervi
- Risolve situazioni non complicate nell'ambito delle leggi dell'economia, delle leggi sul lavoro e la protezione dei dati personali

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

- Capisce la necessità di aggiornare e approfondire la propria conoscenza in ambito legale per quanto riguarda le leggi sugli affari, le leggi sul lavoro e la protezione dei dati personali

10. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: utilizzo di una lingua straniera ed utilizzo delle fonti informative sulla stessa – lo studente:

    - Utilizza fonti informative della lingua straniera per portare avanti i compiti del proprio lavoro
    - Effettua conversazioni su argomenti tipici nell'ambito della propria professione
    - È capace di scrivere testi connessi ai suoi compiti di lavoro
    - Capisce la necessità di migliorare le proprie competenze linguistiche

11. Risultati dell'apprendimento necessari per acquisire la competenza: organizzare il lavoro di un piccolo gruppo – lo studente:

    - Ha conoscenze di base sulla gestione delle risorse umani e dei progetti
    - Sa come coordinare l'implementazione dei task del gruppo
    - Identifica gli errori commessi in lavoro di gruppo e formula proposte per correggerli
    - Comunica efficacemente con glia altri componenti del gruppo
    - Applica metodi per la risoluzione di conflittualità e per la negoziazione
    - Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

VI. COMPITI DEI SUPERVISORI E DEI MENTORI DI TIROCINIO ONLINE DEGLI STUDENTI

I mentori di tirocinio online degli studenti nel settore del turismo sono generalmente persone che possiedono esperienza/impiego nell'industria del turismo (incluso il settore alberghiero) che guidano gli studenti nello svolgimento del proprio curriculum per gli aspetti pratici di lavoro nel settore.

1. Costruire relazioni

Una delle caratteristiche distintive dell'apprendimento online è che tutte le interazioni devono essere deliberatamente volute e incoraggiate. Gli ambienti di apprendimento online non offrono le naturali opportunità sociali, così come invece gli ambienti formativi in presenza. Quindi, gli strumenti rivestono una importanza al fine di connettere insegnanti e studenti in modo tale da promuovere l'apprendimento approfondito di tipo pratico-applicativo. Costruire relazioni con gli studenti nel mondo digitale può richiedere diverse e maggiori strategie incisive che nei gruppi in presenza, e questo è particolarmente vero nell'impiego lavorativo online.

Una delle più usate strategie è l'uso della comunicazione e del riscontro basata sui bisogni degli studenti. Gli insegnanti online che hanno esperienza usano la comunicazione per convincere gli studenti che loro stanno presenti nello spazio virtuale del tirocinio e che si prendono cura dei tirocinanti. Questo viene manifestato quando rispondono tempestivamente ai messaggi degli studenti, con l'essere flessibili nel modo di comunicare (email, SMS, videochiamate) e personalizzando i messaggi usando il nome degli studenti e gli interessi personali.

Un altro modo per costruire relazioni con gli studenti online è di utilizzare pratiche di apprendimento online direttamente correlate all'ambito del settore HORECA. Strategie, come postare video di benvenuto, mettere in mostra le postazioni di lavoro attuali, le informazioni di contatto degli insegnanti e le ore di lavoro, fornire contenuti in molteplici formati, postare filmati aggiuntivi, e offrire sessioni accademiche su richiesta e proporre lezioni riparatorie, sono utili per umanizzare la relazione con l'istruttore e la sensazione di essere seguiti e orientati nella pratica online. Creare connessioni interpersonali con gli

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

studenti online, così come con il, loro mentore online, è cruciale per il successo del tirocinio online. Questo successo può essere raggiunto per mezzo della comunicazione individuale e di gruppo, incoraggiando l'impegno nelle attività virtuali, fornendo riscontri produttivi e di approfondimento, e creando molte opportunità per gli apprendisti di porre domande.

2. Comunicazione

Una comunicazione efficace promuove un ambiente di apprendimento impattante, sia in presenza che online, ed è questa probabilmente la più importante (e più comune) attività che gli istruttori online perseguono. La comunicazione può creare o distruggere una buona esperienza per lo studente. Sappiamo infatti che l'umore di chi apprende ha un grosso impatto sul suo comportamento e sulla resa accademica. Quindi, è importante che gli studenti vedano quanto più positivo su molti aspetti dell'ambiente di apprendimento. A differenza della formazione in presenza, nella formazione online gli insegnanti spesso non controllano molti aspetti dell'ambiente virtuale. Creare connessione interpersonali con gli studenti online è cruciale per il successo della loro formazione. Costruire una relazione professionale con ogni studente attraverso i faticosi argomenti pratico-applicativi del tirocinio online, richiede competenza, tempo, energie, e sentimento, così da mantenere positiva la comunicazione con gli studenti durante il corso e contribuire al loro successo.

3. Identificazione delle competenze e dei fabbisogni nel settore alberghiero (HORECA)

Le seguenti sono le quindici più importanti competenze relazionali nel settore HORECA:

1) **Ascolto attivo** – sospendere le proprie idee, accettare qualsiasi differenza culturale, e provare di capire cosa esattamente l'ospite sta dicendo.
2) **Comunicazione** – l'abilità di trasferire la comprensione e spiegare efficacemente al cliente cosa conti di fare in questa situazione e incassare l'accordo.
3) **Entusiasmo** – l'amore per la tua professione scelta; godersi il proprio lavoro in combinazione con un approccio professionale.

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

4) **Accuratezza** – l'impegno di completare tutti i compiti che devono essere svolti è essenziale. Ogni svista può avere un nefasto risultato: dalla malattia, alla scarsa qualità del cibo o alle allergie, fino ad un cliente scontento per aver commesso una negligenza.

5) **Lavoro di gruppo** – l'abilità di coordinare i propri task con gli altri, e di andare avanti e aiutare gli altri quando hanno bisogno, mostrando rispetto, e livellando le differenze.

6) **Rapportarsi con lo stress in un modo salutare** – il business alberghiero è imprevedibile, richiede l'abilità di cambiare le cose sorridendo, preparandosi ad ogni evenienza.

7) **Concentrarsi costantemente sul cliente** – riconoscere le aspettative del cliente fornire adeguati servizi (pasti particolari, celebrare le festività, vacanze, ricorrenze, ecc.).

8) **Lavorare a lungo e sostenere orari non standardizzati** – richiede una forte etica del lavoro, vedere il carico di lavoro come una parte naturale dell'impiego; il lavoro può essere inoltre molto impegnativo fisicamente.

9) **Multitasking** – ci sono innumerevoli task da completare, mentre si ascoltano gli ospiti, lavorare in Gruppo, e rivestire molteplici ruoli nel lavoro; il multitasking come attitudine può essere migliorato con la pratica.

10) **Consapevolezza culturale** – questo è un punto chiave nel business alberghiero poiché molti ospiti sono turisti proveniente da varie regioni geografiche, estrazioni sociali e culturali; la sensibilità per le differenze culturali and un appropriato supporto al cliente è un prerequisito per fornire servizi di qualità.

11) **Impegno sul lavoro** – questo significa sempre fare del proprio meglio ed essere fiero del proprio lavoro e un forte credo nel servire i clienti al meglio delle proprie capacità.

12) **Competenze linguistiche** – questo è uno delle più importanti e ambite competenze; i lavoratori apprezzano il fatto che tu possa relazionarti nella

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

maniera più personale possibile coi clienti e rendere la loro esperienza persino più unica e confortevole.

