



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



ANPAL
Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro



Regione Umbria



Allegato 4 – Scheda sintetica di presentazione dei percorsi formativi per l'Upskilling e Reskilling

Presentazione dell'offerta di percorsi di formazione ai fini della costituzione del Catalogo dell'offerta formativa GOL

SINTESI

A.1 Tipologia di Percorso di riferimento nell'ambito del Programma GOL:

☐ UPSKILLING

☒ RESKILLING

A.2 Area di formazione di riferimento (*con riferimento alle aree di manifestazione per cui si è stati selezionati con DD 1018 del 12.08.2022)

☐ 1 Efficienza energetica

☐ 2 Mobilità sostenibile

☐ 3 Nuove tecnologie della vita

☒ 4 Nuove tecnologie per il Made in Italy

☐ 5 Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali -Turismo

☐ 6 Tecnologie della informazione e della comunicazione

A.3 Titolo del percorso formativo

Addetto qualificato alle vendite prodotti food

A.4. Inquadramento livello EQF

3

A.5 Settore economico professionale (SEP) (fare riferimento al SEP prevalente) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

12- servizi distribuzione commerciale

A.6 Area/aree di attività (ADA) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

ADA.12.01.10 - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione

A.7 Classificazione ISTAT CP 2011

5.1.2.2.0 Commessi delle vendite al minuto

A.8 Classificazione ISTAT ATECO 2007

47.11 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati con prevalenza di prodotti alimentari e bevande

A.9 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

Macroprocesso	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite"
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC. 4 "Gestire il banco dei prodotti alimentari – salumi, formaggi, gastronomia, prodotti da forno"
	UC. 5 "Gestire il banco dei prodotti alimentari – macelleria e pescheria"
	UC.6 "Realizzare attività di vendita"
Gestire i fattori produttivi	UC.7 "Realizzare operazioni di immagazzinamento"
	UC.8 "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"
	UC.9 "Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Addetto qualificato alle vendite prodotti food"
	UC.10 "Lavorare in sicurezza"
	UC.11 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio"

A.10 Descrizione delle singole Unità di Competenza (U.C.)

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC.1	“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”
Macroprocesso di riferimento	Definire obiettivi e risorse
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta; Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata. Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto. L'UC è presente nel Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.
Conoscenze minime	Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato. Format tipo di contratto. Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori. Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo. Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali.
Abilità minime	Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC.2	"Esercitare la professione di addetto qualificato alle vendite"
Macroprocesso di riferimento	Definire obiettivi e risorse
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Individuare le diverse tipologie di imprese commerciali in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela; Acquisire le informazioni ricevute nei diversi ambiti lavorativi e non; Interpretare le informazioni valutandone l'attendibilità e l'utilità Stabilire obiettivi professionali e lavorativi Valutare i vincoli e le possibilità esistenti nel contesto lavorativo Riconoscere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nelle attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc., prestando particolare attenzione al proprio. L'UC è presente nel Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite.
Conoscenze minime	CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto. Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di addetto qualificato alle vendite in forma di impresa. Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese -CCIAA. Caratteristiche e modalità organizzative delle diverse tipologie di imprese commerciali: vendita all'ingrosso ed al minuto; negozi di vicinato, negozi di media struttura, grandi strutture e centri commerciali; grande distribuzione organizzata; franchising. Il personale delle imprese commerciali: ruoli, attività e responsabilità.
Abilità minime	Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite Individuare le diverse tipologie di imprese commerciali in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore del commercio (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio. Definire le condizioni della prestazione professionale di addetto qualificato alle vendite Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali generali e specifiche applicabili. Avviare e gestire il procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese CCIAA.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC.3	UC “Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita”
Macroprocesso di riferimento	Gestire il sistema cliente
Descrivere l’Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Effettuare attività di commercializzazione e negoziazione utilizzando strategie di comunicazione finalizzate a costruire una relazione con i diversi tipi di cliente e a comprenderne aspettative ed esigenze sulla base dell’acquisizione di conoscenze relative alle tecniche di comunicazione e psicologia della comunicazione e della vendita L’UC è presente nel Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Adottare modalità di interazione diverse a seconda delle diverse tipologie di cliente, al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie a comprenderne esigenze ed aspettative.
Conoscenze minime	Elementi di comunicazione Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita. Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo. Tecniche di mirroring, pacing, leading. Tecniche di negoziazione.
Abilità minime	Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti in modo da valorizzare il prodotto offerto e suscitare l'interesse su quanto presentato

