

MACROSETTORE

"RISTORAZIONE, ALIMENTAZIONE E DISTRIBUZIONE"

ADDETTO BANCO

ADDETTO BANCO

COMPETENZE TRASVERSALI

Livello base - prima annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Competenze relazionali</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esprimersi in lingua italiana in forma corretta ed adeguata rispetto al contesto di riferimento e nelle situazioni più comuni di vita quotidiana. - Adottare comportamenti organizzativi orientati alla positiva gestione dei rapporti interpersonali. - Accogliere e gestire la relazione con il cliente in modo efficace ed adeguato al contesto. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere e applicare le regole basilari della morfologia e della sintassi della lingua italiana. - Acquisire nuove conoscenze lessicali per migliorare il proprio repertorio di vocaboli. - Utilizzare in maniera efficace le diverse modalità dei processi comunicativi nei diversi contesti. - Promuovere la consapevolezza delle risorse personali al fine di renderle efficaci nel proprio contesto relazionale e migliorare le proprie capacità comunicative. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esprimersi verbalmente in forma corretta attraverso l'applicazione delle principali regole lessicali e sintattiche; - esprimersi verbalmente in modo chiaro e adeguato al contesto lavorativo e saper argomentare; - distinguere i diversi stili di comportamento e di comunicazione; - definire il proprio ruolo professionale nell'ambito del contesto lavorativo. - accogliere il cliente e gestire la relazione con lui in modo efficace ed adeguato al contesto. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le regole grammaticali della lingua italiana. - Conoscere i ruoli e gli elementi della comunicazione: emittente, ricevente, canale, codice, etc. - Conoscere le caratteristiche principali della comunicazione verbale e non verbale. - Conoscere le principali tecniche di autopresentazione 	<p>PREREQUISITI Nessuno.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - La lingua italiana: significato, morfologia, sintassi, le principali regole di costruzione della frase e del periodo. - I ruoli e gli elementi della comunicazione (emittente, ricevente, canale, codice...). - Comunicazione verbale e non verbale. - Strategie di autopresentazione; - La gestione della relazione con il cliente: l'accoglienza, l'attivazione di una relazione efficace e fiduciaria. <p>DURATA 11 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, lavoro di gruppo, role playing. esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e di CD-ROM.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
---	--	---	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Sicurezza sul lavoro</p> <p>RISULTATO ATTESO Rispettare la normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni, tutela della salute e igiene in ambiente di lavoro, adottando comportamenti responsabili ed utilizzare i dispositivi necessari nel rispetto della propria ed altrui salute.</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare comportamenti idonei nel rispetto delle condizioni di sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro con specifico riferimento alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro (D. Lgs. n. 626/94 e successive integrazioni del D. Lgs. n. 242/96). - Individuare i comportamenti da adottare in situazioni di emergenza. - Identificare i ruoli, le relative attività e responsabilità in materia di sicurezza. - Analizzare e identificare in situazione i rischi potenziali. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - interpretare gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro; - applicare le misure di prevenzione e protezione; - individuare ed analizzare i principali fattori di rischio; - effettuare i primi interventi di pronto soccorso in caso di infortunio; - adottare comportamenti corretti e responsabili sul luogo di lavoro in accordo con le disposizioni vigenti sulla sicurezza. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere la normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro nazionale (D. Lgs. n. 626/94 e successive integrazioni del D. Lgs. n. 242/96) - Conoscere le norme di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro afferenti il settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Conoscere le condizioni e i fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro. - Conoscere i dispositivi di protezione individuale e le attrezzature presenti in azienda - Conoscere gli elementi di primo soccorso. 	<p>PREREQUISITI Nessuno.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disciplina normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro (destinatari delle norme, responsabilità e deleghe, disposizioni ed obblighi dei preposti e degli addetti al servizio di prevenzione e protezione, organizzazione aziendale strutturata e richiesta dal nuovo quadro normativo). - Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro. - La differenza tra rischio e pericolo; - Rischi presenti sul luogo di lavoro, strumenti per la prevenzione. - Percezione del rischio individuale e influenze del gruppo di appartenenza. - Elementi di primo pronto soccorso. <p>DURATA 12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...)</p>
---	--	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Contrattualistica</p> <p>RISULTATO ATTESO Interpretare le linee fondamentali del rapporto di apprendistato (L. n.196/97, art.16; L. n.30/03 e D. Lgs n. 276/03) e della legislazione del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione" per comprendere la propria posizione all'interno della struttura aziendale nel rispetto di tali normativi.</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare le fonti disciplinari del contratto di lavoro (legge, contratto collettivo, normativa comunitaria). - Definire il concetto di subordinazione, distinguendo il lavoro autonomo da quello subordinato, con particolare riferimento al contratto di lavoro a causa mista. - Definire il significato dei termini mansioni, qualifica e categoria. - Conoscere le organizzazioni sindacali confederali presenti nel territorio: loro principali scopi, servizi ed organizzazione. - Conoscere le organizzazioni di rappresentanza degli imprenditori artigiani e loro scopi in relazione al settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Il ruolo degli enti bilaterali, lo sviluppo del commercio, dell'associazionismo e delle relazioni fra le parti. - Descrivere gli elementi che compongono la retribuzione. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - descrivere le linee fondamentali del rapporto di lavoro e degli istituti contrattuali; - distinguere gli elementi essenziali del contratto di apprendistato e la normativa che regola tale rapporto; - interpretare la normativa in materia di diritti e doveri dei lavoratori; - distinguere gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le fonti disciplinari del contratto di lavoro (legge, contratto collettivo, normativa comunitaria). - Conoscere gli elementi essenziali del contratto di lavoro in termini di forma, oggetto, formazione ed informazione. - Conoscere le organizzazioni sindacali confederali presenti nel territorio: loro principali scopi, servizi ed organizzazione. - Conoscere le organizzazioni di rappresentanza degli imprenditori presenti sul territorio e loro scopi anche in relazione al settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Conoscere le linee fondamentali del rapporto di apprendistato. - Conoscere le linee principali della legislazione del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Conoscere gli elementi che costituiscono la retribuzione. 	<p>PREREQUISITI Nessuno.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi essenziali del contratto di lavoro, con particolare riferimento alla forma, oggetto, formazione ed informazione. - L'inquadramento contrattuale. - La retribuzione. - Il CCNL di categoria. - Il contratto di apprendistato. - La riforma del mercato del lavoro e dell'istituto dell'apprendistato: <ul style="list-style-type: none"> • Legge n.196/97, art.16; • Legge n.30/03 e D.Lgs n.276/03. - Cenni sulla legislazione del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". <p>DURATA 8 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
---	---	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Organizzazione ed economia</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere ed usare correttamente gli strumenti di calcolo. - Risolvere situazioni problematiche in ambiti diversi con l'uso di appropriati strumenti matematici. - Definire un'organizzazione individuando il modello di funzionamento, i processi tipici, le specificità e collocandola nell'ambito di un settore/comparto/subcomparto. - Conoscere gli elementi caratterizzanti le organizzazioni del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risolvere situazioni problematiche che richiedono moltiplicazioni e divisioni tra numeri naturali. - Comprendere significati delle frazioni e scritture diverse di un stesso numero (frazione decimale, numero decimale, percentuale) - Rappresentare e descrivere l'ambiente di riferimento di un'organizzazione e del suo sistema competitivo. - Descrivere un'organizzazione, in termini di processi primari e secondari. - Individuare le variabili che definiscono gli elementi di specificità di un'organizzazione. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - svolgere correttamente le principali funzioni di calcolo e le diverse operazioni fra numeri naturali; - definire ed analizzare i principi e gli elementi economici e commerciali dell'impresa: le condizioni e i fattori di redditività dell'impresa (produttività, efficacia ed efficienza) e il suo contesto di riferimento (forniture, reti, mercato, moneta europea, etc.); - definire ed analizzare i ruoli e le funzioni organizzative. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le principali regole matematiche per svolgere funzioni di calcolo ed eseguire le diverse operazioni aritmetiche. - Conoscere le specificità del comparto/subcomparto di appartenenza e del contesto nel quale si inserisce. - Conoscere gli elementi di cui si compone l'organizzazione. - Conoscere i processi primari e secondari di un'organizzazione; - Conoscere le principali caratteristiche del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione" e delle imprese che ne fanno parte nella Regione Liguria. 	<p>PREREQUISITI Nessuno.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moltiplicazioni e divisioni fra numeri naturali; numeri decimali e frazioni; percentuale¹. - L'azienda come sistema organizzativo: natura e finalità dell'impresa. - L'impresa come "sistema sociale aperto": gli input (fattori produttivi, variabili ambientali); gli output (prodotti -beni e/o servizi-, influenza sull'ambiente esterno). - L'impresa nel suo ambiente: l'ambiente generale (sociale, culturale, legislativo, naturale, economico, finanziario, etc.); il sistema competitivo (clienti - fornitori - concorrenti); - Le caratteristiche del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione" e delle imprese nella regione Liguria. <p>DURATA 11 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	---	--	--