13) **Flessibilità** – un professionista dell'HORECA può cambiare marcia ed essere flessibile sul momento, prendere in carico vari task districarsi con qualsivoglia è necessario; avere un set ampio di competenze permette di essere pieno di risorse ed insostituibile.

14) **Affidabilità** – avere una attitudine di tipo "si può fare" aiuta ad essere positivi e fa sentire quelli che ti circondano ascoltati e soddisfatti.

15) **Onestà** – sempre essere onesti, persino se nessuno sta controllando il tuo lavoro; essere persone fidate con un comportamento impeccabile al lavoro.

Le su menzionate competenze sono presenti in tutti i segmenti del settore HORECA. È molto importante rendere gli studenti consapevoli di queste competenze illustrandole loro con esempi di vita reale, anche nei tirocini online, collegando queste competenze con specifici task e casi, come presentazioni dal vivo e collegamenti ad ambienti di lavoro online.

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

VII. COMPETENZE DEI SUPERVISORI E DEI MENTORI DEI TIROCINI ONLINE PER STUDENTI

I tirocini online rappresentano una parte importante dell'apprendimento online, che richiede al mentore di avere:

1) **competenze comunicative** – la necessaria conoscenza e competenze per attivare una comunicazione efficiente con lo studente, per dare chiare istruzioni, ricevere riscontri; nei tirocini a distanza è estremamente importante adattare le proprie competenze comunicative al funzionamento dell'ambiente virtuale;
2) **competenze tecnologiche** – le conoscenze e le competenze necessarie per fornire l'accesso mal tirocinante all'ambiente virtuale nel quale avrà l'opportunità di raggiungere i dichiarati obbiettivi della collocazione di impiego; è necessario possedere un elevato grado di sofisticatezza nell'uso dell'informazione tecnologica scelta per l'implementazione delle attività pratiche a distanza – l'uso appropriate delle applicazioni e la comunicazione virtuale e le piattaforme di apprendimento;
3) **competenze amministrative** – la conoscenza e le competenze per assicurare l'efficace svolgimento del tirocinio e la relativa gestione della qualità;
4) **ricettività** – la conoscenza e le competenze necessarie per fornire efficaci ed efficienti riscontri indirizzati ai tirocinanti e a quelle unità dove il corso e il risultato della pratica professionale e documentato;
5) **monitoraggio del processo di apprendimento** – la conoscenza e le competenze necessarie per la corretta determinazione delle azioni intraprese dallo studente, la puntualità nello svolgimento delle attività individuali nella pratica a distanza e l'efficacia della piattaforma di apprendimento a distanza in termini di assicura l'abilità di raggiungere i prefissati obbiettivi della collocazione di impiego.

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

6) **competenze sociali –** una attitudine aperta non pregiudicata, rispondente appropriatamente ai diversi tipi di personalità, caratteristiche di nazionalità, ecc., l'abilità di capire i problemi e le questioni dei partecipanti alla pratica a distanza, considerando l'individuo – il partecipante alla pratica a distanza e il gruppo, curando il supporto agli studenti durante l'implementazione della pratica;

7) **competenze pedagogiche** – l'abilità nel mantenere la motivazione di ogni partecipante della pratica a distanza, considerando gli obbiettivi, gestendo le interazioni, creando e fornendo correttamente i messaggi di riscontro, supportando i differenti stili di apprendimento dei tirocinanti, pianificando efficacemente le strategie di apprendimento dei tirocinanti;

8) **competenze gestionali** – necessarie per gestire la qualità nel processo di apprendimento, la soddisfazione della collocazione di impiego dei partecipanti, tracciando il progresso degli studenti durante la collocazione d'impiego;

9) **competenze di gestione del tempo e dello stress** – la conoscenza e le competenze necessarie per affrontare situazioni stressanti e lavoro sotto pressione;

10) **competenze di problem-solving** – la conoscenza e le competenze riguardanti: possibilità di risolvere i problemi, pianificare e trovare soluzioni che prevengano situazioni difficili, approntando misure correttive e di rimedio.

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

VIII. COMUNICAZIONE A DISTANZA STUDENTE-TUTOR

Le modalità di comunicazione online con gli studenti dovrebbero considerare la diversità dei contenitori di formazione a distanza. Sono disponibili molti strumenti sincroniche facilitano l'incremento dell'efficacia della comunicazione con gli studenti. Tecnologie come l'email, messaggi di testo, siti web, portfolio elettronici, sondaggi online, e applicazioni di video messaggistica (ad esempio, Skype e Google Hangout) hanno reso la comunicazione tra tutor e studente più disciplinato, efficiente, produttivo, e gratificante per entrambi le parti.

Qui sotto sono riportati alcuni metodi che possono essere usati per la comunicazione con gli studenti:

- **VoiceThread** – http://voicethread.com – è una piattaforma online che permette agli insegnanti agli studenti di caricare immagini, video o documenti, registrare audio, filmati, o commenti, e quindi invitare gli altri a registrare commenti. È possibile usare VoiceThread con gli studenti in diverse modalità, per esempio durante un lavoro introduttivo dal vivo, per revisionare o creare presentazioni usando immagini, filmati e audio.
- **Google Hangouts** – https://plus.google.com/hangouts – è una app di messaggistica, video e voce. Con i messaggi si può avere una conversazione con un singolo membro della classe, un gruppetto, o parlare a tutti i partecipanti contemporaneamente. Usando le funzionalità video si può passare ad una video-conversazione.
- **Wikis** – è uno strumento di collaborazione che permette all'utente di co-creare e modificare pagine di materiale didattico. Questo strumento può essere usato per gli elaborati di gruppo visto che è semplice identificare quale studente ha partecipato e contribuito al progetto.
- **GoToMeeting –** www.gotomeeting.com – è un software di videoconferenza the permette agli utenti di collaborare in tempo reale. È possibile usare GoToMeeting per condurre sessioni di apprendimento. Può essere usata una lavagna per condividere lo schermo o illustrare un concetto di apprendimento. I partecipanti posso connettersi al meeting usando un pc o uno smartphone.

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

GoToMeeting inoltre permette di registrare permettendo di vedere la sessione in differita.

- **Applicazioni di podcasting** – www.spreaker.com – podcasting, per esempio, si possono distribuire una serie di audio file per riassumere il contenuto di apprendimento e renderlo disponibile agli studenti come una guida per lo studio.

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

IX. ORGANIZZAZIONE E REGOLAMENTI PER I TIROCINI ONLINE

REGOLAMENTI DI ESEMPIO PER IL COLLOCAMENTO D'IMPIEGO A DISTANZA NELL'INDUSTRIA DELL'HORECA

§1

Elementi generali

1. Il collocamento può essere fatto utilizzando metodi e tecniche di apprendimento a distanza (da ora in poi denominato collocamento remoto) nei termini di questi Regolamenti.
2. L'addestramento per mezzo dell'utilizzo di metodi e tecniche di apprendimento a distanza è inteso come un processo didattico organizzato usando di una infrastruttura e software per lavorare in sistemi a modalità sincrona e asincrona, che abilita il contatto tra tutti i partecipanti coinvolti nel processo.
3. Il collocamento remote può essere fatto qualora assicuri il raggiungimento di tutti i risultati dell'apprendimento stabiliti nel programma di studio assegnato al collocamento.
4. In materie non coperte da questi regolamenti, si applicano i vigenti regolamenti per i tirocini.

