

MACROSETTORE

"RISTORAZIONE, ALIMENTAZIONE E DISTRIBUZIONE"

PANIFICATORE E PIZZAIOLO

PANIFICATORE E PIZZAIOLO

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.

PANIFICATORE E PIZZAIOLO

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>
--	--	---	---

PANIFICATORE E PIZZAIOLO

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 organizzativo e come sistema gestionale in 	<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, etc.). 	<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>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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscere gli indicatori della qualità e della soddisfazione del cliente peculiari al macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione". 		
---	---	--	--

PANIFICATORE E PIZZAIOLO

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.
Panificatore e Pizzaiolo

<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</p> <p>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>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</p> <p>10 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE</p> <p>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</p> <p>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>
--	--	--	---

PANIFICATORE E PIZZAIOLO

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

prima annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE "Accoglienza e congedo del cliente"</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO "Processo di erogazione del servizio"</p> <p>RISULTATO ATTESO Creare un rapporto "empatico" con il cliente, interpretandone i bisogni sia espliciti che latenti adoperandosi per la loro soddisfazione</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accogliere e relazionarsi con il cliente • Interpretare i gusti e le esigenze del cliente • Elencare, descrivendone le caratteristiche, i prodotti in vendita • Consigliare il cliente nelle sue scelte 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raccogliere e interpretare i bisogni e i desideri del cliente, anche decifrandone i messaggi non verbali • Promuovere l'immagine aziendale attraverso la propria professionalità • Instaurare con il cliente un rapporto costruttivo, finalizzato alla "customer retention" <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le procedure per l'accoglienza del cliente e le tecniche per il loro utilizzo • Conoscere le principali forme di comunicazione da adottare nel contesto di lavoro • Conoscere le principali tecniche comunicative necessarie all'interpretazione dei bisogni del cliente • Conoscere il linguaggio tecnico-base di settore (anche in lingua straniera) • Conoscere le peculiarità dei prodotti in vendita nel negozio per guidare nella scelta i clienti 	<p>PREREQUISITI</p> <p>CONTENUTI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il cliente (caratteristiche socio-demografiche, bisogni impliciti, espliciti e latenti, modalità d'interazione, comportamento d'acquisto, etc.) 2. Il processo di accoglienza (le fasi, i ruoli coinvolti, gli elementi di supporto) 3. L'analisi e la valutazione della qualità attesa e percepita 4. Informatica di base e office automation: come creare un semplice database informativo dei clienti 5. Vocaboli e fraseologie elementari della lingua inglese (o francese) necessari all'accoglienza di eventuali clienti esteri (anche in considerazione dei flussi turistici) <p>DURATA 26 ore, di cui: 16 aula 6 autoformazione assistita o azienda di provenienza (4h)</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di casi, simulazioni e role-playing che privilegino l'apprendimento in situazione</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
--	---	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE "Gestione dell'ambiente di lavoro e della propria persona"</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO "Processo di erogazione del servizio"</p> <p>RISULTATO ATTESO Mantenere l'ordine nei locali gestendo i presidi di sanificazione degli stessi e della propria persona</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulire i locali • Mantenere l'ordine nei locali • Rispettare le norme igieniche personali • Gestire i presidi per gli interventi di sanificazione dei locali e della persona 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curare costantemente la pulizia nei locali di lavoro attraverso l'utilizzo di prodotti (detersivi, detergenti...) necessari a tale funzione • Mantenere l'ordine nei locali rispettando la collocazione dei prodotti nelle specifiche aree di lavoro • Curare il proprio aspetto fisico attraverso il rispetto delle principali norme di igiene personale • Utilizzare e presidiare i principali strumenti di sanificazione dei locali e della persona <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le caratteristiche chimiche dei prodotti utilizzati per la pulizia dei locali • Conoscere alcuni elementi di microbiologia (batteri, virus, muffe) • Conoscere le nozioni base di igiene (sorgenti e veicoli d'infezione; vie di penetrazione e di eliminazione di germi patogeni; sterilizzazione; disinfezione: mezzi fisici, mezzi chimici) • Conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione • Conoscere i principali elementi di igiene del lavoro (patologie da posizioni e movimenti professionali) • Conoscere le peculiarità e le modalità di utilizzo dei presidi necessari alla sanificazione dei locali e della propria persona 	<p>PREREQUISITI</p> <p>CONTENUTI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La logistica del negozio (mappatura di aree/postazioni di lavoro, fasi di processo, attrezzature, strumenti e materiali) 2. Nozioni di igiene degli ambienti e della persona 3. Organizzazione dell'ambiente di lavoro 4. Strumenti di pulizia e sanificazione 5. Aspetti peculiari delle norme HACCP <p>DURATA 46 ore, di cui: 24 aula 12 autoformazione assistita o azienda di provenienza (8h)</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD-ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
--	--	--	--