¹ L'applicazione degli strumenti di calcolo sarà contestualizzata alle analisi organizzative ed economiche che verranno elaborate all'interno dell'UFC.

ADDETTO BANCO

COMPETENZE TRASVERSALI

Livello avanzato - prima annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Competenze relazionali</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adottare comportamenti organizzativi orientati alla positiva gestione dei rapporti interpersonali. - Comprendere e definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa. - Accogliere e gestire la relazione con il cliente in maniera efficace ed adeguata al contesto. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervenire in prima persona nell'ambito di contesti comunicativi e decodificarli. - Promuovere la consapevolezza delle risorse personali al fine di renderle efficaci nel proprio contesto relazionale e migliorare le proprie capacità comunicative. - Conoscere e applicare le diverse tecniche di comunicazione scritta, orale, telefonica. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - riconoscersi e riconoscere stili di comportamento; - sperimentare le tecniche apprese per migliorare le proprie abilità comunicative e mediare in modo proficuo le esigenze dell'interlocutore; - definire il proprio ruolo professionale nell'ambito del contesto lavorativo; - accogliere il cliente e gestire la relazione in modo efficace ed adeguato al contesto. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i ruoli e gli elementi della comunicazione: emittente, ricevente, canale, codice, etc. - Conoscere le caratteristiche principali della comunicazione verbale e non verbale. - Conoscere le principali tecniche di autopresentazione; - Conoscere i meccanismi della comunicazione organizzativa. 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso di qualifica, diploma superiore o laurea.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - I ruoli e gli elementi della comunicazione (emittente, ricevente, canale, codice...). - Comunicazione verbale e non verbale. - Strategie di autopresentazione; - La comunicazione organizzativa: caratteristiche, meccanismi e finalità. <p>DURATA 11 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, analisi di casi, role playing, lavoro di gruppo, utilizzo di filmati con relativa discussione in plenaria, simulazioni.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e di CD-ROM.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	--	---	---

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Sicurezza sul lavoro</p> <p>RISULTATO ATTESO Rispettare la normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni, tutela della salute e igiene in ambiente di lavoro, adottando comportamenti responsabili ed utilizzare i dispositivi necessari nel rispetto della propria ed altrui salute.</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare comportamenti idonei nel rispetto delle condizioni di sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro con specifico riferimento alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro (D. Lgs. n. 626/94 e successive integrazioni del D. Lgs. n. 242/96). - Individuare i comportamenti da adottare in situazioni di emergenza. - Identificare i ruoli, le relative attività e responsabilità in materia di sicurezza. - Analizzare e identificare in situazione i rischi potenziali. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conoscere ed interpretare gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro; - conoscere ed applicare le misure di prevenzione e protezione; - individuare ed analizzare i principali fattori di rischio; - effettuare i primi interventi di pronto soccorso in caso di infortunio; - adottare comportamenti corretti e responsabili sul lavoro nel rispetto delle disposizioni in vigore sulla sicurezza. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere la normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro nazionale (D. Lgs. n. 626/94 e successive integrazioni del D. Lgs. n. 242/96). - Conoscere le norme di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro afferenti il settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Conoscere le condizioni e i fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro. - Conoscere i dispositivi di protezione individuale e le attrezzature presenti in azienda. - Conoscere gli elementi di primo soccorso. 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso di qualifica, diploma superiore o laurea.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disciplina normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro: destinatari delle norme, responsabilità e deleghe, disposizioni ed obblighi dei preposti e degli addetti al servizio di prevenzione e protezione, organizzazione aziendale strutturata e richiesta dal nuovo quadro normativo). - Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro. - Differenza tra rischio e pericolo; - Rischi presenti sul luogo di lavoro, strumenti per la prevenzione. - Percezione del rischio individuale e influenze del gruppo di appartenenza. - Elementi di primo soccorso. <p>DURATA 12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi e situazioni concrete, simulazioni di gestione individuale e partecipata del rischio.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p> <p>Simulazioni di gestione del rischio; comparazione di statistiche ufficiali e personali Nella percezione della grandezza dei rischi.</p>
---	--	--	---