§2

Obbiettivi del collocamento remoto

Gli obbiettivi del collocamento remoto in particolare sono:

1. Verifica pratica della conoscenza teorica acquisita durante gli studi,
2. Apprendimento su l'ambiente professionale, affrontando situazioni difficili e risolvendo conflittualità professionali,
3. Prendere conoscenza della specificità del lavoro dei differenti ruoli assunti nell'industria dell'HORECA e familiarizzare con i differenti aspetti lavorativi,
4. Acquisire conoscenza pratica delle problematiche relative alla specializzazione selezionata nell'industria dell'HORECA,
5. Prendere conoscenza delle proprie possibilità nel mercato del lavoro, preparandosi per il lavoro pratico nel settore HORECA,

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

6. Generare creatività e innovatività negli studenti,
7. Stabilire contatti professionali che possono essere usati quando si è alla ricerca di un lavoro,
8. Acquisire esperienza durante lo svolgimento delle mansioni professionali individuali o di gruppo,
9. Creare elevata cultura professionale e organizzazione nel lavoro, secondo i moderni trend dell'economia, l'amministrazione, la scienza e la cultura.

§3

Organizzazione del collocamento remoto

1. Il collocamento remoto si realizza usando metodi e tecniche di apprendimento a distanza che assicurino contatti sincroni e asincroni tra le persone coinvolte.
2. Prima di iniziare con lavoro a distanza il supervisore del collocamento fornisce agli studenti l'informazione sugli strumenti informatici necessari per completare il collocamento remoto.
3. L'università fornisce allo studente accesso libero agli strumenti necessari per tutta la durata del collocamento remoto.
4. Possono essere usati solo strumenti informatici che assicurino una adeguata protezione dell'informazione elaborata, inclusi i dati personali, per svolgere il collocamento remoto.
5. Nella eventualità di problemi di funzionamento degli strumenti informatici, lo studente riferisce tali problemi al supervisore.
6. Uno studente che non abbia appropriate attrezzature di calcolo o accesso a internet può usare le risorse infrastrutturali informatiche dell'università per svolgere il collocamento remoto.
7. L'università dovrà definire le regole per l'uso delle proprie attrezzature con un accordo apposito con lo studente.
8. Prima di utilizzare un dato strumento per il collocamento remoto, lo studente dovrebbe essere addestrato per l'uso, l'addestramento dovrebbe includere:

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

1) La funzionalità del software i compiti previsti dal collocamento;
2) Le misure tecniche in posto per rendere sicura l'informazione elaborata, inclusi i dati personali;
3) La procedura da seguire in caso di malfunzionamento di un determinato strumento.

9. Lo studente sceglie un collocamento remoto tra gli scenari di collocamento disponibili nelle seguenti aree: turismo di massa, turismo ricreativo, turismo urbano e turismo della salute, e turismo culturale ed ecoturismo;
10. Il collocamento remoto deve svolgersi durante le vacanze estive e/o durante l'anno accademico, con una durata tale che non interferisca con le attività d'insegnamento;
11. Le condizioni per il collocamento degli studenti con forti o moderate disabilità sono considerate caso per caso sulla base della persona dell'università responsabile per l'assegnazione del collocamento online, rispettando la durata totale del collocamento.

§4

Persone responsabili per l'organizzazione del collocamento remoto

1. I supervisori del tirocinio online e le persone e le strutture responsabili per i tirocini in una determinata istituzione di alta formazione supervisioneranno e controllano i collocamenti online.
2. I supervisori del collocamento remoto di una determinata istituzione di alta formazione saranno incaricati da persone autorizzate a farlo.
3. I compiti del supervisore del collocamento online includeranno:
4. La conduzione di corsi introduttivi;
5. La conduzione delle consultazioni;
6. La partecipazione nelle riunioni di rapporto organizzate dalle persone responsabili del collocamento all'Università;

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

1) La conduzione di corsi introduttivi;
2) La conduzione delle consultazioni;
3) La partecipazione nelle riunioni di rapporto organizzate dalle persone responsabili del collocamento all'Università;
4) Revisione e valutazione della documentazione del collocamento degli studenti;
5) Valutazione sui risultati dello studente rispetto ai risultati attesi di apprendimento dell'insegnamento.

§5

Diritti e obblighi degli studenti che intraprendono il collocamento remoto

1. Prima di iniziare il collocamento remoto, lo studente dovrebbe essere addestrato nell'uso degli strumenti per svolgere il collocamento usando metodi e tecniche di apprendimento a distanza.
2. Prima di iniziare il collocamento remoto, lo studente dovrebbe possedere l'informazione necessaria per l'appropriata implementazione del collocamento remoto.
3. Durante il collocamento remoto lo studente è obbligato a:
   1) Svolgere il programma del collocamento secondo il curriculum scelto, le regole e le procedure,
   2) Stare in contatto con il supervisore del tirocinio, secondo le regole stabilite,
   3) Ottemperare i requisiti di salute e sicurezza ed i principi dell'ergonomia durante il lavoro davanti al computer.
4. Le interruzioni del collocamento dello studente dovute a malattia o altri eventi fortuiti si tradurranno in un prolungamento della durata del collocamento.
5. Nel caso in cui lo studente violi esageratamente le regole del collocamento remoto, la disciplina del lavoro o non ottempera le richieste del supervisore relative alla implementazione appropriata dei compiti professionali, il supervisore del collocamento può estromettere lo studente dal collocamento.

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

§6

Monitoraggio del collocamento remoto

1. Lo scopo del monitoraggio dei collocamenti remoti e quello di identificare e verificare i progressi negli obbiettivi di apprendimento, in particolare:
   a) Fornire riscontri sui compiti portati a termine,
   b) Aggiustare il tiro sui task pianificati, se necessario,
   c) Spiegare come svolgere compiti nuovi,
   d) Discutere i modi su come risolvere possibili problemi.
2. Il monitoraggio è svolto in remoto.
3. L'agenda del monitoraggio è stabilita dal supervisore insieme allo studente.
4. La frequenza degli incontri tra il supervisore e lo studente dovrebbe assicurare la verifica in corso dei compiti portati a termine.
5. Il monitoraggio del collocamento remoto deve rispettare la privacy dello studente ed assicurare la piena protezione dei suoi dati personali.
6. Lo studente dovrebbe essere informato in anticipo sulle regole dettagliate della conduzione del monitoraggio, inclusi gli strumenti utilizzati per la comunicazione online e la modalità di consegna dei documenti.

§7

Completamento con successo del collocamento remoto

7. La condizione per il completamento con successo di un collocamento remoto è il compimento dei task stabiliti nel programma e la sottomissione da parte dello studente della documentazione richiesta dall'università, incluso il questionario di valutazione (Appendice 1).
8. Se lo studente fallisce il collocamento entro i limiti specificati o riceve una valutazione negativa dal supervisore, il collocamento non sarà ritenuto passato.

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

QUESTIONARIO PER IL COLLOCAMENTO REMOTO

1. Per favore segna il voto appropriato secondo la tua opinione, considerando che 1 è il valore più basso e 5 il più alto:

	1	2	3	4	5
Quanto sei soddisfatto con il collocamento sul lavoro in remoto?					
Che valutazione dai a contenuti del collocamento sul lavoro in remoto?					
Quanto hai sviluppato le tue competenze professionali?					
Quanto sei stato capace di usare la conoscenza acquisita all'università durante il collocamento sul lavoro in remoto?					