PANIFICATORE

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

seconda annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE "Gestione di attrezzature e strumenti di lavoro"</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO "Processo di erogazione del servizio"</p> <p>RISULTATO ATTESO Predisporre e controllare le attrezzature e gli strumenti di lavoro individuati, in modo da assicurarne la disponibilità all'interno del negozio</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Predisporre e controllare le apparecchiature e gli strumenti in negozio o in laboratorio, assicurandone la disponibilità nel luogo e nel momento opportuno</u> • <u>Eseguire periodicamente le necessarie operazioni di igienizzazione e sanificazione di apparecchiature e strumenti (impastatrici, bilance, piani di lavoro, forni, camere di lievitazione, elevatori per infornamento automatici, lavabi, frigoriferi, teglie, utensili da cucina, pale...)</u> • Svolgere, ad apertura e chiusura dell'attività, le operazioni di preparazione e ripristino delle diverse aree/postazioni di lavoro • Provvedere all'eventuale manutenzione delle apparecchiature e degli strumenti di lavoro (impastatrici, bilance, piani di lavoro, forni, camere di lievitazione, elevatori per infornamento automatici, lavabi, frigoriferi, teglie, utensili da cucina, pale.....) 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Utilizzare le apparecchiature e gli strumenti di lavoro (terminologia, caratteristiche tecniche, funzioni, modalità di utilizzo, modalità di manutenzione) quali impastatrici, bilance, bilici, piani di lavoro, forni, camere di lievitazione, elevatori per infornamento automatici, lavabi, frigoriferi, teglie, utensili da cucina, pale...</u> • Individuare i rischi connessi all'utilizzo di apparecchiature, strumenti di lavoro e adottare i corretti comportamenti professionali atti a prevenirli <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere la disposizione logistica e funzionale ottimale del laboratorio, in termini di: aree/postazioni di lavoro, fasi del processo, attrezzature, strumenti e materiali di supporto • Conoscere alcuni elementi di microbiologia (batteri e virus) • Conoscere le nozioni base di igiene (sorgenti e veicoli d'infezione; vie di penetrazione e di eliminazione di germi patogeni; sterilizzazione; disinfezione: mezzi fisici, mezzi chimici organici ed inorganici; etc.) • Conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione • Conoscere i principali elementi di igiene del lavoro (patologie da posizioni e movimenti professionali; tossicità di sostanze usate e inquinamento ambientale causato dalle stesse, etc.) 	<p>PREREQUISITI Adesione al contratto formativo stipulato e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p>CONTENUTI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conoscenza delle attrezzature e degli strumenti di lavoro (terminologia, caratteristiche tecniche, funzioni, modalità di utilizzo, modalità di manutenzione) 2. L'utilizzo in sicurezza di apparecchiature e strumenti di lavoro (rischi e prevenzione) 3. Norme igieniche sul corretto utilizzo e manutenzione di attrezzature e strumenti di lavoro 4. Aspetti peculiari delle norme HACCP <p>DURATA 10 ore, di cui: 2 aula 2 autoformazione assistita 6 azienda di provenienza</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD-ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (es. analisi di casi, simulazioni d'impresa, etc.) Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
---	--	--	---

