

## DOMANDE A RISPOSTA APERTA

3 punti per ogni risposta ◀

1. Spiega di quali figure professionali e di quali mansioni si compone il Front office.
2. Spiega come è organizzata una struttura ricettiva di grandi dimensioni.
3. Spiega come è strutturata un'impresa ristorativa.
4. Spiega che cosa si intende per brigata di sala.

max 12 punti ..... ◀

## QUESITI A SCELTA BINARIA

0,5 punti per ogni risposta ◀

1. Indica a quale dei due livelli appartengono le seguenti figure professionali:

	liv. intermedio	liv. inferiore
a. Barman	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Governante	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Cameriere	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
d. Chef	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Portiere di notte	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
f. Centralinista	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
g. Facchino	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
h. Maître	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Guardarobiere	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
l. Receptionist	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

max 5 punti ..... ◀

## ESERCIZI DI COMPLETAMENTO

0,5 punti per ogni risposta ◀

1. Inserisci i termini mancanti scegliendo tra quelli sottoelencati (attenzione ai distrattori):

Il catering è un'impresa di ristorazione ..... **collettiva** ..... Ha forma **giuridica** ..... di Società di **capitali** ..... ed è di tipo **polifunzionale** ..... , cioè organizzata a più **livelli** ..... . Il responsabile dell'intera organizzazione è il direttore **generale** ..... , che può essere sia il **proprietario** ..... sia un **dirigente** ..... nominato dal titolare. Il direttore **amministrativo** ..... è responsabile del settore finanziario, il direttore **commerciale** ..... è responsabile delle vendite, il direttore **acquisti** ..... è responsabile degli approvvigionamenti. Infine, il direttore **operativo** ..... è il supervisore delle attività dell'impresa.

*generale – operativo – gradi – gerarchico – livelli – dirigente – acquisti – individuale – commerciale – vendite – proprietario – polifunzionale – collettiva – giuridica – civile – capitali – amministrativo*

max 6 punti ..... ◀

**ESERCIZI DI APPLICAZIONE****1. Analizza il seguente caso:**

La Bresciani Ristorazione spa ha in gestione le mense di 30 Enti sia pubblici che privati. Si occupa di fornire 6300 pasti al giorno, preparati in un unico centro cottura. Ne è direttore generale il titolare dell'azienda Carlo Bresciani, che si avvale di un direttore commerciale, un direttore del personale, un direttore acquisti e un direttore operativo. Quest'ultimo ha alle proprie dipendenze dirette un responsabile del centro cottura e i responsabili delle singole mense aziendali. La Bresciani Ristorazione dispone di 18 impiegati, 68 cuochi, 10 addetti ai trasporti e 5 addetti alla manutenzione.

Costruisci l'organigramma dell'azienda.

**2 punti** ◀

Indica il tipo di struttura (commerciale/collettiva).

**1 punto** ◀

Specifica il tipo di organizzazione (verticistica, funzionale, polifunzionale).

**1 punto** ◀**2. Costruisci l'organigramma dell'hotel****3 punti** ◀

Il Palace spa è un albergo di lusso situato nel centro storico di una grande città. Dispone di 130 camere, bar, ristorante, sala congressi e centro benessere ed è frequentato da una clientela internazionale. La struttura organizzativa è quella tipica di un grande hotel, sviluppata su diversi livelli. A capo vi figura il direttore generale, coadiuvato da un vicedirettore, a cui trasmette le direttive da impartire ai manager di settore:

- il Room Division Manager, da cui dipendono 7 addetti alla reception, due addetti alla portineria e la governante (che coordina il lavoro di 12 cameriere ai piani);
- il Direttore amministrativo, da cui dipende uno staff di 4 operatori alla contabilità;
- il Direttore di marketing, che si avvale della collaborazione di 3 addetti alle relazioni esterne;
- il Food and Beverage Manager, che controlla e coordina l'attività della brigata di cucina (con un capo cuoco e 3 aiuto cuochi), della brigata di sala (con un maître e 10 camerieri), del lounge bar (con un capo barman e 5 addetti);
- il Meeting and Banqueting Manager, che gestisce l'attività di 10 addetti alla sala congressi e al centro benessere;
- il direttore commerciale, che presiede al lavoro di 7 addetti agli acquisti e 3 magazzinieri.

**max 7 punti** ..... ◀**Totale 30 punti** .....**Griglia di valutazione****max 30 punti**

p. 30	<b>Ottimo</b>
p. 27-29	<b>Distinto</b>
p. 24-26	<b>Buono</b>
p. 21-23	<b>Più che sufficiente</b>
p. 18-20	<b>Sufficiente</b>
p. 15-17	<b>Scarso</b>
< p. 15	<b>Gravemente insufficiente</b>