2. Quali competenze ti ha fatto sviluppare il tuo collocamento sul lavoro in remoto?

(Per favore elenca loro in ordine di importanza secondo la tua opinione)

……

……

……

……

……

3. Quanto sono state soddisfatte le tue aspettative sul mentore della struttura ospitante?

……

……

……

……

……

4. Intravedi qualche carenza nella tua preparazione per la tua futura carriera?

(Per favore elenca loro in ordine di importanza secondo la tua opinione)

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

.....

.....

.....

.....

.....

5. Cosa ti ha soddisfatto più di tutto durante il tuo tirocinio in modalità a distanza?

.....

.....

.....

.....

.....

6. Cosa NON ti ha soddisfatto più di tutto durante il tuo tirocinio in modalità a distanza?

.....

.....

.....

.....

.....

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

X. MONITORAGGIO DELLE PRATICHE ONLINE

Lo scopo del monitoraggio dei tirocini online è di identificare e controllare i progressi begli obbiettivi formativi.

Principi generali per il monitoraggio del tirocinio online:

- I tirocini online devono essere monitorati in maniera tale da rispettare la privacy del tirocinante da proteggere pienamente i suoi dati personali, a prescindere se il tirocinante usi attrezzature personali o dell'università per completare il tirocinio a distanza.
- Il monitoraggio dei tirocini online non dovrebbe violare la privacy del tirocinante o della sua famiglia o impedire l'uso dei mezzi casalinghi per il loro scopo inteso.
- I principi adottati per il monitoraggio dovrebbero definire il suo scopo (razionale), ambito e modalità di monitoraggio.
- Le regole del monitoraggio dei tirocini a distanza dovrebbero avere la forma di regolamenti che definiscano chiaramente e in maniera recisa i diritti e i doveri e gli obblighi del tirocinante e del supervisore del tirocinio a distanza.
- Il tirocinante dovrebbe essere informato in anticipo sul monitoraggio.
- Il tirocinante dovrebbe confermare se ha familiarità con il monitoraggio del tirocinio a distanza.
- L'ambito del monitoraggio dei tirocini a distanza dovrebbe includere: le prestazioni di lavoro, l'inventario, la manutenzione, il servizio o la riparazione dell'attrezzatura fornita nonché la sua installazione, salute e sicurezza.
- Il modo in cui il monitoraggio viene svolto deve essere adattato al luogo e natura del tirocinio.
- Il monitoraggio deve essere fortemente correlato alle mansioni svolte.
- Il monitoraggio dovrebbe essere svolto per mezzo di idoneo software che può, facilmente e senza oneri per il tirocinante, mandare la necessaria informazione al supervisore (software di tracciamento temporale, software di resoconto giornaliero della attività, telefono, email).

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

Qui sotto vengono riportate le line guida di esempio per svolgere il monitoraggio del tirocinio a distanza:

1. Identificare lo stile della supervisione fornita – essere un controllore o preferire che siano gli studenti che risolvano tutto da sé stessi?
2. Come e da chi i compiti del tirocinio a distanza saranno assegnati?
3. Come e da chi saranno effettuati i riscontri?
4. Quando e come lo studente sarà capace di comunicare con te?

A cosa dovresti dare particolare attenzione quando programmi la supervisione della pratica a distanza?

- Frequenza delle riunioni e presenza ai meeting da entrambi le parti;
- Frequenza dei resoconti e dei riscontri (con che frequenza lo studente consegna il lavoro e quanto tempo impiega per ricevere il riscontro dal supervisore);
- Canali di comunicazione – con quali strumenti e in che forma l'informazione tra lo studente e il supervisore viaggia;
- Requisiti riguardanti la documentazione mandata dagli studenti;
- Accordo con lo studente sui periodi di lavoro, disponibilità e scadenze per la consegna dei risultati del lavoro (considerando interruzione del semestre, sessioni e vacanze).

Definire chiaramente regole, principi e strumenti secondo i quali sarà basato il monitoraggio dei tirocini a distanza è utile per stabilire aspettative reciproche tra lo studente e il supervisore di tirocinio. Vale la pena evidenziare che gli studenti abbandonano i tirocini virtuali piuttosto facilmente (specialmente quando questi non sono una parte obbligatoria del programma di studio). Inoltre, limitato coinvolgimento personale e scarsa interazione col supervisore (inclusa la mancanza di riscontro), supervisione passiva (ovvero dove il supervisore aspetta sempre che sia lo studente ad avviare il contatto), comunicazione a senso unico e poco spazio alla flessibilità o allo sviluppo di competenze, portano ad un minore impegno nel tirocinio da parte dello studente. Obbiettivi chiari, supporto e buona organizzazione possono aiutare gli studenti a restare motivati nel tempo e lavorare efficacemente.

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

I resoconti settimanali e le revisioni di progetto individuali sono assolutamente motivanti e benefici pe il lavoro da casa, specialmente quando il numero e la frequenza della supervisione non è né poco né troppo frequente. Una chiara struttura e frequenti resoconti assicurano the il supervisore possa fornire riscontri di pari passo ai progressi, aiutando gli studenti durante il percorso – piuttosto che fare riscontri alla fine e quando il progetto è in stato avanzato o addirittura concluso. Sicuramente è importante che il monitoraggio della prestazione sia fatta per riscontri e obbiettivi di evoluzione, piuttosto che esercitare il controllo sugli studenti. Il riscontro e la supervisione sostengono l'apprendimento continuo e ulteriori contributi al pieno raggiungimento dei successivi livelli del

Quelle che seguono sono le questioni che dovrebbero essere discusse durante le riunioni di controllo online degli studenti con il supervisore:

1. Come è la situazione in generale (dal punto di vista di entrambi il supervisore e lo studente)?
2. Il carico di lavoro
3. La valutazione della comunicazione tra supervisore e studente, e studente ed altri supervisori.
4. Valutazione del rapporto ore di lavoro/coinvolgimento
5. Progressi sugli obbiettivi
6. Risposte alle domande sugli incarichi
7. Riscontri forniti
8. Spiegazione dei nuovi incarichi assegnati

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

XI. GESTIONE, RESOCONTO, VERIFICA DEI TIROCINI ONLINE

I tirocini online sono soggetti alla verifica dei risultati dell'apprendimento. La verifica è svolta dal supervisore della pratica online.

Guida per i periti della pratica:

1. Spiega come lo studente sarà valutato e da chi.
2. Specifica l'ambito e i tempi della valutazione (medio-termine and finale o solo finale).
3. Si possono usare le seguenti schede per il raggiungimento dei risultati formative, che contengono un elenco dettagliato dei risultati dell'apprendimento, suddivisi per l'ambito del turismo e della settore alberghiero.
4. Nel verificare il collocamento usando le schede seguenti, si selezionano quei risultati formativi che sono rilevanti per i task di lavoro dello studente nel collocamento online.