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE "Valutazione e stoccaggio delle materie prime"</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO "Approvvigionamento"</p> <p>RISULTATO ATTESO Gestire le materie prime partendo dalla scelta fino ad arrivare all'immagazianmento</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuare le materie prime (farina, uova, olii...) che servono quotidianamente e nel lungo periodo per i processi lavorativi • Saper valutare la qualità dei prodotti • Saper individuare i prodotti sulla base del rapporto qualità/costo • Saper individuare le informazioni principali espresse sulle etichette (scadenze, conservazione, modalità di utilizzo) • Conoscere e utilizzare la modulistica per il trasporto e l'immagazinamento • Immagazinare le materie prime secondo le peculiarità di conservazione delle stesse • Predisporre e controllare le scorte di prodotti in negozio assicurandone la disponibilità nel luogo e nel momento opportuno 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scegliere periodicamente le materie prime e i prodotti necessari ai processi lavorativi analizzandone le peculiarità anche da un punto di vista qualitativo • Scegliere i prodotti sulla base del rapporto qualità/costo • Procedere all'immagazinamento delle materie prime secondo le peculiarità di conservazione delle stesse • Monitorare costantemente le scorte di prodotti in negozio garantendone la disponibilità nel luogo e nel momento opportuno <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le informazioni relative alle materie prime espresse sulle etichette dei prodotti acquistati e depositati in magazzino (scadenze, conservazione, modalità di utilizzo) • Conoscere e utilizzare la modulistica per il trasporto e l'immagazinamento • Conoscere le attrezzature e i luoghi deputati alla conservazione • Conoscere le modalità di organizzazione del ricevimento e dell'immagazinamento merci 	<p>PREREQUISITI Adesione al contratto formativo stipulato e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p>CONTENUTI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Principi di alimentazione (i nutrienti e la conservazione) 2. Principi di economia e di organizzazione del lavoro 3. Principi di diritto: le norme sull'etichettatura (dl. N.109 del 27/1/92) <p>DURATA 8 ore, di cui: 2 aula 2 autoformazione assistita 4 azienda di provenienza</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD-ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
---	--	---	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE "Trasformazione"</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO "Produzione"</p> <p>RISULTATO ATTESO Gestire la propria fase di lavoro in autonomia con tempi e modalità coerenti all'intero processo produttivo evitando anomalie e difettosità</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparare diversi impasti, lievitati e non, a seconda del prodotto desiderato, tenendo conto se necessario del processo di fermentazione • Suddividere e modellare gli impasti • Cuocere in forno i prodotti • Preparare o applicare ripieni e guarnizioni • Rifinire il prodotto finale • Eseguire una valutazione costante sull'andamento dell'intero processo lavorativo • Coordinare e adeguare la propria attività ai tempi richiesti dalla specifica fase di lavorazione (impasto, cottura, fornatura...) nel rispetto dei ruoli in laboratorio • Inserirsi nel ciclo produttivo in modo autonomo e consapevole • Verificare e segnalare eventuali anomalie del processo produttivo 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eseguire le diverse fasi del processo lavorativo (impasto, cottura...) individuando le possibili cause delle anomalie del prodotto • Scegliere e valutare le giuste azioni correttive • Monitorare le condizioni climatiche durante l'intero processo lavorativo • Relazionarsi in maniera collaborativa con gli altri colleghi/operatori del negozio/laboratorio • Controllare e valutare i propri tempi di lavorazione in relazione all'intero ciclo produttivo • Diagnosticare eventuali anomalie del processo produttivo <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le proprietà reologiche dell'impasto (viscosità, elasticità, adesività, gommosità etc.) • Conoscere i vari tipi di elementi che compongono gli impasti • Conoscere le diverse reazioni fra gli elementi utilizzati nel composto • Conoscere i fattori ambientali (clima, temperatura, umidità...) che incidono sulla qualità del prodotto • Conoscere come il calore sviluppato dalle attrezzature incide sulla qualità del prodotto • Conoscere i vari tipi di precauzione necessari alla preservazione del prodotto • Conoscere i diversi tipi di cottura necessari alla realizzazione del prodotto finale <p>segue</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere l'organizzazione (ruoli e responsabilità), le tecnologie e le risorse 	<p>PREREQUISITI Adesione al contratto formativo stipulato e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p>CONTENUTI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nozioni di igiene 2. Principi di alimentazione (con particolare riferimento agli alimenti utilizzati per la realizzazione dei prodotti: farina, olio...; gli effetti della cottura sugli alimenti) 3. Conoscenza delle attrezzature e degli strumenti di lavoro (terminologia, caratteristiche tecniche, funzioni, modalità di utilizzo) necessari per la trasformazione delle materie prime 4. L'utilizzo in sicurezza di apparecchiature e strumenti di lavoro (rischi e prevenzione) 5. Aspetti peculiari delle norme HACCP <p>DURATA 39 ore, di cui: 8 aula 10 autoformazione assistita 12 azienda di provenienza 9 Visite in aziende d'eccellenza</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD-ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Visite in aziende d'eccellenza: osservare direttamente le fasi e le tecniche affrontate in aula all'interno di un contesto organizzativo particolarmente innovativo e/o eccellente</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
--	---	--	--

