



LA STRADA PER LE DIGITAL CREDENTIAL NEL PANORAMA DELLE MICROCREDENTIAL E DEI DIGITAL BADGE

Lo stato dell'arte in Regione Friuli-Venezia Giulia

Non è tanto chi sei,
ma quello che fai che ti qualifica

(Citazione dal film "Batman Begins" di Christopher Nolan)

Remy Da Ros – Gruppo tecnico Regione FVG per l'aggiornamento
del Repertorio Regionale Qualificazioni
Responsabile Innovazione IAL FVG

Milano, 03 luglio 2024

UNA PREMESSA SUL REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE FVG

Costituito da singole competenze (Oltre 700)

DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DI SERVIZI DI RISTORAZIONE		
Codice: QPR-RIS-01	Livello: EQF-5	Versione 3 del 17/05/2023
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
A partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività, il soggetto è in grado di definire l'offerta, i prezzi e le politiche di customer satisfaction dei servizi di ristorazione.		
Conoscenze	Abilità	
<ul style="list-style-type: none">• Elementi di analisi del mercato della ristorazione• Elementi di marketing turistico e territoriale• Analisi di mercato e studio della concorrenza• Elementi di cultura gastronomica• Metodi di pianificazione dell'offerta di servizi ristorativi a seconda del contesto, del cliente, dell'evento• Elementi di storia e antropologia dell'alimentazione, evoluzione del gusto e degli stili alimentari• Tecniche di analisi dei costi e definizione dei prezzi• Tecniche di monitoraggio della customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none">• Analizzare il settore della ristorazione, le sue caratteristiche e relazioni con altre aree del comparto turistico• Posizionare la propria azienda e definire strategie di marketing• Individuare tipologie di prodotti/servizi in rapporto a target/esigenze di clientela valorizzando i prodotti tipici e del made in Italy• Ideare un'offerta di servizi ristorativi in linea con esigenze della clientela e fattibilità di costi• Applicare criteri per la verifica dei costi e del rapporto qualità prezzo• Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto/servizio• Applicare tecniche di customer satisfaction	



- Come stabilire l'acquisizione di una competenza?
- Come stabilire il livello di padronanza della competenza?