Gestione del turismo

N.	**Risultati di apprendimento per questa competenza**	**Verifica della padronanza su un elemento formativo** *dove 1 significa mancanza di padronanza e 5 significa piena padronanza*					Metodi di verifica dell'elemento formativo
		1	**2**	**3**	**4**	**5**	
Nome della competenza: Sviluppo di programmi di eventi turistici							
1.	Caratterizza le tipologie degli eventi turistici						
2.	Discute i principi per l'organizzazione e la pianificazione degli eventi turistici, inclusi gli aspetti legali						
3.	Possiede la conoscenza sulla geografia del turismo d'Italia e del Mondo						
4.	Possiede la conoscenza sui valori e attrazioni naturali e culturali						
5.	Possiede la conoscenza sugli andamenti e le direzioni di sviluppo nel campo turistico e ricreativo						

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

6.	Presenzia alla selezione di personale del turismo e gli obblighi e principi delle attività pratiche delle persone partecipanti il servizio di un evento e nelle singole fasi della sua realizzazione						
7.	Utilizza e sa leggere la cartografia						
8.	Utilizza molteplici basi informative						
9.	Identifica le origini dei bisogni e seleziona i servizi di conseguenza						
10.	Crea piani e programmi di eventi turistici per differenti gruppi						
11.	Determina il livello di rischio e pericolosità nell'organizzazione di eventi turistici						
12.	Allaccia rapporti con potenziali partner (proprietari di alberghi, centri conferenza, aziende di trasporti, ecc.)						
13.	Definisce i requisiti che devono possedere i partner e i collaborator nel corso dell'organizzazione degli eventi turistici						
14.	Indica la necessità di ulteriori sviluppi di competenze nel su menzionato obbiettivo						
15	È capace di cooperare e lavorare in gruppo						
16.	Prevede gli effetti delle azioni intraprese						
Nome della competenza: Calcolo dei costi degli eventi e servizi turistici							
1.	Caratterizza concetti e tipi di costo degli eventi turistici						
2.	Caratterizza i fattori che influenzano i prezzi degli eventi e servizi turistici						
3.	Conosce i principi del calcolo dei costi degli eventi e servizi turistici						
4.	Calcola i costi delle singole componenti di un evento o servizio turistico, inclusi i propri costi, quelli esterni, e i servizi aggiuntivi						
5.	Calcola i costi degli eventi e pacchetti turistici in differenti opzioni di tempo, prezzo e componenti						

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

6.	Prepara la documentazione necessaria relativa ai calcoli degli eventi e servizi turistici						
7.	Calcola i costi degli eventi turistici di gruppo e i costi unitari						
8.	Determina il prezzo degli eventi e servizi turistici						
9.	Calcola i margini di guadagno e l'IVA applicata al turismo						
10.	Indica la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e delle sue competenze nel campo su menzionato						
11.	È capace di cooperare lavorare in gruppo						
Nome della competenza: Ordinazione e prenotazione di eventi e servizi turistici							
1.	Seleziona i fornitori di servizi per gli eventi turistici						
2.	Stabilisce contatti con potenziali partner (proprietari di alberghi, centri conferenza, aziende di trasporti, ecc.)						
3.	Seleziona i migliori modi per assicurare i partecipanti agli eventi turistici						
4.	Ordina, conferma e cancella servizi turistici						
5.	Redige contratti con soggetti che operano nel mercato dei servizi turistici						
6.	Effettua prenotazioni per gli eventi e i servizi turistici, incluse le prenotazioni online dei servizi						
7.	Utilizza software dedicato nell'ambito dei servizi turistici						
8.	Prepara la documentazione necessaria relativa alle ordinazioni di servizi turistici						
9.	Individua la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e delle sue competenze nel campo su menzionato						
10.	È capace di cooperare e lavorare in gruppo						
11.	Comunica efficacemente con i partner						
12.	Ottempera alle regole dell'etica professionale						
Nome della competenza: Collaborazione con i fornitori di servizi per la implementazione di eventi e servizi turistici							

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

1.	Discute sui principi di cooperazione tra operatori nel servizio di un evento con gestori di strutture alberghiere, catering e mezzi di trasporto						
2.	Stabilisce i requisiti che devono possedere i suoi partner nell'organizzazione di un evento turistico						
3.	Ordina, conferma e cancella servizi turistici						
4.	Caratterizza i contratti firmati coi partner						
5.	Negozia i termini dei contratti						
6.	Redige contratti con soggetti che operano nel mercato dei servizi turistici						
7.	Impugna le responsabilità dei contraenti per mancato o improprio rispetto degli obblighi						
8.	Individua la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e delle sue competenze nel campo su menzionato						
9.	È capace di cooperare e lavorare in gruppo						
10.	Comunica efficacemente con le controparti						
11.	Ottempera alle regole dell'etica professionale						
Nome della competenza: Gestione degli eventi turistici							
1.	Caratterizza i principi dei servizi dell'evento turistico sulla base del tipo e del gruppo target						
2.	Istruisce lo staff per l'evento turistico organizzato						
3.	Applica i metodi della guida turistica e del tour leader						
4.	Caratterizza il modo del comportamento in caso di emergenza o situazioni straordinarie delle persone in servizio durante l'evento turistico						
5.	Può trovare soluzioni appropriate e i principi di comportamento in caso di emergenza o situazioni inusuali che si verificano durante l'evento						

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

6.	Discute gli obbiettivi dei compiti e le responsabilità del personale in servizio per l'evento turistico su varie posizioni (tour leader, guida, ecc.)						
7.	Monitora i progressi dell'evento turistico						
8.	Pianifica e organizza il tempo libero dei clienti						
9.	Lavora per gli eventi turistici indirizzati a vari gruppi di clienti						
10.	Collabora con i fornitori di servizi durante l'esecuzione degli eventi turistici e dei servizi connessi						
11.	Lavora a conferenze, congressi, sagre e scambi turistici, e altri tipi di eventi						
12.	Osserva i principi del servizio clienti						
13.	Prepara, mantiene e raccoglie la documentazione relativa agli eventi e servizi turistici						
14.	Controlla e gestisce i reclami dei clienti durante gli eventi turistici						
15.	È pronto a rivestire il ruolo professionale dell'organizzatore dell'evento, con la consapevolezza del rispetto per il bene e la sicurezza dei clienti						
16.	Sottolinea l'importanza di una appropriata selezione dello staff per assicurare la piena soddisfazione dei clienti che partecipano all'evento turistico						
17.	Evidenzia la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato obbiettivo						
18.	È capace di cooperare e lavorare in gruppo						
19.	Comunica efficacemente con i clienti						
20.	Dimostra creatività in azione						
Nome della competenza: Fornire l'informazione turistica							

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

1.	Caratterizza le parti analogiche e digitali del Sistema Informativo Turistico d'Italia						
2.	Definisce i valori turistici, lo sviluppo turistico e l'accessibilità dei trasporti d'Italia e altri paesi del mondo						
3.	Crea l'informazione turistica sulle attrazioni, lo sviluppo turistico e i prodotti turistici di una data regione						
4.	Crea e aggiorna i database turistici						
5.	Fornisce informazioni pratiche e consigli ai turisti circa una determinata regione secondo i principi del servizio clienti						
6.	Usa le varie fonti di informazione geografiche e turistiche						
7.	Collabora con i partecipanti del mercato turistico						
8.	Prepara materiale promozionale, guide, e cataloghi dei servizi turistici						
9.	Evidenzia la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato obbiettivo						
10.	Comunica efficacemente con i clienti						
11.	Rispetta i principi della cultura professionale						
Nome della competenza: Applicare strumenti di marketing per la vendita di eventi e servizi turistici							
1.	Introduce nuovi servizi turistici e prodotti nel mercato						
2.	Determina e negozia i prezzi di eventi e servizi turistici						
3.	Sviluppa strategie di prezziario						
4.	Usa canali esistenti di distribuzione e ne crea di nuovi						
5.	Usa svariati strumenti di promozione nella vendita di eventi e servizi turistici (annunci pubblicitari, relazioni pubbliche, promozioni di vendita, vendita personale, marketing diretto)						