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC.4	“Gestire il banco dei prodotti alimentari – salumi, formaggi, gastronomia, prodotti da forno”
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/ Erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Gestire il layout del banco e retro banco salumi, latticini e gastronomia Preparare, lavorare, porzionare salumi, formaggi, prodotti di gastronomia e da forno per la vendita diretta Preparare semplici piatti di gastronomia per la cottura o il consumo diretto L'UC è presente nel Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Gestire il banco dei prodotti alimentari e, se richiesto, preparare piatti gastronomici pronti per la cottura o il consumo in funzione della vendita, avendo cura di garantire la sistemazione, la pulizia delle dotazioni, delle attrezzature e dell'ambiente di lavoro e rispettando la normativa di riferimento in materia di igiene e sicurezza alimentare.
Conoscenze minime	Elementi di merceologia: tipologie e caratteristiche dei prodotti alimentari (salumi, formaggi, gastronomia, prodotti da forno). Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display. Metodi di stagionatura e conservazione di formaggi, salumi e insaccati. Strumenti e utensili per la lavorazione dei prodotti. Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura Tecniche di taglio/disossatura salumi e insaccati. Tecniche di taglio dei formaggi. Elementi di culinaria- ricettario di base Tecniche di preparazione di piatti a base di pasta, riso, vegetali e carne secondo il ricettario aziendale. Elementi di dietetica. Tecniche di cottura. Modalità e tecniche di confezionamento di prodotti elaborati.
Abilità minime	Gestire il banco dei prodotti alimentari, preparare e porzionare i prodotti per la vendita

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC.5	“Gestire il banco dei prodotti alimentari – macelleria, pescheria”
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/ Erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Gestire il layout del banco e retro banco macelleria e pescheria Preparare, lavorare, porzionare prodotti carnei e ittici Preparare semplici piatti di gastronomia per la cottura o il consumo diretto L'UC è presente nel Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Gestire il banco dei prodotti carnei e ittici in funzione della vendita avendo cura di garantire la sistemazione, la pulizia delle dotazioni, delle attrezzature e dell'ambiente di lavoro e rispettando la normativa in materia di igiene e sicurezza alimentare.
Conoscenze minime	Elementi di merceologia: tipologie e caratteristiche dei prodotti alimentari (prodotti carnei e ittici). Tecniche, procedure e strumentazione per il confezionamento (macchina termosaldatrice, per il sottovuoto etc.). Tecniche di lavorazione del prodotto (bovino, suino, ovino, equino, caprino, selvaggina). Metodi di sezionatura; disosso; sfasatura; toelettatura; taglio finale. Strumenti e utensili per la lavorazione dei prodotti. Caratteristiche e funzionamento delle strumentazioni per la pesatura. Elementi di culinaria. Pulizia dei pesci: filettatura, sventramento, desquamazione, etc., preparazioni per cucina. Sezionamento dei pesci di altura e di grossa taglia: calcolo dello scarto. Pulizia e gestione dei prodotti decongelati: valutazione delle glassature e dei calcoli peso. Principi di marketing nell'ambito della gestione degli spazi nel punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display.
Abilità minime	Gestire il banco dei prodotti alimentari, preparare e porzionare i prodotti carnei e ittici per la vendita