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Contrattualistica</p> <p>RISULTATO ATTESO Interpretare le linee fondamentali del rapporto di apprendistato (L. n.196/97, art.16; L. n.30/03 e D. Lgs n. 276/03) e della legislazione del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione" per comprendere la propria posizione all'interno della struttura aziendale nel rispetto di tali normativi.</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare le fonti disciplinari del contratto di lavoro (legge, contratto collettivo, normativa comunitaria). - Definire il concetto di subordinazione, distinguendo il lavoro autonomo da quello subordinato, con particolare riferimento al contratto di lavoro a causa mista. - Definire il significato dei termini mansioni, qualifica e categoria. - Conoscere le organizzazioni sindacali confederali presenti nel territorio: loro principali scopi, servizi ed organizzazione. - Conoscere le organizzazioni di rappresentanza degli imprenditori artigiani e loro scopi in relazione al settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Il ruolo dell'ente bilaterale, lo sviluppo dell'associazionismo e delle relazioni fra le parti. - Descrivere gli elementi che compongono la retribuzione. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - descrivere le linee fondamentali del rapporto di lavoro e degli istituti contrattuali; - distinguere gli elementi essenziali del contratto di apprendistato e la normativa che regola tale rapporto; - interpretare la normativa in materia di diritti e doveri dei lavoratori; - distinguere gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le fonti disciplinari del contratto di lavoro (legge, contratto collettivo, normativa comunitaria). - Conoscere gli elementi essenziali del contratto di lavoro in termini di forma, oggetto, formazione ed informazione. - Conoscere le organizzazioni sindacali confederali presenti nel territorio: loro principali scopi, servizi ed organizzazione. - Conoscere le organizzazioni di rappresentanza degli imprenditori presenti sul territorio e loro scopi anche in relazione al settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Conoscere le linee fondamentali del rapporto di apprendistato. - Conoscere le linee principali della legislazione del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Conoscere gli elementi che costituiscono la retribuzione. 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso di qualifica, diploma superiore o laurea.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi essenziali del contratto di lavoro, con particolare riferimento alla forma, oggetto, formazione ed informazione. - L'inquadramento contrattuale. - La retribuzione. - Il CCNL di categoria. - Il contratto di apprendistato. - La riforma del mercato del lavoro e dell'istituto dell'apprendistato: <ul style="list-style-type: none"> • Legge n.196/97, art.16; • Legge n.30/03 e D.Lgs n.276/03. - Cenni sulla legislazione del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". <p>DURATA 8 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
---	---	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Organizzazione ed economia</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definire un'organizzazione individuando il modello di funzionamento, i processi tipici, le specificità e collocandola nell'ambito di un settore/comparto/subcomparto. - Conoscere gli elementi caratterizzanti le organizzazioni del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Conoscere le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese, con particolare riferimento al settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione", utilizzando le chiavi di lettura dell'azienda come sistema organizzativo (struttura - funzioni - ruoli) e come sistema gestionale in relazione ai principi di efficacia/efficienza, produttività e qualità. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornire una definizione generale di organizzazione. - Descrivere un'organizzazione, in termini di processi primari e secondari. - Individuare le variabili che definiscono gli elementi di specificità di un'organizzazione. - Rappresentare e descrivere l'ambiente di riferimento di un'organizzazione, individuando le principali variabili che lo caratterizzano. - Descrivere le principali condizioni di efficacia ed efficienza relative alle diverse risorse aziendali. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - comprendere le caratteristiche strutturali del settore di riferimento ed individuarne gli elementi principali: comparti, elementi di sviluppo, il sistema dei processi produttivi; - definire ed analizzare i principi e gli elementi economici e commerciali dell'impresa: le condizioni e i fattori di redditività dell'impresa -produttività, efficacia ed efficienza- e il suo contesto di riferimento (forniture, reti, mercato, moneta europea, etc.); - definire ed analizzare i ruoli e le funzioni organizzative. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le specificità del comparto/subcomparto di appartenenza e del contesto nel quale si inserisce. - Conoscere gli elementi di cui si compone l'organizzazione. - Conoscere i processi primari e secondari di un'organizzazione. - Conoscere gli elementi gestionali dell'impresa: i concetti di efficacia e di efficienza; la produttività in relazione alle principali risorse aziendali (lavoro, impianti ed attrezzature, materiali, etc.); - Conoscere le caratteristiche peculiari al settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione" e delle imprese che ne fanno parte nella Regione Liguria. 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso di qualifica, diploma superiore o laurea.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'azienda come sistema organizzativo: natura e finalità dell'impresa. - L'impresa come "sistema sociale aperto": gli input (fattori produttivi, variabili ambientali); gli output (prodotti -beni e/o servizi-, influenza sull'ambiente esterno). - L'impresa nel suo ambiente: l'ambiente generale (sociale, culturale, legislativo, naturale, economico, finanziario, etc.); il sistema competitivo (clienti - fornitori - concorrenti). - I processi interni all'impresa: la catena del valore; marketing, progettazione, erogazione e controllo del servizio; i ruoli di front e di back office. - L'azienda come sistema gestionale: i concetti di efficacia e di efficienza; la produttività in relazione alle principali risorse aziendali (lavoro, impianti ed attrezzature, materiali, etc.); - le caratteristiche peculiari al settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione" e delle imprese che ne fanno parte nella Regione Liguria. <p>DURATA 11 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p> <p>Analisi di casi.</p>
--	--	---	---

ADDETTO BANCO

COMPETENZE TRASVERSALI

Livello base - seconda annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Competenze relazionali</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sviluppare le proprie abilità comunicative costruendo messaggi chiari e comprensibili mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Operare attivamente nel gruppo di lavoro per raggiungere obiettivi e risultati attesi. - Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri. - Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costruire messaggi chiari e comprensibili mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro. - Mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro. - Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri. - Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base in lingua straniera. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizzare i diversi supporti attraverso cui si può realizzare la comunicazione (cartacei, telefonici, informatici); - costruire messaggi chiari e comprensibili mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici; - interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici; - comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro; - mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro; - confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri; - gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base in lingua straniera². <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le caratteristiche e le tecniche della comunicazione - Conoscere i supporti attraverso cui si realizza la comunicazione (cartacei, telefonici e informatici). - Conoscere le tecniche e le modalità del lavoro di gruppo. - Conoscere gli strumenti per la diagnosi e la risoluzione dei problemi/situazioni. - Conoscere la fraseologia essenziale di base in lingua straniera per l'accoglienza e la gestione del cliente straniero. 	<p>PREREQUISITI Aver frequentato le UFC di prima annualità.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche della comunicazione. - Comunicazione mediata da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Caratteristiche e modalità del lavoro di gruppo. - Fraseologia essenziale in lingua straniera finalizzata all'accoglienza e la gestione del cliente straniero. <p>DURATA 12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, lavoro di gruppo, role playing. Esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e di CD-ROM.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	--	---	--

² Le lingue straniere privilegiate saranno inglese, francese e spagnolo con particolare attenzione alle zone di frontiera.

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Sicurezza sul lavoro</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni. - Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettere in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni. - Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive. - Scegliere e utilizzare correttamente le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, più adeguate in relazione alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni; - identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive; - scegliere e utilizzare correttamente le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, più adeguate in relazione alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Ristorazione, alimentazione e distribuzione"; - partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i comportamenti di prevenzione dei rischi e degli infortuni. - Conoscere le procedure appropriate e le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, relative alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". 	<p>PREREQUISITI</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro. - Misure di prevenzione dei rischi e degli infortuni. - La prevenzione collettiva e individuale (i dispositivi di protezione individuale e collettiva, la prevenzione sanitaria e rapporto con il medico competente, etc.) - Il check up della sicurezza sul posto di lavoro. <p>DURATA 12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi, filmati.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...)</p>
--	--	--	---

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Contrattualistica</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione. - Identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione. - Elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione. - Identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione. - Elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione; - identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione; - elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le finalità delle politiche attive del lavoro. - Conoscere le opportunità e i servizi attivati dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione. - Conoscere le organizzazioni e i servizi che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione. - Conoscere la struttura di un curriculum vitae. 	<p>PREREQUISITI</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finalità e caratteristiche delle politiche attive dal lavoro. - I servizi a sostegno dell'occupazione offerti a livello regionale e nazionale. - Il curriculum vitae in formato europeo <p>DURATA 10 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
---	---	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Organizzazione ed economia</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzare e rappresentare graficamente gruppi di dati. - Interpretare dati e informazioni statistiche complesse. - Definire la propria collocazione all'interno della propria struttura, con particolare attenzione ai comportamenti richiesti ed espressi dal macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Identificare le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese, con particolare attenzione al macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione", utilizzando le chiavi di lettura dell'azienda come sistema organizzativo e come sistema gestionale in relazione ai principi di efficacia/efficienza, produttività e qualità. - Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzare e rappresentare graficamente gruppi di dati. - Interpretare dati e informazioni statistiche. - Definire la propria collocazione all'interna della propria struttura, con particolare attenzione ai comportamenti richiesti ed espressi dal macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Identificare le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese, con particolare attenzione al macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione", utilizzando le chiavi di lettura dell'azienda come sistema 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzare e rappresentare graficamente gruppi di dati. - Interpretare dati e informazioni statistiche complesse. - Definire la propria collocazione all'interna della propria struttura, con particolare attenzione ai comportamenti richiesti ed espressi dal macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Identificare le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese, con particolare attenzione al macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione", utilizzando le chiavi di lettura dell'azienda come sistema organizzativo e come sistema gestionale in relazione ai principi di efficacia/efficienza, produttività e qualità. - Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le principali operazioni per realizzare rappresentazioni grafiche - Conoscere le principali regole per interpretare dati e informazioni statistiche. - Conoscere le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese del macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Conoscere gli elementi gestionali dell'impresa: i concetti di efficacia e di efficienza; la produttività in relazione alle principali risorse aziendali (lavoro, impianti ed attrezzature, materiali, 	<p>PREREQUISITI</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rappresentazioni grafiche di gruppi di dati. - Dati e informazioni statistiche complesse - I processi interni all'impresa: la catena del valore; marketing, progettazione, erogazione e controllo del servizio; i ruoli di front e di back office. - L'azienda come sistema gestionale: i concetti di efficacia e di efficienza; la produttività in relazione alle principali risorse aziendali (lavoro, impianti ed attrezzature, materiali, business plan, etc). - La qualità nel processo di lavoro. - La qualità del prodotto/servizio. <p>DURATA 12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
---	---	---	--