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

6.	Evidenzia la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito						
7.	Può collaborare e lavorare in gruppo						
8.	Comunica efficacemente con le controparti						
9.	Rispetta i principi dell'etica professionale						
Nome della competenza: Mantenere i documenti contabili di eventi e servizi turistici e registrare le operazioni finanziarie							
1.	Registra i pagamenti dei partecipanti e prepara i documenti di conferma di pagamento per gli eventi e servizi turistici						
2.	Prepara le voci di costo e determina i costi dei singoli servizi turistici forniti da terzi, inclusi i costi di alloggio, vitto, assicurazione, trasferimenti, trasporti e costi dell'attrazione e servizi aggiuntivi						
3.	Prepara la contabilità dei ricavi e i costi di un evento turistico						
4.	Ottempera ai principi della tassazione di eventi e servizi turistici						
5.	Stabilisce i costi di conferenze, fiere, e scambi turistici						
6.	Mantiene i registri contabili di eventi e servizi turistici, osservando i principi della contabilità						
7.	Prepara tutta la documentazione relativa alla preparazione di eventi e servizi turistici						
8.	Evidenzia la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito						
9.	Può collaborare e lavorare in gruppo						
10.	Rispetta i principi dell'etica professionale						
Nome della competenza: Preparare e raccogliere la documentazione relativa alla gestione turistica							

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

1.	Registra i pagamenti dei partecipanti e prepara i documenti di conferma di pagamento per gli eventi e servizi turistici						
2.	Cura i registri di contabilità degli eventi e servizi turistici, ottemperando ai principi della contabilità						
3.	Completa le ricevute, conti, voucher, ricevute di pagamento, i biglietti dell'evento						
4.	Evidenzia la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito						
Nome della competenza: Utilizzo software dedicati per la gestione dei servizi turistici							
1.	Ha padronanza dei comandi base del sistema di gestione dei servizi turistici						
2.	Usa software specialistici per i servizi turistici						
3.	Rende i servizi comprensibili ad un cliente qualsiasi usando il software dedicato						
4.	Evidenzia la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito						
Nome della competenza: Ottemperanza della salute e sicurezza su lavoro, dei regolamenti di protezione antincendio e protezione dell'ambiente, dei requisiti ergonomici							
1.	Conosce i principi base della sicurezza e dell'igiene nei luoghi di lavoro e l'ergonomia nella gestione dei servizi turistici						
2.	Conosce i principi base per creare ambienti di lavoro e attività umane						
3.	Conosce i metodi base, strumenti e tecniche per analizzare e gestire gli ambienti di lavoro e le attività umane						
4.	Identifica potenziali fonti di rischio di un determinato luogo di lavoro						
5.	Conosce i comportamenti da assumersi in situazioni di pericolo applicando le regole della sicurezza						
6.	Dimostra una particolare attitudine per la propria sicurezza sul lavoro e degli altri						

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

7.	Capisce la necessità e conosce le possibilità di auto-apprendimento di conoscenza nel campo della sicurezza e dell'igiene nei luoghi di lavoro e dell'ergonomia						
8.	Prevede le conseguenze delle proprie azioni						
Nome della competenza: Applicazione delle leggi che regolano gli affari, la legge sul lavoro e la protezione dei dati personali							
1.	Ha conoscenze di base sulla imprenditorialità e i principi di intraprendimento e conduzione dell'attività economica						
2.	Conosce le fonti informative sulle leggi dell'economia, il lavoro e la protezione dei dati personali ed è capace di averne accesso						
3.	Risolve complicazioni che si creano nell'ambito della legge dell'economia della legge del lavoro, della legge sulla protezione dei dati personali						
4.	Evidenzia la necessità di ulteriori approfondimenti della sua conoscenza in materia di leggi in economia, leggi sul lavoro e protezione dei dati personali						
Nome della competenza: Utilizzo di una lingua straniera							
1.	Utilizza le fonti di informazione su una lingua straniera per effettuare i compiti del proprio lavoro						
2.	Riesce a conversare su tipici argomenti relativi alle questioni professionali						
3.	È capace di scrivere testi relativi ai suoi compiti professionali						
4.	Capisce la necessità di migliorare le proprie competenze nell'uso di una lingua straniera						
Nome della competenza: Organizzare un piccolo gruppo di lavoro							
1.	Ha le conoscenze di base nel campo della gestione delle risorse umane e dei progetti						
2.	È capace di coordinare il lavoro di gruppo						

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

3.	Identifica gli errori commessi nel gruppo di lavoro e propone le correzioni						
4.	Comunica efficacemente con gli altri componenti del gruppo						
5.	Applica metodi per la risoluzione di conflittualità e la negoziazione						
6.	Evidenzia la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito						

Servizi di alloggio

N.	**Risultati di apprendimento per questa competenza**	**Verifica della padronanza su un elemento formativo** *dove 1 significa mancanza di padronanza e 5 significa piena padronanza*					Metodi di verifica dell'elemento formativo
		1	2	3	4	5	
Nome della competenza: Servizio complessivo agli ospiti dell'hotel in relazione con i loro bisogni, gli standard, e l'etica professionale							
1.	Caratterizza i principi relative al servizio degli ospiti						
2.	Rileva le caratteristiche psico-fisiche degli impiegati necessarie per il servizio dell'hotel						
3.	Rileva le possibilità per la risoluzione di conflittualità con gli ospiti						
4.	Utilizza varie fonti di conoscenza relativa all'hotel						
5.	Serve gli ospiti in relazione ai propri bisogni specifici						
6.	Ottempera ai principi della cultura e dell'etica						
7.	Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito						
8.	Completa i task in un gruppo, assumendo ruoli diversi al suo interno						
Nome della competenza: prenotazione e vendita di servizi dell'hotel							
1.	Caratterizza i compiti e gli strumenti del receptionist						
2.	Crea offerte adatte alla categoria di un ospite (individuale, di gruppo, per affari)						

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

3.	Identifica i bisogni di un ospite per selezionare offerte di servizi dell'hotel e proporgliele						
4.	Seleziona strumenti di promozione in relazione alle tipologie di servizi						
5.	Ottempera ai principi della prenotazione dei servizi per ospiti individuali e gruppi di ospiti						
6.	Utilizza i sistemi di prenotazione dei servizi di alloggio						
7.	Redige la documentazione del processo di prenotazione degli alloggi						
8.	Collabora con le altre strutture dell'hotel nelle prenotazioni degli alloggi fornendo i dati necessari relativi ai servizi prenotati						
9.	Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito						
10.	Porta a termine i compiti in un gruppo, assumendo ruoli diversi al suo interno						
Nome della competenza: pianificazione e implementazione di attività di marketing e vendita per i servizi di alloggio							
1.	Caratterizza i nuovi strumenti di marketing usati nella vendita dei servizi di alloggio						
2.	Sostiene l'importanza di rendere un'immagine professionale nel modo di operare						
3.	Usa piattaforme di vendita						
4.	Nelle attività di marketing usa questi strumenti: social media, inserimento del prodotto, marketing del contenuto, CSR, marketing della fedeltà						
5.	Redige piani di marketing						
6.	Applica presupposti misti di marketing per la vendita di servizi di alloggio						
7.	Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito						
8.	Porta a termine i compiti in un gruppo, assumendo ruoli diversi al suo interno						