• Serve uno strumento per la valutazione

PRESENTE UNA SCHEDA DELLE SITUAZIONI D'USO DELLA COMPETENZA

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DI SERVIZI DI RISTORAZIONE			EQF-5	Versione 1 20/06/2020
	A partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività, il soggetto è in grado di definire l'offerta, i prezzi e le politiche di customer satisfaction dei servizi di ristorazione.				Format_SD
<p>1 - ANALISI DI MERCATO</p> <p>1.3 - NUOVA APERTURA Al fine di aprire una nuova struttura ristorativa e utilizzando anche strumenti di geomarketing, individuare la migliore locazione, il tipo di bisogno del contesto di riferimento, l'esistenza di un potenziale bacino di utenti e la ciclicità della domanda.</p> <p>1.2 - RIPOSIZIONAMENTO OFFERTA Individuare gli elementi per elaborare una strategia di riposizionamento della propria offerta ristorativa attraverso lo studio delle nuove tendenze che coinvolgono il contesto e il target di riferimento.</p> <p>1.1 - MANTENIMENTO VANTAGGIO COMPETITIVO Individuare gli elementi utili a mantenere il proprio vantaggio competitivo esaminando le strategie della concorrenza, le nuove tendenze gastronomiche e l'evoluzione delle esigenze dei consumatori.</p>	<p>2 - OFFERTA PER RISTORANTE CLASSICO</p> <p>2.3 - RISTORAZIONE GOURMET Definire un'offerta per una ristorazione di alto livello rivolta ad un target di clientela esigente rispetto al tipo di proposta culinaria e di servizio a fronte di una fascia di prezzo elevata.</p> <p>2.2 - SERVIZI AGGIUNTIVI Definire un'offerta comprendente servizi aggiuntivi di ristorazione (es. catering, banqueting, convenzioni) che si aggiungono alla propria offerta standard.</p> <p>2.1 - RISTORAZIONE TRADIZIONALE Definire un'offerta per un servizio di ristorazione tradizionale avendo cura di definire una proposta complessiva (es. livello culinario, fascia di prezzo, standard di servizio) in linea con il proprio target di riferimento, la tipologia del locale (es. trattoria, ristorante, agriturismo) e il contesto territoriale.</p>	<p>3 - ALTRI SERVIZI RISTORATIVI</p> <p>3.4 - NUOVI FORMAT RISTORATIVI Definire un'offerta relativa a nuovi format o nuovi concept di locali (es. risto-disco, risto-show, risto-shop) integrando la parte relativa all'aspetto gastronomico con quella relativa alle diverse forme di intrattenimento che ne caratterizzano il posizionamento competitivo sul mercato.</p> <p>3.3 - RISTORAZIONE COLLETTIVA Definire l'offerta per servizi di ristorazione collettiva (es. mense aziendali, scolastiche, ospedaliere) nel rispetto delle normative che regolano lo specifico settore.</p> <p>3.2 - RISTORAZIONE ALBERGHIERA Definire un'offerta standard per gli ospiti della struttura alberghiera, eventualmente accompagnata da un servizio aperto ad avventori esterni (es. hotel 3*) o da servizi ristorativi collegati ad attività congressuali (es. business hotel).</p> <p>3.1 - RISTORAZIONE VELOCE Definire un'offerta tesa a garantire la velocità di somministrazione dei pasti ad un target di clienti orientato all'aspetto funzionale del cibo (es. bistrò, fast food, ristoranti).</p>	<p>4 - POLITICHE DI CUSTOMER SATISFACTION</p> <p>4.2 - PIANO DI MIGLIORAMENTO Sulla base dei risultati dell'analisi dei dati comunque rilevati, definire un piano operativo di miglioramento teso a ridurre/eliminare le criticità riscontrate coinvolgendo tutte le componenti della struttura che, con diversi livelli di responsabilità, incidono sulla soddisfazione della clientela.</p> <p>4.1 - DEFINIZIONE INDICATORI Sulla base della tipologia del servizio ristorativo offerto, caratterizzare le aspettative della clientela e definire un sistema di indicatori in grado di monitorarne la soddisfazione dei clienti, dettagliando le modalità operative di rilevazione (es. questionario di fine soggiorno per strutture alberghiere, di tipo relazionale per le trattorie).</p>	<p>5 - OTTIMIZZAZIONE DEI PROFITTI</p> <p>5.3 - GESTIONE INFORMATIZZATA Utilizzare software di revenue management in grado di supportare le decisioni tese ad ottimizzare i profitti sulla base di dati storici e previsionali.</p> <p>5.2 - STRATEGIE DI OTTIMIZZAZIONE Elaborare strategie per ottimizzare i profitti agendo sia sulla riduzione dei costi che sull'aumento dei ricavi sfruttando al meglio le risorse a disposizione e le opportunità offerte dal mercato.</p> <p>5.1 - MONITORAGGIO REDDITIVITÀ A partire dalla definizione di un sistema di indicatori di redditività dei diversi centri di costo aziendali, registrare i dati funzionali alla stesura di report periodici che evidenzino le situazioni virtuose e le eventuali criticità.</p>	

DUE OGGETTI PER RAPPRESENTARE LA COMPETENZA

Nel repertorio della regione FVG le competenze sono descritte con due oggetti

- **QPR** - Qualificatore Professionale Regionale
- **SST** - Scheda delle Situazioni Tipo