<p>organizzativo e come sistema gestionale in relazione ai principi di efficacia/efficienza, produttività e qualità.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio. 	<p>etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere gli indicatori della qualità e della soddisfazione del cliente peculiari al macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". 		
--	---	--	--

ADDETTO BANCO

COMPETENZE TRASVERSALI

Livello avanzato - seconda annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Competenze relazionali</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizzare e interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Operare attivamente nel gruppo di lavoro per raggiungere obiettivi e risultati attesi. - Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri. - Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizzare e interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro. - Mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro. - Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri. - Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - realizzare e interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici; - comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro; - mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro; - confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri; - gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base in lingua straniera³. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le caratteristiche e le tecniche della comunicazione - Conoscere i supporti attraverso cui si realizza la comunicazione (cartacei, telefonici e informatici). - Conoscere le tecniche e le modalità del lavoro di gruppo. - Conoscere la fraseologia essenziale di base per l'accoglienza e la gestione del cliente straniero. 	<p>PREREQUISITI Adesione al contratto formativo e superamento della I° Annualità.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche della comunicazione. - Comunicazione mediata da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Caratteristiche e modalità del lavoro di gruppo. - Fraseologia essenziale in lingua straniera finalizzata all'accoglienza e la gestione del cliente straniero. <p>DURATA 12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, analisi di casi, role playing, lavoro di gruppo, utilizzo di filmati con relativa discussione in plenaria.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e di CD-ROM.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	--	---	--

³Le lingue straniere privilegiate saranno inglese, francese e spagnolo con particolare attenzione alle zone di frontiera.
Addetto banco

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Sicurezza sul lavoro</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni. - Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettere in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni. - Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive. - Scegliere e utilizzare correttamente le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, più adeguate in relazione alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni; - identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive; - scegliere e utilizzare correttamente le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, più adeguate in relazione alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Ristorazione, alimentazione e distribuzione"; - partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i comportamenti di prevenzione dei rischi e degli infortuni. - Conoscere le procedure appropriate e le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, relative alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". 	<p>PREREQUISITI Adesione al contratto formativo e superamento della I° Annualità.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro. - Misure di prevenzione dei rischi e degli infortuni. - La prevenzione collettiva e individuale (i dispositivi di protezione individuale e collettiva, la prevenzione sanitaria e rapporto con il medico competente, etc.) - Il check up della sicurezza sul posto di lavoro. <p>DURATA 12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi, simulazioni di gestione individuale e partecipata del rischio.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p> <p>Simulazioni di gestione del rischio.</p>
--	--	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Contrattualistica</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione. - Identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione. - Elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione. - Identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione. - Elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione; - identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione; - elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le finalità delle politiche attive del lavoro. - Conoscere le opportunità e i servizi attivati dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione. - Conoscere le organizzazioni e i servizi che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione. - Conoscere la struttura di un curriculum vitae 	<p>PREREQUISITI Adesione al contratto formativo e superamento della I° Annualità.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finalità e caratteristiche delle politiche attive dal lavoro. - I servizi a sostegno dell'occupazione offerti a livello regionale e nazionale. - Il curriculum vitae in formato europeo <p>DURATA 10 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
---	--	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Organizzazione ed economia</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le dinamiche e le interazioni fra le funzioni e i ruoli aziendali nei vari contesti culturali e nel macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Identificare la struttura organizzativa e produttiva dell'impresa di appartenenza. - Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio. - Riconoscere e mettere in atto comportamenti orientati alla qualità e alla soddisfazione del cliente. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le dinamiche e le interazioni fra le funzioni e i ruoli aziendali nei vari contesti culturali e nel macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Identificare la struttura organizzativa e produttiva dell'impresa di appartenenza. - Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio. - Riconoscere e mettere in atto comportamenti orientati alla qualità e alla soddisfazione del cliente. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le dinamiche e le interazioni fra le funzioni e i ruoli aziendali nei vari contesti culturali e nel macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - Identificare la struttura organizzativa e produttiva dell'impresa di appartenenza. - Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio. - Riconoscere e mettere in atto comportamenti orientati alla qualità e alla soddisfazione del cliente. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le funzioni e i ruoli aziendali. - Conoscere la struttura organizzativa e produttiva dell'impresa di appartenenza. - Conoscere il concetto di cultura organizzativa. - Conoscere i concetti di qualità nel processo di lavoro e nel prodotto/servizio. - Conoscere gli indicatori della qualità e della soddisfazione del cliente peculiari al macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". 	<p>PREREQUISITI Adesione al contratto formativo e superamento della I° Annualità.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funzioni e ruoli aziendali. - Cultura organizzativa e aziendale; le ricadute della cultura aziendale all'interno dell'impresa. - La qualità nel processo di lavoro. - La qualità del prodotto/servizio. - Indicatori di qualità del macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". - La soddisfazione del cliente: analisi e misurazione. <p>DURATA 12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p> <p>Analisi di casi.</p>
--	--	--	---

ADDETTO BANCO

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

prima annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE La pre-accoglienza e l'organizzazione dell'ambiente di lavoro (<i>esecuzione di interventi semplici e predeterminate</i>).</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO</p> <p>Gestire la pre-accoglienza e predisporre l'ambiente di lavoro</p> <p>RISULTATO ATTESO Mantenere l'ordine nei locali gestendo i presidi di sanificazione degli stessi e della propria persona</p> <p>ATTIVITA'</p> <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>completo affiancamento</u> con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eseguire il rifornimento della merce mancante <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>parziale affiancamento</u> o in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ predisporre i materiali e l'attrezzatura occorrente ▪ curare l'immagine, l'ordine, l'igiene dell'ambiente di lavoro ▪ fare le pulizie dell'ambiente e delle attrezzature ▪ preparare la sala secondo disposizione standard ▪ eseguire la mise en place adeguata a tutti i servizi secondo disposizione standard ▪ eseguire la manutenzione ordinaria delle attrezzature ▪ segnalare gli aspetti su cui intervenire <p><i>Tali attività vengono svolte in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore</i></p>	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ operare nel rispetto della normativa sull'igiene e la sicurezza ▪ interpretare e adottare le indicazioni del responsabile sala/bar relative ai compiti assegnati ▪ adottare un comportamento collaborativo nei confronti dei colleghi di lavoro ▪ curare la propria divisa, l'estetica, l'igiene personale secondo lo stile dell'azienda ▪ riconoscere, collocare e interpretare il proprio ruolo in rapporto alla brigata ▪ utilizzare correttamente i prodotti (riconoscendone la nocività) e le attrezzature per le pulizie dell'ambiente di lavoro ▪ procedure con metodo nell'esecuzione delle pulizie ▪ effettuare piccole manutenzioni per la buona funzionalità delle attrezzature riconoscendo l'importanza di tali interventi ▪ preparare la disposizione dei tavoli secondo le indicazioni date ▪ eseguire la <i>mise en place</i> secondo le indicazioni date ▪ eseguire la consegna della biancheria in modo corretto ▪ riporre ordinatamente la biancheria negli appositi armadi ▪ collocare le attrezzature negli appositi spazi (consolle, pandore, retro-office) <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere gli aspetti fondamentali della normativa in rapporto all'ordine, alla sicurezza, all'igiene personale ▪ Conoscere le basi dell'igiene personale 	<p>PREREQUISITI</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cenni sulla classificazione delle strutture alberghiere; principali tipologie di ristoranti (vegetariani, rustici...) e arredi che li caratterizzano; cenni sulla classificazione dei pubblici esercizi (american bar, birrerie, vinerie...) ▪ Cenni sull'organizzazione dei reparti nella struttura ricettiva con particolare attenzione al reparto cucina; cenni sui ruoli e mansioni del personale (brigata di sala/bar) ▪ Aspetti fondamentali su HACCP; tipologie e impiego di prodotti e delle attrezzature utilizzati nelle pulizie (detergenti, prodotti chimici...per pulizia pavimenti, arredi, posateria, carrelli); tecniche di pulizia e modalità essenziali di manutenzione e cura dei principali macchinari (macchina del caffè, macchina bicchieri, del ghiaccio, frigo espositivo vini); pericolosità e nocività dei prodotti per la pulizia ▪ Le attrezzature in uso nella sala, ristorante, bar, office (posateria, bicchierato, porcellane e stoviglie, ménage...) e loro esatta collocazione nel mobilio specifico (pandora, consolle, retro-office); la biancheria di sala: classificazione e funzionalità ▪ Le fasi di esecuzione di una <i>mise en place</i> e relative procedure: stesura delle tovaglie e coprimalta, basilari lavorazioni dei tovaglioli al tavolo, sequenza nella disposizione dei diversi elementi componenti un coperto; disposizioni di base dei bicchieri; disposizioni dei ménage, fiori, numeri; disposizione e controllo dell'allineamento di tavoli e sedie ▪ Cura dell'immagine della sala ristorante e 	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di casi, simulazioni e role-playing che privilegino l'apprendimento in situazione</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Test a risposta multipla, esercitazioni individuali e di gruppo.</p>
---	---	--	--