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC.6	“Realizzare attività di vendita”
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/ Erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Accogliere il cliente. Orientare e consigliare la clientela rispetto alle esigenze espresse. Informare il cliente sulle caratteristiche dei prodotti offerti e sulle possibili alternative di acquisto. Proporre offerte speciali. Offrire piccoli assaggi per la degustazione (presentare nuovi prodotti e modalità di impiego in cucina) Raccogliere eventuali reclami/lamentele da parte della clientela e segnalarli ai referenti competenti Pesare e prezzare i prodotti Confezionare i prodotti Predisporre i prodotti confezionati in supporti adatti per il trasporto L'UC è presente nel Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Realizzare trattative commerciali volte a massimizzare le vendite, soddisfare i desideri e le aspettative del cliente ed ottenerne la fidelizzazione.
Conoscenze minime	Fasi del processo di vendita e ciclo di vita del cliente. Tecniche di vendita assistita ed attiva. Procedure di cambio merce.
Abilità minime	Accogliere il cliente ed ascoltarne le richieste, proporre soluzioni d'acquisto e supportarlo nella scelta. Gestire resi e reclami applicando le politiche aziendali in materia

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC.7	“Realizzare operazioni di immagazzinamento – prodotti food
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Registrare i fabbisogni relativi alle merci mancanti nel banco/magazzino Controllare dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) e qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità) i prodotti in ingresso Applicare regole/criteri di stivaggio ed immagazzinamento secondo le caratteristiche dei prodotti negli appositi locali Riporre le merci negli spazi ritenuti più idonei al loro stoccaggio, secondo il metodo di immagazzinamento in vigore. Eseguire periodicamente le necessarie operazioni di igienizzazione e sanificazione del banco, delle apparecchiature e gli strumenti di lavorazione attraverso l'utilizzo di prodotti specifici Allestire il banco attraverso la disposizione dei prodotti conformi agli standard di comunicazione e igiene L'UC è presente nel Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Realizzare, se richiesto, le operazioni connesse alla ricezione e allo stoccaggio delle merci in magazzino, applicando la normativa in materia di igiene e sicurezza alimentare.
Conoscenze minime	Elementi di gestione delle scorte (pull-push; gestione a fabbisogno; f.i.f.o. (first in - first out)/ l.i.f.o. (last in - first out). Specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto delle merci trattate nell'esercizio commerciale ove opera l'addetto. Principali criteri d'ordinamento e di identificazione delle merci. Modalità di compilazione ed utilizzo della documentazione obbligatoria. Conservazione di prodotti alimentari.
Abilità minime	Ricevere le merci in entrata applicandole procedure operative in vigore Verificare le condizioni di trasporto e arrivo delle merci, la regolarità della documentazione di accompagnamento e la presenza/integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti. Verificare la corrispondenza quantitativa e qualitativa delle merci ricevute, segnalando le eventuali irregolarità riscontrate al proprio responsabile. Depositare le merci in magazzino, rispettando le indicazioni del proprio responsabile in merito alla loro collocazione Comunicare tempestivamente al proprio superiore eventuali imprevisti ed irregolarità occorsi in fase di stoccaggio, tali da compromettere il buono stato delle merci.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC.8	Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Distinguere le diverse tipologie di gruppo, e all'interno di esso i diversi ruoli, comprenderne le dinamiche, i processi e i fattori di efficacia per coordinarsi con i propri colleghi e governare eventuali situazioni di stress in ambito lavorativo. L'UC è presente nel Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.
Conoscenze minime	Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo. Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
Abilità minime	Coordinarsi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo. Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate, assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo. Interagire con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazioni in possesso rispetto allo stato delle attività. Interagire con le risorse professionali esterne, che a vario titolo accedono al luogo di lavoro, in ragione del raggiungimento del comune obiettivo di servizio verso il cliente/beneficiario.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC.9	Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Addetto qualificato alle vendite prodotti food
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento di prodotti alimentari e l'applicazione di metodi sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso L'UC è presente nel Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie per il trattamento di prodotti alimentari e l'applicazione di metodi di sanificazione, atti a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.
Conoscenze minime	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 minime	Garantire il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti Lavare e sanificare l'area di lavoro Lavare e riporre le attrezzature e i contenitori utilizzati