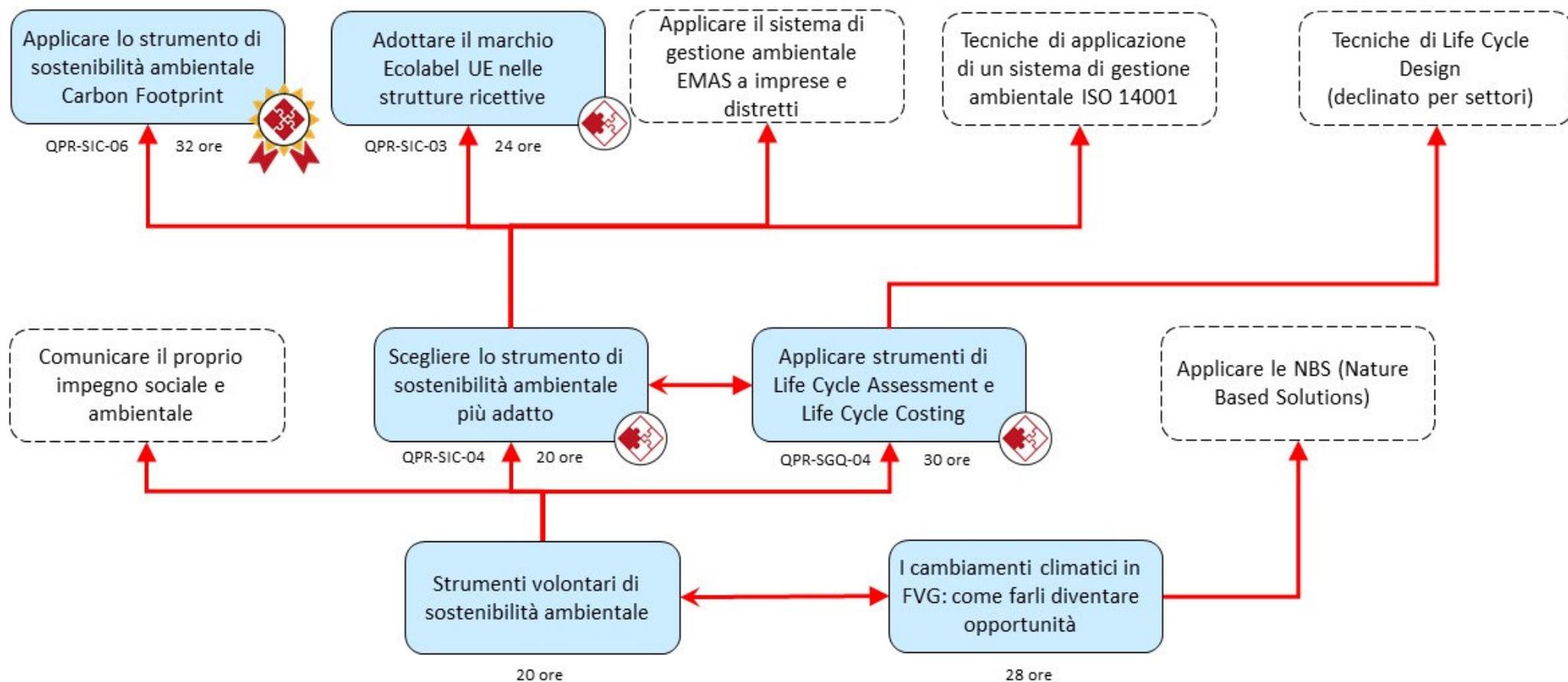
QPR ed SST

sono due oggetti complementari e rappresentano due aspetti della stessa competenza

QPR	
Descrizione _____	
Conoscenze: _____	Abilità: _____
Livello: 3 EQF	

VANTAGGI DEL MODELLO REGIONALE - MICROCREDENTIALS

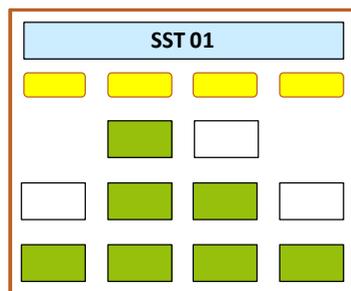
Professional
Work
Entry



VANTAGGI DEL MODELLO REGIONALE – SISTEMA IVC PER IL NON FORMALE/INFORMALE

Per come è costruito, il repertorio aiuta l'operatore EIC a perimetrare l'area delle competenze possibili da mettere in trasparenza e gli operatori EPV e EC a sviluppare la fase di valutazione.