<p><i>esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ curare l'immagine e l'igiene personale ▪ eseguire il carico-scarico lavanderia 	<p>(le regole relative al settore)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere lo stile dell'azienda in cui si lavora ▪ Conoscere le strutture di base delle strutture alberghiere ▪ Conoscere le modalità organizzative dell'azienda in cui si lavora ▪ Conoscere la struttura di base di una brigata di sala/bar/cucina ▪ Conoscere i vari prodotti e le attrezzature per le pulizie ▪ Conoscere gli arredi, le attrezzature e la biancheria in uso al ristorante e al bar ▪ Conoscere il posizionamento dei prodotti in magazzino, nel bar e nella sala/ristorante ▪ Conoscere la disposizione standard dei tavoli e la logistica della sala ristorante ▪ Conoscere i principali tipi di mise en place ▪ Conoscere la modulistica carico/scarico della biancheria ▪ Conoscere i macchinari e le loro modalità di manutenzione 	<p>bar</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Modulistica carico e scarico biancheria <p>DURATA</p> <p>16h di aula</p>	
--	--	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Accoglienza e congedo del cliente (<i>esecuzione di interventi semplici e predeterminate</i>)</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO</p> <p>Gestire l'accoglienza, il rapporto con il cliente, il congedo</p> <p>RISULTATO ATTESO Creare un rapporto "empatico" con il cliente, interpretandone i bisogni sia espliciti che latenti e adoperandosi per la loro soddisfazione</p> <p>ATTIVITA'</p> <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>completo affiancamento</u> con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adottare un comportamento atto a soddisfare il cliente ▪ Raccogliere ed interpretare le aspettative del cliente espresse (e non) dal cliente ▪ Comprendere semplici domande relative al servizio espresse in lingua straniera e rispondere adeguatamente ▪ Raccogliere le ordinazioni ed eventualmente orientare le esigenze della casa ▪ Filtrare semplici reclami e ripristinare semplici situazioni di disagio <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>parziale affiancamento</u> o in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accogliere in modo professionale adeguato al ruolo ▪ Comprendere semplici domande relative al servizio e rispondere adeguatamente ▪ Dare informazioni sui servizi e sulle opportunità presenti in zona 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ operare in stretta collaborazione con il responsabile di sala ▪ adottare un comportamento collaborativo nei confronti dei colleghi di lavoro ▪ assumere un portamento conforme al proprio ruolo ▪ operare con la gestualità e l'atteggiamento adeguati alle necessità del servizio e del cliente ▪ accogliere e accomiare il cliente rispettando semplici norme di buona educazione ▪ ricevere e congedare il cliente facendo uso di frasi convenzionali ▪ usare adeguatamente la comunicazione non verbale ▪ soddisfare semplici ordinazioni ▪ eseguire il servizio prestando costante attenzione ai semplici bisogni che si presentano (acqua, pane) ▪ intervenire nel caso di piccoli incidenti durante il servizio e ripristinare semplici bisogni che si presentano (acqua, pane) ▪ Intervenire nel caso di piccoli incidenti durante il servizio e ripristinare semplici anomalie o filtrare ▪ Verificare costantemente la soddisfazione del cliente ▪ Raccogliere e interpretare le principali informazioni ▪ Rispondere in forma adeguata a domande relative al servizio in base al ruolo di apprendista - commis ▪ Dare semplici informazioni sui principali servizi della casa, locali, opportunità offerte dalla struttura ricettiva o saper indicare a chi rivolgersi ▪ Ricevere, seguire nell'essenzialità e 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso delle competenze relative all'UFC precedente.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La comunicazione non verbale: postura del corpo da fermo e in movimento, gestualità ▪ La comunicazione verbale: frasi convenzionali per salutare, accogliere, congedare ▪ Semplici frasi convenzionali per salutare, accogliere, accomiare in una lingua straniera ▪ Regole di buona educazione verbale, attenzione al cliente in arrivo, in partenza ▪ Orientamento, attenzione e cura nella relazione con il cliente: la soddisfazione del cliente ▪ Modalità di intervento per i semplici bisogni al tavolo durante il servizio ▪ Servizi, opportunità della casa e locali ▪ Prezzi e principali modalità di pagamento ▪ Terminologia enogastronomica base in una lingua straniera <p>DURATA</p> <p>16h di aula</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di casi, simulazioni e role-playing che privilegino l'apprendimento in situazione</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE</p> <p>Esercitazioni individuali e/o di gruppo.</p>
--	---	---	---