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC.10	Lavorare in sicurezza
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Applicazione della normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro; identificazione dei ruoli, funzioni e responsabilità dei diversi attori preposti alla tutela della sicurezza nei luoghi di lavoro; Riconoscere e prevenire i rischi specifici della professione. L'UC è presente nel Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.
Conoscenze minime	Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.
Abilità minime	Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale e ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e legato all'uso del gas. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti. Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC.11	“Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda. Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno. Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento. L'UC è presente nel Repertorio Regione Umbria
Risultato atteso	Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.
Conoscenze minime	Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita. Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
Abilità minime	Valutare la qualità del servizio erogato

A.11 Destinatari del percorso formativo –eventuali requisiti di accesso

Indicare puntualmente eventuali requisiti di ammissione dei partecipanti in relazione al titolo di studio e/o ad altre conoscenze/competenze richieste.

Disoccupati/inoccupati e inattivi, giovani e adulti, che abbiano compiuto 18 anni o, comunque, assolto al diritto/dovere all'istruzione e formazione.

A.12 Durata complessiva del percorso (distinguere le ore di aula, FAD e tirocinio curriculare)

380 ore di cui 240 di aula e 140 di tirocinio

A.13 Articolazione del percorso formativo

N.	Titolo UFC/segmento/ tirocinio curriculare	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
1	Segmento di accoglienza e messa a livello		2	
2	L'esercizio di un'attività lavorativa in forma <u>dipendente o autonoma</u>	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma	6	
3	La professione di addetto <u>qualificato alle vendite</u>	Esercitare la professione di addetto <u>qualificato alle vendite</u>	8	
4	La Gestione della comunicazione con i clienti <u>del punto vendita</u>	Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita	16	
6	La gestione del banco dei prodotti alimentari salumi, formaggi, gastronomia, <u>prodotti da forno</u>	Gestire il banco dei prodotti alimentari salumi, formaggi, gastronomia, prodotti da forno	68	
7	La gestione del banco dei prodotti alimentari <u>macelleria e pescheria</u>	Gestire il banco dei prodotti alimentari macelleria e pescheria	72	
8	L'attività di vendita dei <u>prodotti food</u>	Realizzare attività di vendita	12	
9	Le operazioni di <u>immagazzinamento</u>	Realizzare operazioni di <u>immagazzinamento</u>	20	
10	Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo	Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro	8	
11	Il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro	Condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro – Addetto qualificato alle vendite <u>prodotti food</u>	12	
12	La sicurezza nei luoghi di lavoro	Lavorare in sicurezza	8	
13	La valutazione della qualità di un servizio	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio	8	
Totale ore aula			240	

A.14 Tipo di attestazione prevista

☐ ATTESTAZIONE DI MESSA IN TRASPARENZA DEGLI APPRENDIMENTI

☒ QUALIFICAZIONE REGIONALE ex DGR n. 834/2016

☐ ABILITAZIONE

☐ ALTRO (indicare):

Attestato per operatori del settore alimentare valida ai sensi della DGR 4/02/2008, n.93 e ss.mm.ii

Attestato di formazione dei lavoratori in materia di sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro ai sensi dell'art.

Art. 37 comma 2 D.Lgs 81/08 e Accordo Stato Regioni del 17 aprile 2005 al superamento di apposita verifica. Eventuali Note:

A.15 Riferimenti del soggetto richiedente l'inserimento della proposta nel Catalogo dell'offerta formativa GOL

Denominazione e
ragione sociale

Università dei Sapori scarl
Via Fontivegge , 55 – 06124 Perugia

Referente

Cognome e nome Pispola Cecilia
Tel. +39 075 518491
Email c.pispola@universitadeisapori.it
Indirizzo PEC gestione__iter@pec.it

in partenariato con (compilare se necessario)

Denominazione e
ragione sociale

Referente

Cognome e nome _____

Tel.

Email