

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO

QUALIFICAZIONE DI ADDETTO ALLE VENDITE PRODOTTI ALIMENTARI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 189/DPG009 (27-09-2019)

1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
---	Inquadramento della professione.
---	Gestire la sicurezza sul luogo di lavoro
Gestire i prodotti alimentari in entrata nel punto vendita	Ricevere la merce nel punto vendita
Allestire e gestire il banco – prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche, frutta e verdura	Applicare tecniche di visual merchandising
	Tecniche di vendita
	Curare l'allestimento del banco vendita di prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche, frutta e verdura
	Elementi di merceologia
Allestire e gestire il banco – macelleria e prodotti ittici	Curare l'allestimento del banco vendita della macelleria e dei prodotti ittici
Condurre il sistema di garanzia dell'igiene, pulizia e sicurezza del luogo di lavoro	Operare nel rispetto delle norme sull'igiene, pulizia e sicurezza sui luoghi di lavoro
Assistere il cliente nelle operazioni di vendita di prodotti alimentari	Curare l'assistenza del cliente
	Espressioni tipiche dell'attività in lingua inglese
Gestire le operazioni di incasso	Effettuare le operazioni di incasso e contabilizzazione

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 3

3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

- Assolvimento dell'obbligo di istruzione - Maggiore età o assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e/o alla formazione professionale

- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	Conoscenze • Orientamento al ruolo • Elementi di legislazione del lavoro e dell'impresa • Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali	Inquadramento della professione.	10	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	Conoscenze • Mezzi e tecniche di scarico dei prodotti alimentari in arrivo • Classificazione, etichettatura, imballaggio dei prodotti alimentari • Caratteristiche dei documenti di trasporto e della loro compilazione • Tecniche di ricondizionamento merce: spaccettamento, etichettatura, confezionamento, packaging, preparazione merce per l'esposizione • Normativa sulla sicurezza dei prodotti alimentari nel trasporto e nello stoccaggio. • Tecniche di controllo della integrità e conservazione dei prodotti alimentari • Catena del freddo • Tecniche di picking e logistica interna • Norme di stoccaggio e conservazione dei prodotti alimentari • Elementi di gestione delle scorte • Tecniche Inventariali	Ricevere la merce nel punto vendita	25	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	Abilità • Effettuare o supportare lo scarico dei prodotti alimentari in arrivo • Controllare la conformità dei prodotti alimentari in entrata rispetto all'ordine effettuato, alle loro caratteristiche specifiche ed ai protocolli applicabili, verificando le condizioni di trasporto ed arrivo, la regolarità della documentazione di accompagnamento e la presenza/integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti • Gestire eventuali problematiche di qualità e conservazione dei prodotti in arrivo, applicando le procedure aziendali • Classificare i prodotti in arrivo applicando i criteri del punto vendita/reparto • Effettuare operazioni di ricondizionamento della merce sulla base delle indicazioni fornite dal responsabile del punto vendita/reparto • Effettuare, nel rispetto della normativa su igiene e sicurezza, le operazioni di gestione fisica (stoccaggio, rotazione) ed informativa del magazzino del punto vendita • Monitorare, attraverso operazione di inventariato, la merce presente all'interno del punto vendita, segnalando l'approssimarsi della scadenza e le eventuali esigenze di approvvigionamento				
3	Conoscenze • Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display Abilità • Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace pre-sentazione alla clientela	Applicare tecniche di visual merchandising	15	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
4	Conoscenze • Tecniche di vendita • Elementi di psicologia applicata alla vendita e alla	Tecniche di vendita	15	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla

	comunicazione dei prodotti				base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
5	Conoscenze • Metodi di stagionatura e conservazione di prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche pronte, frutta e verdura • Tecniche di taglio di salumi, insaccati, formaggi, prodotti da forno • Strumenti e utensili per la lavorazione dei prodotti • Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura • Tecniche di preparazione e confezionamento dei prodotti per la vendita • Tecniche di preparazione, porzionatura e confezionamento di semplici elaborati gastronomici pronti per il consumo • Processo ed operazioni di riordino, pulizia, igiene e controllo dei prodotti esposti Abilità • Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, la movimentazione interna della merce destinata alla vendita • Rifornire il banco alimentare e gli scaffali sulla base delle esigenze di vendita, nel rispetto delle norme di igiene, conservazione, salute e sicurezza • Applicare le procedure previste per la preparazione ed il confezionamento dei prodotti alimentari per la vendita (pesatura, prezzatura, imbustamento, eventuale farcitura), sulla base delle richieste del cliente e nel rispetto delle norme di igiene • Offrire assaggi di prodotti a fini di loro promozione • Curare la preparazione di semplici elaborati gastronomici pronti per il consumo (antipasti, piatti pronti, dessert, prodotti tipici, specialità), utilizzando le relative attrezzature • Comunicare in modo efficace con i responsabili al fine di	Curare l'allestimento del banco vendita di prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche, frutta e verdura	30	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	realizzare l'esposizione desiderata • Effettuare operazioni di controllo dei prodotti in esposizione, nel rispetto delle norme di igiene e conservazione • Monitorare la merce esposta al fine di intervenire tempestivamente per le operazioni di riassortimento				
6	Conoscenze • Elementi di merceologia: tipologie e caratteristiche di prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche pronte, frutta e verdura • Elementi di merceologia: tipologie e caratteristiche dei prodotti carnei ed ittici	Elementi di merceologia	15	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
7	Conoscenze • Tecniche, procedure e strumentazione per il confezionamento (macchina termosaldatrice, per il sottovuoto etc.) • Tecniche e strumenti di lavorazione del prodotto carneo (bovino, suino, ovino, equino, caprino, selvaggina) • Pulizia dei pesci: sfilettatura, sventramento, desquamazione, sezionamento. Preparazioni per cucina • Pulizia e gestione dei prodotti decongelati • Metodi di conservazione dei prodotti • Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura • Tecniche di preparazione, porzionatura e confezionamento di semplici elaborati gastronomici pronti per il consumo • Processo ed operazioni di riordino, pulizia, igiene e controllo dei prodotti esposti Abilità • Effettuare, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, la movimentazione interna della merce destinata alla vendita • Rifornire il banco alimentare e gli scaffali sulla base delle esigenze di vendita, nel rispetto delle norme di igiene, conservazione, salute e sicurezza	Curare l'allestimento del banco vendita della macelleria e dei prodotti ittici	30	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	• Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace pre-sentazione alla clientela • Applicare le procedure previste per la preparazione ed il confezionamento dei prodotti alimentari per la vendita (pesatura, prezzatura, imbustamento, eventuale farcitura), sulla base delle richieste del cliente e nel rispetto delle norme di igiene • Offrire assaggi di prodotti a fini di loro promozione • Comunicare in modo efficace con i responsabili al fine di realizzare l'esposizione desiderata • Effettuare operazioni di controllo dei prodotti in esposizione, nel rispetto delle norme di igiene e conservazione • Monitorare la merce esposta al fine di intervenire tempestivamente per le operazioni di riassortimento • Curare la preparazione di semplici elaborati gastronomici pronti per il con-sumo (antipasti, piatti pronti, dessert, prodotti tipici, specialità), utilizzando le relative attrezzature				
8	Conoscenze • Normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari • Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni • Principi di igiene e cura della persona • Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti • Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina/laboratorio Abilità • Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti, applicando le adeguate procedure di trattamento, manipolazione e conservazione degli alimenti • Curare la propria igiene personale • Lavare e sanificare l'area di lavoro, applicando sistemi e metodi di pulizia coerenti con le merceologie trattate • Applicare le norme in materia di smaltimento rifiuti	Operare nel rispetto delle norme sull'igiene, pulizia e sicurezza sui luoghi di lavoro	15	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	• Monitorare la realizzazione delle eventuali operazioni di disinfestazione e derattizzazione • Lavare e riporre le attrezzature e i contenitori utilizzati per il servizio • Riordinare gli ambienti di lavoro durante l'esecuzione ed al termine del servizio				
9	Conoscenze • Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente • Tecniche di vendita assistita ed attiva • Tipologie di finanziamento e modalità di accesso • Strumenti e modalità operative per la gestione della vigilanza • Tecniche di problem solving • Normative sulla tutela del consumatore circa la vendita e l'acquisto di beni di consumo: diritto di recesso, cambio, annullo e rimborsi • Tecniche di gestione reclami: elementi di comunicazione interpersonale efficace, ascolto attivo, gestione del conflitto • Elementi di rilevazione della customer care; customer relationship management e customer satisfaction Abilità • Ascoltare in modo efficace le richieste dei clienti, ed interpretarle individuando e proponendo soluzioni di acquisto • Informare il cliente sulle caratteristiche dei prodotti alimentari • Promuovere la vendita dei prodotti, anche attraverso campagne ed iniziative specifiche • Monitorare i comportamenti di acquisto ed informare il responsabile di reparto/punto vendita • Vigilare sull'esercizio commerciale al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti a carico della struttura e delle merci esposte • Controllare periodicamente la coerenza dell'allestimento del bancone, degli spazi espositivi e degli scaffali con le esigenze ed i comportamenti dei clienti • Gestire i reclami, nel rispetto della persona e dell'iter stabilito dall'azienda	Curare l'assistenza del cliente	20	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