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accompagnare il congedo del cliente ▪ Controllare l'eventuale mancanza di pane, bevande, etc. e intervenire ▪ Filtrare semplici reclami e ripristinare semplici situazioni di disagio 	<p>congedare il cliente facendo uso di semplici frasi convenzionali e di terminologia enogastronomica base in una lingua straniera</p> <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere la postura adeguata e l'atteggiamento da assumere all'accoglienza del cliente, durante il servizio, al momento del congedo con il cliente ▪ Conoscere la gestualità conforme alle necessità del servizio ▪ Conoscere le regole della buona educazione verbale ▪ Conoscere frasi convenzionali e modi di dire per ricevere e accomiatare il cliente ▪ Conoscere la comunicazione non verbale per accogliere ed accomiatare un cliente: sorriso, gestualità... ▪ Conoscere le modalità di raccolta di semplici ordinazioni ▪ Conoscere le principali necessità del cliente relativamente al servizio ▪ Conoscere e saper esprimere correttamente le principali informazioni da dare al cliente ▪ Conoscere semplici frasi convenzionali per ricevere ed accomiatare il cliente in una lingua straniera. 		
---	--	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Il servizio sala (<i>eseguire operazioni semplici e predeterminate</i>)</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO Gestire il servizio sala</p> <p>RISULTATO ATTESO Organizzare il servizio sala nel rispetto della propria sicurezza, del cliente e in coerenza con le esigenze espresse dall'azienda.</p> <p>ATTIVITA'</p> <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>completo affiancamento</u> con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eseguire il servizio in base alla tipologia ▪ Proporre i prodotti dell'enogastronomia inseriti nel menu ▪ Controllare la qualità dei prodotti rispetto agli standard previsti anche sotto il profilo estetico ▪ Mettere in atto correzioni adeguate del servizio e del prodotto <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>parziale affiancamento</u> o in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Effettuare semplici lavorazioni in sala: taglio formaggio, sporzionatura torte ▪ Descrivere e fornire informazioni sui contenuti dei piatti del menu ▪ Controllare la qualità dei prodotti rispetto agli standard previsti anche sotto il profilo estetico ▪ Descrivere e fornire informazioni sui contenuti dei piatti del menu ▪ Sbarazzare piatti e posate ▪ Mettere in atto correzioni adeguate del servizio e del prodotto 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ dare informazioni essenziali circa il menu prestabilito (principali piatti regionali e nazionali) ▪ dare semplici informazioni sulle modalità di preparazione dei piatti (principali piatti regionali e nazionali) ▪ preparare la <i>mise en place</i> in base al menu ▪ saper adeguare il servizio in base ai cibi/bevande calde-fredde ▪ interpretare e adottare le modalità organizzative fornite (tempi, sequenze) ▪ pianificare il proprio percorso di lavoro nel rispetto della propria sicurezza, del cliente e delle esigenze dell'ambito lavorativo ▪ trasportare materiali, vivande e bevande necessarie durante il servizio rispettando i metodi previsti ▪ somministrare gli alimenti durante i servizi osservando le precedenze principali ▪ operare rispettando le regole di servizio del servizio all'italiana o al piatto; servizio all'inglese o al vassoio ▪ utilizzare correttamente le clips ▪ disporre gli alimenti durante il servizio all'inglese osservando le regole della composizione nel piatto ▪ eseguire semplici mansioni di guéridon (in relazione al proprio ruolo di apprendista - commis) ▪ eseguire il servizio al tavolo dell'acqua minerale e di bibite ▪ applicare correttamente le tecniche essenziali per la stappatura del vino ▪ applicare correttamente le tecniche essenziali per la presentazione al tavolo del vino in bottiglia ▪ usare correttamente il principale bicchierato per la mescita del vino ▪ eseguire correttamente il taglio del dessert secondo le diverse forme 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso delle competenze relative all'UFC precedente.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Principali piatti regionali , nazionali e cenni sulle più comuni ricette con relativa terminologia ▪ Temperature di servizio di cibi e bevande ▪ Regole di trasporto di materiali e vivande e bevande durante il servizio ▪ Basilari regole delle precedenze nel servizio ▪ Servizio all'italiana o al piatto ▪ Servizi all'inglese o al vassoio ▪ Uso delle clips ▪ Regole per la disposizione degli alimenti nel piatto ▪ Cenni sul servizio al guéridon (in funzione del proprio ruolo di apprendista) ▪ Servizio al tavolo dell'acqua minerale, di bibite, caffè e derivati ▪ Tecniche essenziali del servizio dei vini: presentazione dei vini in bottiglia al tavolo, stappatura, mescita; principali bicchieri necessari per la mescita del vino ▪ Taglio dessert nelle varie forme (semplice) ▪ Uso specifico delle attrezzature in base al servizio e al menu ▪ Regole e tecniche basilari per eseguire lo sbarazzo <p>DURATA</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula/laboratorio (o azienda di provenienza); formazione teorico/pratica, utilizzo di casi, simulazioni che privilegiano l'apprendimento in situazione.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Test a risposta multipla, esercitazioni individuali e di gruppo.</p>
---	--	--	--

	<p>rispettando le tecniche di base</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ frazionare in porzioni prestabilite dessert di vari formati usando correttamente gli strumenti ▪ eseguire lo sbarazzo rispettando le regole previste ▪ operare lo sbarazzo secondo le tecniche basilari previste <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ conoscere i principali piatti regionali e nazionali e la terminologia nazionale ed internazionale ad essi relativa ▪ conoscere in modo essenziale le ricette per la loro esecuzione ▪ conoscere le modalità con cui interpretare il menu ▪ conoscere la temperatura di servizio cibi, bevande ▪ conoscere le modalità per il trasporto dei materiali, vivande e bevande durante il servizio ▪ conoscere le principali regole di precedenza da rispettare durante il servizio ▪ conoscere le principali regole della disposizione dei cibi nel piatto ▪ conoscere le modalità operative per utilizzare le clips ▪ conoscere le modalità di procedura dei seguenti servizi: servizio all'italiana o al piatto, servizio all'inglese o al vassoio ▪ conoscere alcuni cenni sul servizio al guéridon (in funzione del proprio ruolo di apprendista commis) ▪ conoscere le modalità di servizio di acqua minerale, bibite al tavolo ▪ conoscere le tecniche essenziali del servizio dei vini relativamente a presentazione al tavolo del vino in bottiglia, stappattra e mescita ▪ conoscere il bicchierato di base per la mescita del vino 	<p>20h aula/laboratorio o azienda di provenienza (6h)</p>	
--	--	---	--

	<ul style="list-style-type: none">▪ conoscere le tecniche di base per il taglio del dessert▪ conoscere le modalità essenziali per il servizio della macedonia▪ conoscere le attrezzature in base al servizio e al menù▪ conoscere le tecniche basilari per eseguire lo sbarazzo e le prescrizioni che lo regolano.		
--	---	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Il servizio bar (<i>eseguire operazioni semplici e predeterminate</i>)</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO Gestire il servizio bar</p> <p>RISULTATO ATTESO Organizzare il servizio bar nel rispetto della propria sicurezza, del cliente e in coerenza con le esigenze espresse dalla azienda.</p> <p>ATTIVITA'</p> <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>parziale affiancamento</u> o in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Raccogliere ed interpretare le informazioni sui servizi giornalieri ▪ Preparare e servire snack, semplici da fast-lunch, piatti freddi ▪ Preparare e servire caffè e derivati ▪ Servire bevande ▪ Eseguire semplici cocktails e long drink e servirli negli appositi bicchieri 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ procedere con metodo nell'esecuzione di routine relative al bar ▪ effettuare pulizie di routine per la buona funzionalità dei macchinari in uso al bar ▪ utilizzare correttamente la strumentazione in uso al bar relativamente alle attrezzature di caffetteria e bicchierato di base ▪ eseguire correttamente il servizio base di caffetteria al banco e ai tavoli-bar relativamente a caffè e cappuccini ▪ eseguire correttamente il servizio al banco e ai tavoli - bar di semplici bevande ▪ eseguire correttamente il trancio di dolci al banco-bar ▪ presentare correttamente prodotti preconfezionati ▪ controllare la soddisfazione del cliente <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ conoscere le macchine di base del bar, il loro funzionamento e gli interventi di manutenzione ordinaria ▪ conoscere i prodotti base della caffetteria ▪ conoscere le modalità di servizio al banco ed ai tavoli -bar dei prodotti base della caffetteria ▪ conoscere le principali bevande analcoliche ▪ conoscere il servizio al banco ed ai tavoli - bar di tali bevande ▪ conoscere le tecniche di selezione dei dolci ▪ conoscere le modalità di servizio dei prodotti preconfezionati 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso delle competenze relative all'UFC precedente.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pulizie di routine al bar (modalità e detersivi) ▪ Macchina dei bicchieri (uso e detersivi) ▪ Macchina del caffè (uso e pulizia di routine) e macchina del ghiaccio (uso) ▪ Attrezzature in uso al bar inerenti il servizio del caffè (tazzine, posateria, bricchi, zuccheriere) ▪ Semplici derivati del caffè: macchiato caldo, macchiato freddo, con acqua a parte, cappuccino ▪ Bevande analcoliche e alcoliche ▪ Tecniche per il servizio al banco e al tavolo -bar; bicchierato relativo al servizio delle bevande ▪ Sezionamento e servizio di dolci da banco bar ▪ Prodotti preconfezionati e modalità di conservazione e di servizio <p>DURATA</p> <p>20h aula/laboratorio o azienda di provenienza (6h)</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE</p> <p>Aula/laboratorio (o azienda di provenienza): formazione teorico/pratica, utilizzo di casi, simulazioni che privilegiano l'apprendimento in situazione.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE</p> <p>Test a risposta multipla, esercitazioni individuali e di gruppo.</p>
---	---	---	--