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

Nome della competenza: utilizzo di software dedicati per lo svolgimento dei task professionali							
1.	Discute sulle funzionalità basi dei programmi usati per portare avanti i task						
2.	Porta a compimento i propri task professionali utilizzando software dedicato						
3.	Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito						
Nome della competenza: mantenimento della pulizia e dell'ordine							
1.	Caratterizza i ruoli di lavoro nella gestione della pulizia						
2.	Caratterizza le tipologie di alloggi e le loro attrezzature						
3.	Caratterizza le tipologie dei lavori di pulizia						
4.	Organizza lo staff delle pulizie						
5.	Supervisiona il rifornimento del materiale per la pulizia all'hotel						
6.	Coordina il lavoro per la preparazione di benvenuto degli ospiti in hotel						
7.	Osserva le regole della responsabilità materiale delle attrezzature e degli effetti degli ospiti						
8.	Osserva le procedure per custodire le cose lasciate dagli ospiti						
9.	Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito						
10.	Porta a termine i compiti in un gruppo, assumendo ruoli diversi al suo interno						
Nome della competenza: Preparazione e servizio della colazione in relazione all'offerta e gli standard dell'hotel							
1.	Descrive le tipologie di colazione dell'hotel						
2.	Organizza il lavoro del personale addetto per la preparazione dei pasti						
3.	Osserva i principi della preparazione dei menù						
4.	Supervisiona l'approvvigionamento del cibo all'hotel						
5.	Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito						

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

6.	Porta a termine i compiti in un gruppo, assumendo ruoli diversi al suo interno						
7.	Descrive le tipologie di colazione dell'hotel						
Nome della competenza: Organizzazione e implementazione dei servizi aggiuntivi dell'hotel, considerando i bisogni degli ospiti e gli standard dei mezzi a disposizione							
1.	Descrive i servizi aggiuntivi dell'hotel						
2.	Prende ed esegue le ordinazioni degli ospiti relative ai servizi aggiuntivi						
3.	Organizza i servizi aggiuntivi in relazione all'ordine						
4.	Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito						
5.	Porta a termine i compiti in un gruppo, assumendo ruoli diversi al suo interno						
6.	Porta a termine i compiti in un gruppo, assumendo ruoli diversi al suo interno						
Nome della competenza: Ottemperanza delle regolamentazioni su salute e sicurezza, protezione antincendio e ambientale e requisiti su ergonomia							
1.	Conosce i fondamenti di igiene e sicurezza sul lavoro e dell'ergonomia del lavoro in hotel						
2.	Conosce i principi base della progettazione dell'ambiente di lavoro e dell'attività umana						
3.	Conosce i metodi base, gli strumenti, le tecniche di analisi e gestione dell'ambiente di lavoro e l'attività umana						
4.	Identifica potenziali fonti di pericolo in un dato luogo						
5.	Sa come comportarsi in caso di pericolo, applicando le regole di sicurezza						
6.	Dimostra attitudine alla responsabilità verso la propria sicurezza sul lavoro e quella degli altri						
7.	Capisce la necessità e conosce le possibilità di auto-apprendimento di conoscenza nel campo della sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro e dell'ergonomia						
8.	Prevede le conseguenze delle proprie azioni						
Nome della competenza: Applicazione delle regolamentazioni sulla conduzione dell'attività di impresa, la lesse sul lavoro e la protezione dei dati personali							

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

1.	Possiede conoscenze di base sulla imprenditorialità e i principi dell'intraprendimento e conduzione degli affari						
2.	Conosce le fonti legislative dell'economia, del lavoro e della protezione dei dati personali e è capace di accedervi						
3.	Risolve situazioni non complicate nell'ambito delle leggi dell'economia, delle leggi sul lavoro e la protezione dei dati personali						
4.	Capisce la necessità di aggiornare e approfondire la propria conoscenza in ambito legale per quanto riguarda le leggi sugli affari, le leggi sul lavoro e la protezione dei dati personali						
Nome della competenza: Utilizzo di una lingua straniera ed utilizzo delle fonti informative sulla stessa							
1.	Utilizza fonti informative della lingua straniera per portare avanti i compiti del proprio lavoro						
2.	Effettua conversazioni su argomenti tipici nell'ambito della propria professione						
3.	È capace di scrivere testi connessi ai suoi compiti di lavoro						
4.	Capisce la necessità di migliorare le proprie competenze linguistiche						
Nome della competenza: Organizzare il lavoro di un piccolo gruppo							
1.	Ha conoscenze di base sulla gestione delle risorse umani e dei progetti						
2.	Sa come coordinare l'implementazione dei task del gruppo						
3.	Identifica gli errori commessi in lavoro di gruppo e formula proposte per correggerli						
4.	Comunica efficacemente con gli altri componenti del gruppo						
5.	Applica metodi per la risoluzione di conflittualità e per la negoziazione						
6.	Manifesta la necessità di ulteriori sviluppi della sua conoscenza e competenze nel su menzionato ambito						

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

XII. VALUTAZIONE DEL TIROCINIO ONLINE – RISCONTRO PER GLI STUDENTI

Un riscontro fornito correttamente dovrebbe includere i criteri entro i quali si effettua la valutazione e il ventaglio di attività valutate. Il riscontro non dovrebbe interessare tutte le attività ma dovrebbe essere limitato ad un limitato intervallo di attività precedentemente concordato. Affinché il riscontro abbia l'effetto voluto, è necessario fornirlo mentre il task da valutare è ancora in corso o è stato appena completato.

Un riscontro efficace mira a determinare il livello di comprensione e lo sviluppo di competenza dello studente al fine di pianificare i prossimi passi per il raggiungimento dei risultati formativi.

Il riscontro fornito dal tutor è efficace quando l'informazione:

- Si focalizza sulla qualità del lavoro e/o il processo di apprendimento;
- Motiva e incentiva lo studente a sviluppare proprie conoscenza e competenze;
- Non è un elogio, una ricompensa o un rimprovero;
- Riconosce che lo studente ha fatto bene e identifica quello che è stato compreso o incompreso;
- Si focalizza sulla qualità del lavoro e fa riferimento a specifiche conoscenza e competenze;
- È direttamente correlata agli obbiettivi formativi;
- Può essere verbale, comunicata gesticolando, o formalizzata in forma scritta;
- È fornita regolarmente e con costanza – deve essere fornita durante lo svolgimento dell'attività o brevemente dopo il completamento;
- Considera i bisogni individuali dello studente;
- Viene formulata dopo che siano state evase le domanti seguenti:
    1) Cosa può fare lo studente?
    2) Cosa non può fare lo studente?
    3) Come comparare il lavoro dello studente con quello degli altri studenti?
    4) Cosa può fare lo studente meglio?
- È fornita negli incontri individuali con lo studente.

I tutor dovrebbero revisionare la qualità del lavoro dei tirocinanti e fornire riscontri formativi regolari e costanti. La valutazione dei progressi dovrebbe essere fatta almeno una volta alla settimana. L'informazione fornita agli studenti potrebbe anche includere un aggiornamento delle attività stabilite per la settimana, i risultati di lavori consegnati precedentemente, ed altre informazioni rilevanti relative alla organizzazione del tirocinio.

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

XIII. STRUMENTI DIGITALI ONLINE E METODI PER LA GESTIONE DEL TIROCINIO ONLINE

1. L'ambiente di apprendimento online

L'ambiente di apprendimento online per mezzo del quale i tirocini a distanza vengono erogati è la piattaforma MOODLE (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment). Questo ambiente di apprendimento a distanza è basato su Apache, PHP e MySQL o PostgreSQL e vi si può accedere via browser web. Un grande vantaggio della piattaforma è che può girare sui principali sistemi operativi - Windows, Linux, and Mac OS X.[1] Dal punto di vista dell'implementazione, questo ambiente di apprendimento è gratuito a non richiede costi per l'acquisto della licenza d'uso. MOODLE è uno dei più diffusi e il più ben valutato Sistema di Gestione dell'Apprendimento al mondo.[2]

L'ambiente di MOODLE fornisce accesso a strumenti avanzati per lo sviluppo, l'implementazione, e la condivisione di curricula che coprono gli aspetti pratici della formazione. La programmazione di corsi internazionali è facilitata dal fatto che l'ambiente è multilingua, permettendo di girare in molteplici lingue in dipendenza del luogo dove il corso è erogato.