Aiuta il candidato a costruire le Evidenze



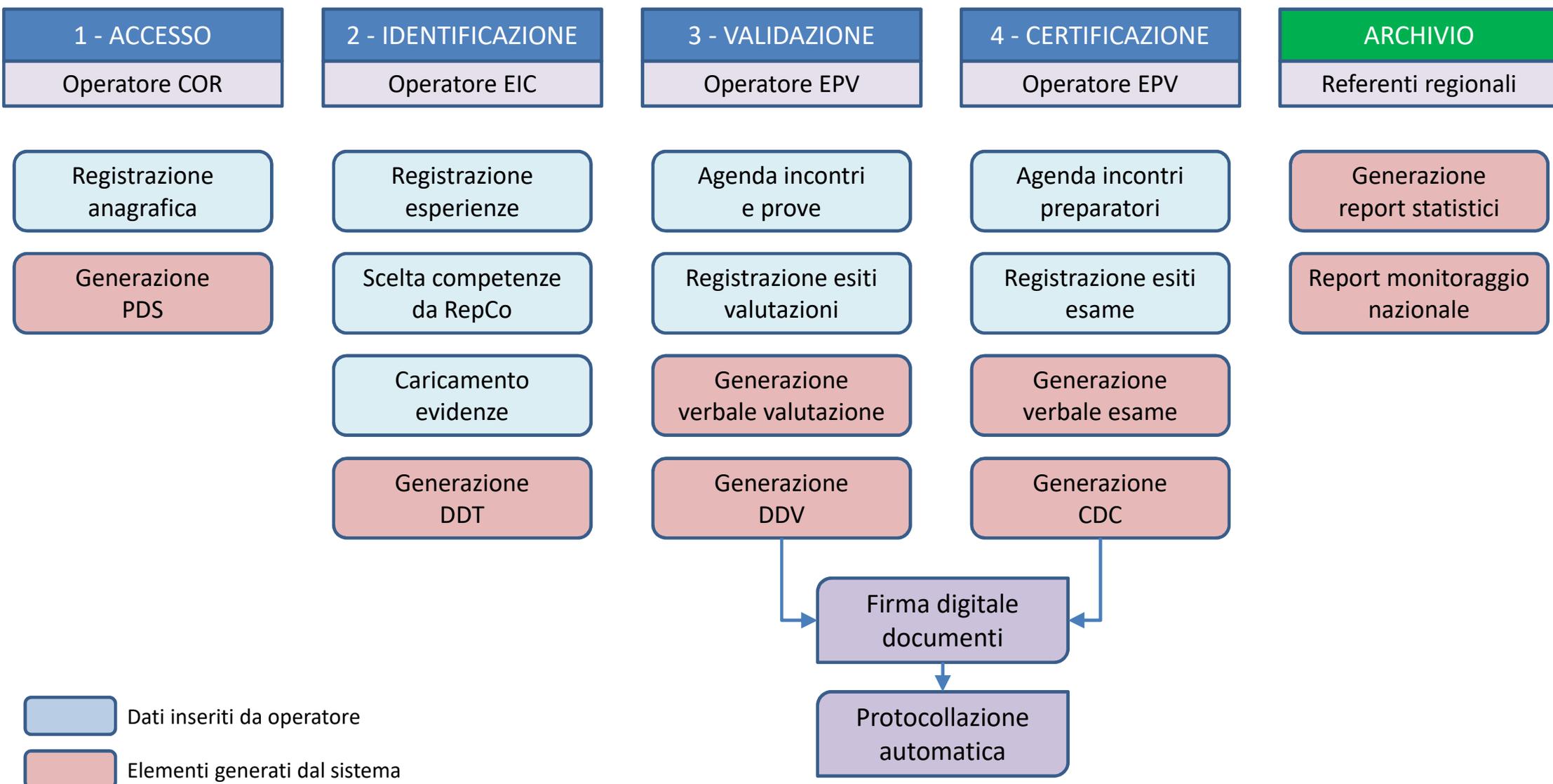
FORMALI

DI OUTPUT

IN AZIONE



SCHEMA DEL PROCESSO IVC GESTITO DAL PROGRAMMA APPLICATIVO CER.CO.



SCHERMATA RIFERITA ALLA FASE DI REGISTRAZIONE DEI RISULTATI DELLE VALUTAZIONI



Richieste \ Validazione - EPV \

Cittadino **STEFANO ESEMPIO17** Cod. fiscale **SMPSFN92M29L4830** Cod. richiesta **2804** S.A.P.