10	Conoscenze Lingua straniera: termini ed espressioni tipiche dell'attività	Espressioni tipiche dell'attività in lingua inglese	20	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
11	Conoscenze - Tipologie e metodi di pagamento: contante, carte di debito e di credito, ticket restaurant, buoni sconto - Sistemi di fidelizzazione e loro gestione contabile - Funzionamento di registratore di cassa, lettori ottici, dispositivi per il pagamento digitale - Operazioni di cassa: apertura, chiusura, storni, resi, annullo, resto - Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio - Sistemi di prezzatura dei prodotti e verifica di prezzo - Elementi di normativa fiscale e tributaria - Procedure di emissione bolle di accompagnamento e fatture - Procedure di attivazione e gestione di pratiche di finanziamento - Procedure di gestione di resi ed anomalie, sostituzioni prodotto ed emissione di buoni, reimmissione merci nel punto vendita o loro smaltimento - Tecniche di calcolo veloce - Tecniche per il controllo delle procedure di pagamento in contanti e tramite dispositivi digitali Abilità - Riconoscere e rimuovere gli elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti - Effettuare correttamente le operazioni di cassa, utilizzando i dispositivi analogici e digitali, con riferimento ai diversi mezzi di pagamento	Effettuare le operazioni di incasso e contabilizzazione	25	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	• Abilitare il cliente al pagamento mediante dispositivi digitali • Applicare tecniche di controllo del pagamento in contanti • Emettere bolle di consegna e fatture o acquisire i dati per la loro emissione • Eseguire le procedure di rateizzazione e finanziamento del credito al consumo • Rendicontare le operazioni di entrata e uscita giornaliere • Eseguire le procedure di fidelizzazione del cliente • Gestire i reclami, nel rispetto delle norme applicabili • Gestire il reso merce nei confronti del cliente e del punto vendita • Comprendere le richieste di clienti non italiani e gestire le relative relazioni di servizio				
12	Conoscenze • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza, prevenzione incendi e igiene del lavoro • Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale Abilità • Applicare procedure di sicurezza • Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale	Gestire la sicurezza sul luogo di lavoro	8	4	AmMESSO credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE			228	4	

Nota di propedeuticità

Nota: Le unità di risultato di apprendimento “Operare nel rispetto delle norme sull'igiene, pulizia e sicurezza sui luoghi di lavoro”, “Espressioni tipiche dell'attività in lingua inglese” e “Gestire la sicurezza sul luogo di lavoro”, possono essere svolte, a scelta dell'OdF, in qualunque ordine didattico. Le restanti unità vanno svolte secondo l'ordine dato

5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima tirocinio, al netto dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi di frequenza: 60 ore

Durata massima tirocinio: 90 ore

6. UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando laboratori pratici con particolare riferimento alle unità di risultato di apprendimento “Curare l’allestimento del banco vendita di prodotti da forno, salumi, formaggi, preparazioni gastronomiche, frutta e verdura” , “Curare l’allestimento del banco vendita della macelleria e dei prodotti ittici”

8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento.

9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI

- Credito di ammissione: –

- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% su tirocinio curriculare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori. ,

10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento.

11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo

12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs 13/13.