Al cuore dell'ambiente MOODLE ci sono corsi contenenti risorse ed attività. Si possono trovare circa venti differenti tipi di attività disponibili all'interno dei corsi (forum, glossari, wiki, assegnazioni di compiti, quiz, sondaggi, riproduttori SCORM, basi di dati, ecc.). Il punto chiave nella programmazione e gestione di un corso è che ogni attività può essere fortemente personalizzata. La maggiore forza del modello basato sull'attività risiede nel combinare attività in sequenze e gruppi che possono aiutare e guidare i partecipanti nei percorsi formativi. In questo modo, ogni attività può essere costruita sulla base dei risultati per corsi precedenti già erogati.

Dal punto di vista del supervisore del tirocinio online, i più importanti elementi dell'ambiente MOODLE sono principalmente le sue funzionalità relative alla supervisione dei progressi del tirocinio e la verifica dello sviluppo delle competenze del tirocinante. Il

[1] https://moodle.org

[2] https://elearningindustry.com/the-best-learning-management-systems-top-list

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

calendario integrato nel sistema viene usato per assicurare efficacemente l'erogazione dei tempi del tirocinio e dei suoi singoli elementi. Permette la programmazione e il tracciamento degli elementi pianificati della pratica e de suoi progressi. Il calendario permette di stabilire specifiche scadenze del completamento dei singoli elementi della pratica, la pianificazione delle riunioni tra i partecipanti, ecc.

Per il tracciamento, il tutor ha a sua disposizione moduli di resoconto del compimento delle attività dell'utente online a per il monitoraggio del completamento dell'intero corso.

Nella tabella sotto è possibile trovare i collegamenti ipertestuali a materiale aggiuntivo relativo ad ogni modulo dell'ambiente MOODLE, che sono utili per la pratica online:

N.	Nome del modulo	Collegamento ipertestuale
1.	Gestione dei corsi	https://docs.moodle.org/311/en/Courses
2.	Corso	https://docs.moodle.org/311/en/Course_homepage
3.	Completamento dell'attività	https://docs.moodle.org/311/en/Activity_completion
4.	Votazioni	https://docs.moodle.org/311/en/Grades
5.	Calendario	https://docs.moodle.org/311/en/Using_Calendar

2. Strumenti di comunicazione

Al fine di mantenere una comunicazione efficiente con gli utenti del tirocinio online, l'uso di strumenti di videoconferenza è essenziale. Dipende da quali istituzioni supervisionano l'implementazione di uno specifico tirocinio online, si raccomanda l'utilizzo delle seguenti piattaforme:

1. MS Teams
2. Zoom
3. Cisco Webex

Tutte le applicazioni su menzionate hanno un intervallo di soluzioni disponibili piuttosto simili, incluse quelle importanti per l'erogazione del tirocinio online:

4. Connessione in videoconferenza,
5. chat,
6. lista dei partecipanti,

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

7. condivisione dello schermo dell'utente,
8. funzione di registrazione della chiamata,
9. funzione di condivisione dei file.

Inoltre, è importante notare che, in dipendenza dalle risorse dell'università responsabile per l'implementazione dei programmi individuali di tirocinio, queste piattaforme permettono una piena o parziale integrazione con l'ambiente di apprendimento online di MOODLE, il che incrementa la possibilità di avere soluzioni efficaci ai vari problemi che si verificano durante l'implementazione del tirocinio.

Nella tabella sotto ci sono i collegamenti ipertestuali con il materiale informative utile per l'uso delle differenti piattaforme:

N.	Nome della piattaforma	Collegamento ipertestuale
1.	Cisco Webex	https://www.youtube.com/c/CiscoSystems/search?query=webex
2.	MS Teams	https://www.youtube.com/c/microsoft365/playlists?view=50&sort=dd&shelf_id=6
3.	Zoom	https://www.youtube.com/playlist?list=PLKpRxBfeD1kGl3UM5cE6oOOFf67mZN0fg

Cofinanziato dall'Unione europea
Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione
CC BY NC ND

BIBLIOGRAFIA

1. Borup, J., R. E. West, and C. R. Graham. “Improving Online Social Presence Through Asynchronous Video.” The Internet and Higher Education 15, no. 3 (2012): 195-203. https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2011.11.001
2. Chronicle of Higher Education, The. (2020, April 10). How will the pandemic change higher education? The Chronicle of Higher Education. https://www.chronicle.com/article/How-Will-the-Pandemic-Change/248474?cid=wsinglestory_hp_1a
3. Dixson, M. D.(2010): “Creating Effective Student Engagement in Online Courses: What Do Students Find Engaging?” Journal of the Scholarship of Teaching and Learning 10, no. 2 (2010):1-13. file:///C:/Users/User/Downloads/1744-Article%20Text-6523-1-10-20120225.pdf
4. Feldman, E. (2021): Virtual Internships During the COVID-19 Pandemic and Beyond. New Horizons in Adult Education and Human Resources Development. Wiley, https://doi.org/10.1002/nha3.20314
5. Herrington, J., R. Oliver, and T. C. Reeves. “Patterns of Engagement in Authentic Online Learning Environments.” Australasian Journal of Educational Technology 19, no. 1 (2002): 279-286.
6. Kim, J. (2020, April 1). Teaching and learning after COVID-19. Inside Higher Ed. https://www.insidehighered.com/digital-learning/blogs/learning-innovation/teaching-and-learning-after-covid-19 Google Scholar
7. Kim, J., Y. Kwon, and D. Cho. “Investigating Factors That Influence Social Presence and Learning Outcomes in Distance Higher Education.” Computers & Education 57, no. 2 (2011); 1512-1520.
8. Lumpkin, L. (2020, May 3). Coronavirus blew up summer internships, forcing students and employers to get creative. The Washington Post. https://www.washingtonpost.com/local/education/coronavirus-blew-up-summer-internships-forcing-students-and-employers-to-get-creative/2020/05/03/7f2708ae-83dd-11ea-a3eb-e9fc93160703_story.html Google Scholar

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND

9. McGregor, J. (2020, June 8). Corporate America is taking the internship online this summer. Some experiences can't be replaced. The Washington Post. https://www.washingtonpost.com/business/2020/06/08/corporate-america-is-taking-internship-online-this-summer-some-experiences-cant-be-replaced/Google Scholar
10. Roddy, C. Danielle LalaineAmiet, D.L., Chung, J., Holt, C., Shaw, L., McKenzie, S., Garivaldis, F., Lodge, J.M., and Mundy, M.E. (2017): Applying Best Practice Online Learning, Teaching, and Support to Intensive Online Environments: An Integrative Review. Front. Educ., 21 November 2017 | https://doi.org/10.3389/feduc.2017.00059
11. University of Maryland (2020). Internship guidance during COVID-19. University of Maryland Division of Student Affairs. https://careers.umd.edu/internship-guidance-during-covid-19 Google Scholar

Cofinanziato dall'Unione europea

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione

CC BY NC ND