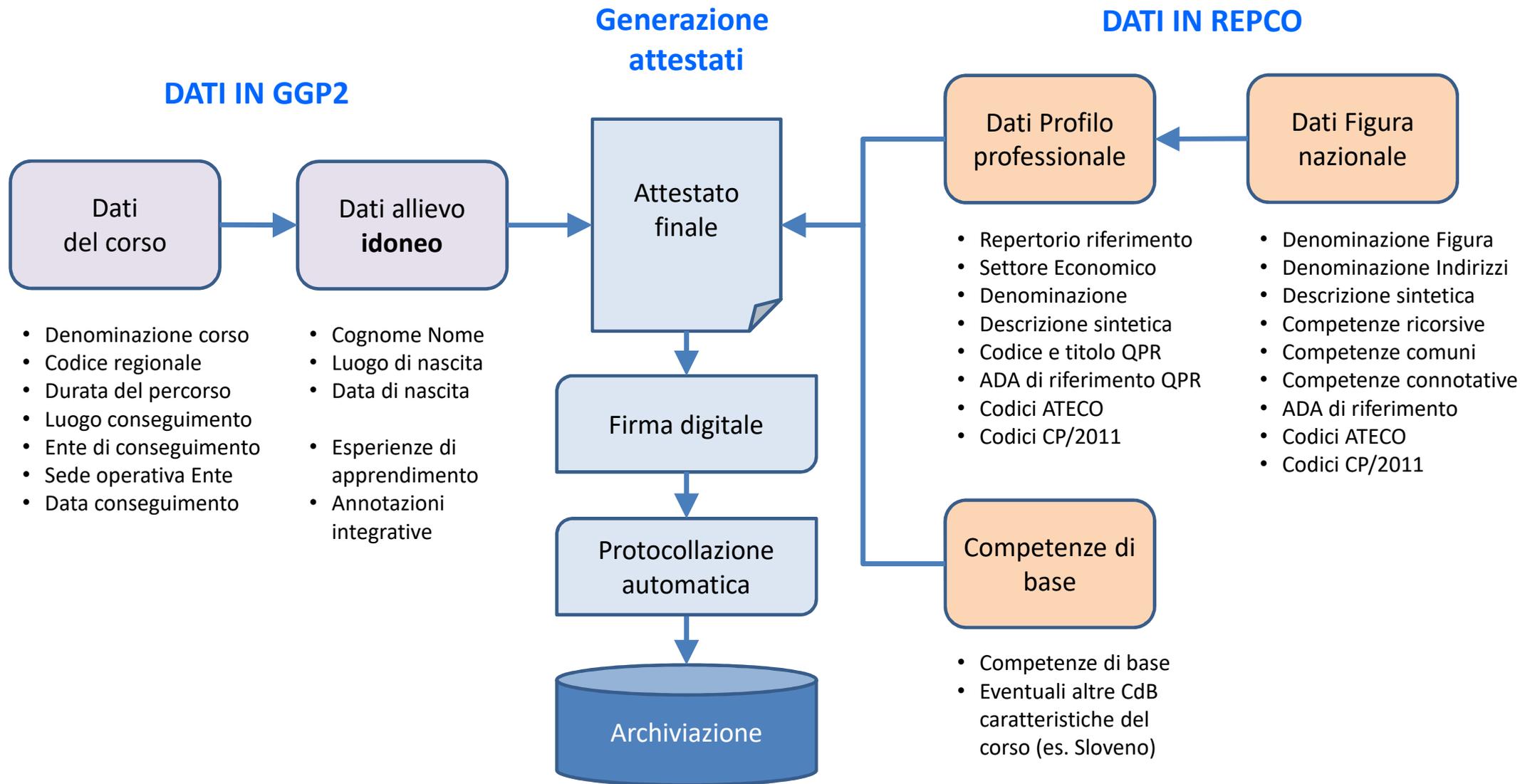
Dati del richiedente Dati della richiesta

Riepilogo Competenze individuate Evidenze Agenda

Cerca Azioni Aggiungi QPR

Selezione	Codice	Titolo	Evidenze	Modalità di valutazione	Prove	Valutazione finale	Stato	Elimina
<input checked="" type="radio"/>	QPR-ALI-03	PREPARAZIONE DI BASI PER LA PASTICCERIA		Esame tecnico del Documento di trasparenza			Validato	
<input checked="" type="radio"/>	QPR-ALI-04	PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA		Valutazione diretta			Validato	
<input checked="" type="radio"/>	QPR-ALI-05	PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA SECCA		Valutazione diretta			In valutazione	
<input checked="" type="radio"/>	QPR-ALI-06	PRODUZIONE ARTIGIANALE DI CIOCCOLATERIA		Valutazione diretta			In valutazione	
<input checked="" type="radio"/>	QPR-ALI-29	APPONTAMENTO DI SPAZI, ATTREZZATURE E MATERIALI		Esame tecnico del Documento di trasparenza			Validato	

SCHEMA DIGITALIZZAZIONE ATTESTAZIONI FINALI DEI PERCORSI IEFP





LA STRADA PER LE DIGITAL CREDENTIAL NEL PANORAMA DELLE MICROCREDENTIAL E DEI DIGITAL BADGE

Lo stato dell'arte in Regione Friuli-Venezia Giulia

Grazie dell'attenzione