ADDETTO BANCO

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

seconda annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE La pre-accoglienza e l'organizzazione dell'ambiente di lavoro (<i>esecuzione di interventi di media difficoltà</i>).</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO</p> <p>Gestire la pre-accoglienza e predisporre l'ambiente di lavoro</p> <p>RISULTATO ATTESO Mantenere l'ordine nei locali gestendo i presidi di sanificazione degli stessi e della propria persona</p> <p>ATTIVITA'</p> <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>parziale affiancamento</u> o in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Predisporre i materiali e l'attrezzatura occorrente ▪ Eseguire il rifornimento della merce mancante ▪ Preparare la sala secondo disposizione adeguata alle diverse circostanze ▪ Eseguire la mise en place secondo i menu particolari ▪ Segnalare gli aspetti su cui intervenire <p><i>Tali attività vengono svolte in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Curare l'immagine e l'igiene personale ▪ Curare l'immagine, l'ordine e l'igiene dell'ambiente di lavoro ▪ Fare le pulizie dell'ambiente e delle attrezzature ▪ Eseguire la manutenzione ordinaria delle attrezzature ▪ Eseguire il carico-scarico lavanderia 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rispettare la cura e l'igiene personale e rispettare la normativa HACCP ▪ Utilizzare correttamente i prodotti rispettando basilari comportamenti di sicurezza (l. 626) ▪ Richiedere informazioni al tutor sul corretto utilizzo dei detersivi ▪ Utilizzare correttamente i detersivi necessari all'ambiente di lavoro ▪ Utilizzare le attrezzature (anche elettriche) nel rispetto delle norme ▪ Curare l'ordine dell'ambiente di lavoro adottando una continua metodologia rispetto alle mansioni date ▪ Riconoscere ed utilizza le attrezzature in uso al ristorante, facendo la pulizia ▪ Eseguire la manutenzione ordinaria delle attrezzature (es. aspirapolvere, spremiagrumi, tostapane) ▪ Accorgersi quando l'attrezzatura ha bisogno di manutenzione ▪ Eseguire il carico e scarico della biancheria ▪ Utilizzare correttamente i moduli aziendali di carico e scarico biancheria ▪ Preparare la sala in relazione alle disposizioni specifiche e alla sua conformazione ▪ Eseguire una mise en place sulla base delle indicazioni ricevute e/o sulla base dei menù ▪ Utilizzare al meglio il materiale a disposizione per creare composizioni floreali con gusto e armonia e manipolare i tovaglioli creando vari stili <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere i principi fondamentali HACCP: rischio microbiologico 	<p>PREREQUISITI Aver frequentato le UFC di prima annualità</p> <p>CONTENUTI</p> <p>Cura e igiene personale, approfondimenti del primo anno: divise, ordine e pulizia di mani, capelli, orecchini, anelli...</p> <p>Aspetti fondamentali HACCP: rischio microbiologico (fattori di crescita, conservazione, tossinfezioni alimentari da persona o attrezzature)</p> <p>Detersivi: uso dei detersivi detergenti per pavimenti di varia natura (cotto, legno, piastrellame..) e simbologia/lettura di etichette di detersivi, detergenti....</p> <p>Pulizia argenteria, rame, acciaio (attrezzature pregiate): detersivi, prodotti chimici o naturali, loro etichette.</p> <p>Attrezzature per curare le pulizie dell'ambiente di lavoro e delle attrezzature: aspirapolvere (loro uso e manutenzione)</p> <p>Attrezzature di servizio in uso alla sala ristorante e office: segnaposto, fingerbow, bichierame specifico per vari tipi di vino, attrezzatura per prima colazione in sala colazioni...</p> <p>Biancheria di sala e modalità per riporre la biancheria negli apposti armadi: approfondimenti del primo anno</p> <p>Moduli aziendali di carico e scarico: riconoscimento ed utilizzo</p> <p>Disposizione dei tavoli della sala da pranzo secondo composizioni specifiche: a pettine, imperiale, reale a T, ad U...</p> <p>Conformazione della sala ristorante e sue implicazioni sulla disposizione dei tavoli</p> <p>Disposizione dei bicchieri in base ai vini previsti</p> <p>Il segnaposto-II menù</p> <p>La mise en place: cenni fondamentali del servizio à la carte; à la grande carte...</p> <p>Nozioni di eleganza nella composizione di semplici addobbi floreali al tavolo</p> <p>Composizioni floreali di base</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di casi, simulazioni e role-playing che privilegino l'apprendimento in situazione</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Test a risposta multipla, esercitazioni individuali e di gruppo.</p>
--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere metodi moderni nell'utilizzo dei detersivi, loro nocività e pericolosità ▪ Conoscere modalità e particolarità di utilizzo dei prodotti per curare l'igiene e l'estetica degli arredi e delle attrezzature in uso ▪ Conoscere le attrezzature in uso al ristorante, il loro impiego, classificazione, manutenzione ▪ Conoscere i moduli aziendali di carico e scarico biancheria ▪ Conoscere le disposizioni specifiche dei tavoli di una sala ristorante ▪ Conoscere la logistica di una sala ristorante e la relazione tra le disposizioni specifiche e la conformazione della sala ristorante (approfondimenti) ▪ Conoscere le varie fasi di esecuzione di una mise en place ▪ Conoscere la mise en place adeguata ai vari tipi di menù ▪ Conoscere le regole basilari per la creazione di semplici creazioni floreali ▪ Conoscere semplici lavorazioni del tovagliolo al tavolo (rispettando norme igienico - sanitarie) 	<p>Basilari lavorazioni del tovagliolo al tavolo Norme igienico sanitarie inerenti alla manipolazione del tovagliolo Concetti sul risparmio del tovagliato nella quotidianità del servizio</p> <p>DURATA</p> <p>16 ore</p>	
--	--	---	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Accoglienza e congedo del cliente (<i>esecuzione di interventi di media difficoltà</i>)</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO</p> <p>Gestire l'accoglienza, il rapporto con il cliente, il congedo</p> <p>RISULTATO ATTESO Creare un rapporto "empatico" con il cliente, interpretandone i bisogni sia espliciti che latenti ed operandosi per la loro soddisfazione</p> <p>ATTIVITA'</p> <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>parziale affiancamento</u> o in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adottare un comportamento atto a soddisfare il cliente ▪ Raccogliere ed interpretare le aspettative del cliente espresse (e non) dal cliente ▪ Accogliere in modo professionale adeguato al ruolo ▪ Comprendere semplici domande relative al servizio e rispondere adeguatamente ▪ Comprendere semplici domande relative al servizio espresse in lingua straniera e rispondere adeguatamente ▪ Dare informazioni sui servizi e sulle opportunità presenti in zona ▪ Raccogliere le ordinazioni ed eventualmente orientare secondo le esigenze "della casa" ▪ Accompagnare il congedo del cliente ▪ Filtrare semplici reclami e ripristinare semplici situazioni di disagio <p><i>Tali attività vengono svolte in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Controllare l'eventuale mancanza di pane, bevande, etc. ed intervenire 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Controllare la propria postura e gestualità ▪ Accogliere e congedare in base alla situazione e alle esigenze/aspettative ▪ Ricepire la necessità del cliente sul servizio ed intervenire filtrando o ripristinando ▪ Orientare il cliente sui servizi offerti dalla struttura ricettiva ▪ Fornire informazioni sui servizi offerti nella zona di appartenenza ▪ Utilizzare le conoscenze linguistiche minime possedute ▪ Gestire semplici reclami <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere la postura adeguata e la gestualità conforme ai singoli servizi ▪ Conoscere la postura e gestualità conforme al tipo di servizio offerto ▪ Conoscere alcune modalità di gestione di situazioni di accoglienza ▪ Conoscere le modalità di raccolta di ordinazioni anche secondo esigenze specifiche della casa ▪ Conoscere come gestire le necessità del cliente sul servizio ▪ Conoscere le modalità di erogazione dei servizi offerti dalla struttura ricettiva ▪ Conoscere le principali terminologie relative al servizio e ai prodotti (lingue straniere) ▪ Conoscere i principali casi di reclamo 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso delle competenze relative all'UFC precedente.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Postura e gestualità nei singoli servizi: accompagnamento al tavolo, come porgere i menù e carta vini ▪ Postura e gestualità basilari per tipologie diverse di servizio (cerimonia, pranzo nuziale, etc.) ▪ Modalità di gestione di situazioni di accoglienza: custodia cappotti e giacche, gala, cerimonie, servizi particolari, etc. ▪ Modalità e tecniche di raccolta ordinazioni anche secondo esigenze specifiche della casa (es. dessert, caffè, menù semplici, la comanda del cliente) ▪ Il monitoraggio del servizio: recepire informazioni e situazioni di servizio, filtrare o intervenire a seconda dei casi ▪ Tipologie di servizi offerti dalle varie strutture ricettive in base alla categoria ▪ Terminologia straniera relativa ai servizi, a prodotti (menù) e a strumenti di lavoro (fingerbow) ▪ Le principali situazioni di reclamo da parte del cliente (casisitica) <p>DURATA</p> <p>16 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di casi, simulazioni e role-playing che privilegino l'apprendimento in situazione</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE</p> <p>Esercitazioni individuali e/o di gruppo.</p>
---	--	---	---

