

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