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Il servizio sala (<i>eseguire operazioni di media difficoltà</i>)</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO Gestire il servizio sala</p> <p>RISULTATO ATTESO Organizzare il servizio sala nel rispetto della propria sicurezza, del cliente e in coerenza con le esigenze espresse dalla azienda.</p> <p>ATTIVITA'</p> <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>parziale affiancamento</u> o in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eseguire il servizio in base alle esigenze del servizio ▪ Effettuare lavorazioni in sala: taglio formaggio, sporzionatura torte... ▪ Proporre i prodotti dell'enogastronomia inseriti nel menù ▪ Descrivere e fornire informazioni sui contenuti dei piatti del menù ▪ Controllare la qualità dei prodotti rispetto agli standard previsti, anche sotto il profilo estetico ▪ Mettere in atto correzioni adeguate del servizio e del prodotto <p><i>Tali attività vengono svolte in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servire cibi e bevande ▪ Sbarazzare piatti e posate 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Raccogliere tutte le informazioni inerenti i piatti del menù del giorno ▪ Trasmettere al consumatore con la dovuta terminologia la composizione di piatti tipici ▪ Eseguire la mise en place per alcuni menù complessi sapendo analizzare i piatti che la compongono ▪ Ricordarsi i nomi e le tipologie dei vini per abbinarli ai cibi ▪ Saper riconoscere i vini dalla lettura dell'etichetta al fine di servirli e accostarli al cibo ▪ Stappare lo spumante ▪ Saper confezionare un'insalata al piatto o a buffet ▪ Razionalizzare i tempi di servizio ed ottimizzarli ▪ Utilizzare lo sbarazzo per ottimizzare spazi/tempi ed esigenze del cliente <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere come viene formulato il menù del giorno ▪ Conoscere i basilari tipi di cottura delle pietanze ▪ Conoscere alcuni tipi di "mise en place" complessa in relazione al menù ▪ Conoscere le modalità di lettura etichette del vino e loro accostamento al cibo ▪ Conoscere le tecniche per il taglio dessert di grandi dimensioni ▪ Conoscere nello specifico i servizi all'italiana (piatto) e all'inglese (vassoio) ▪ Conoscere le modalità di condimento delle insalate crude e relativo servizio ▪ Conoscere le modalità di razionalizzazione del servizio (economie del servizio) 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso delle competenze relative all'UFC precedente.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Terminologia, contenuti, ingredienti e preparazione dei principali piatti tipici nazionali ▪ Il menù del giorno: particolarità che lo contraddistinguono (in riferimento all'offerta che si può dare al cliente in base alle risorse interne) ▪ Basilari tipi di cottura delle pietanze: griglia, bollitura, bagnomaria, etc. ▪ Mise en place complesse: per menù particolari (introduzione) ▪ Stappatura spumante ▪ Etichette del vino: modalità di lettura e specifiche (D. O. C. I. G. T) e avviamento essenziale agli abbinamenti con il cibo ▪ Modalità di condimento principali delle insalate crude e modalità di servizio delle insalate ▪ Tempi dei servizi: metodi di razionalizzazione e tecniche per eseguire lo sbarazzo ottimizzando spazi/tempi ed esigenze del cliente. ▪ Servizi all'italiana e all'inglese: loro specificità <p>DURATA 20 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula/laboratorio (o azienda di provenienza?): formazione teorico/pratica, utilizzo di casi, simulazioni che privilegiano l'apprendimento in situazione.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Test a risposta multipla, esercitazioni individuali e di gruppo.</p>
---	--	--	---

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Il servizio bar (<i>eseguire operazioni di media difficoltà</i>)</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO Gestire il servizio bar</p> <p>RISULTATO ATTESO Organizzare il servizio bar nel rispetto della propria sicurezza, del cliente e in coerenza con le esigenze espresse dalla azienda.</p> <p>ATTIVITA' <i>Tali attività vengono svolte in <u>parziale affiancamento</u> o in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Raccogliere ed interpretare le informazioni sui servizi giornalieri ▪ Preparare e servire snack, semplici cibi da fast lunch, piatti freddi ▪ Preparare e servire caffè e derivati ▪ Servire bevande ▪ Eseguire semplici cocktails e long drink e servirli negli appositi bicchieri 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparare e servire prodotti particolari della caffetteria al tavolo e al banco bar ▪ Preparare alcuni aperitivi alcolici ▪ Usare le attrezzature per creare i basilari cocktails e saperli servire negli appositi bicchieri ▪ Servire amari, digestivi e superalcolici nei rispettivi bicchieri ▪ Eseguire il servizio di vini e spumanti al banco bar ▪ Eseguire il servizio di stuzzichini/pasticceria <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere i prodotti particolari nell'ambito della caffetteria ▪ Conoscere la base di alcuni aperitivi alcolici ▪ Conoscere le attrezzature per creare i basilari cocktails e relativi bicchieri ▪ Conoscere amari, digestivi e superalcolici: il bicchierame per servirli ▪ Conoscere le modalità di servizio del vino o dello spumante, al bar ▪ Conoscere l'esposizione e modalità di semplice servizio di stuzzichini o piccola pasticceria 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso delle competenze relative all'UFC precedente.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ HACCP: terminologia, legge, aspetti fondamentali, rischio microbiologico, fattori di crescita e conservazione. Tossinfezioni alimentari da personale o attrezzature, igiene del personale e sanificazione. ▪ Prodotti particolari nell'ambito della caffetteria: vari tipi di capuccino ▪ Aperitivi alcolici: Aperol sceccherato, Americano, Negroni ▪ Il bicchierame e il servizio di amari e digestivi ▪ Modalità di servizio del vino o dello spumante al bar ▪ Stuzzichini o pasticceria: esposizione o modalità di servizio in base alle particolarità della casa ▪ Il servizio degli analcolici <p>DURATA 20 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula/laboratorio (o azienda di provenienza?): formazione teorico/pratica, utilizzo di casi, simulazioni che privilegiano l'apprendimento in situazione.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Test a risposta multipla, esercitazioni individuali e di gruppo.</p>
---	--	---	---