	<p>della propria azienda</p> <ul style="list-style-type: none">• Conoscere i tempi e le fasi di realizzazione del prodotto• Conoscere i tipi di anomalie che si verificano più frequentemente nel processo produttivo		
--	--	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE "Confezionamento e conservazione"</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO "Produzione"</p> <p>RISULTATO ATTESO Saper confezionare il prodotto finito rendendolo gradevole alla vista e mantenendone l'integrità seguendo i principi della conservazione degli alimenti</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Completare il processo di trasformazione rendendo il prodotto gradevole anche alla vista • Utilizzare il corretto materiale da imballo posto a contatto con gli alimenti • Mantenere integri i prodotti finiti secondo criteri coerenti con le leggi relative alla conservazione • Monitorare costantemente i prodotti finiti garantendone l'integrità 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adottare le opportune tecniche di confezionamento per l'integrità del prodotto • Procedere ad una corretta conservazione dei prodotti finiti in rispetto delle norme igienico-sanitarie • Valutare, individuare e correggere eventuali anomalie del prodotto durante il processo di confezionamento e conservazione <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le caratteristiche dei prodotti (carta da imballo...) utilizzati e la loro adeguatezza rispetto al prodotto da confezionare • Conoscere i basilari principi di alimentazione • Conoscere i principi relativi alla conservazione degli alimenti • Conoscere le principali nozioni di igiene 	<p>PREREQUISITI Adesione al contratto formativo stipulato e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p>CONTENUTI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nozioni di diritto: <ul style="list-style-type: none"> • le normative specifiche sull'igiene degli alimenti; • le normative sul materiale da imballaggio per alimenti e sulla vendita 2. Tecniche di guarnitura e di cottura degli alimenti 3. Aspetti peculiari delle norme HACCP <p>DURATA 13 ore, di cui: 4 aula 4 autoformazione assistita 5 azienda di provenienza</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD-ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
---	--	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE "Presentazione e vendita"</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO "Vendita"</p> <p>RISULTATO ATTESO Presentare e vendere il prodotto nel rispetto delle principali norme di etica professionale</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disporre i prodotti all'interno di un banco o di una vetrina secondo criteri ergonomici e caratteristiche degli stessi • Valorizzare la qualità dei prodotti finiti disponendoli in un banco o all'interno di una vetrina secondo criteri estetici appropriati • Presentare e consigliare al cliente i prodotti che maggiormente si conformano alle sue esigenze • Gestire il rapporto con il cliente (consigli, informazioni, delucidazioni) nel rispetto delle norme di etica professionale 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provvedere all'allestimento di un banco o una vetrina secondo adeguati criteri ergonomici • Gestire prontamente i prodotti in vendita all'interno del negozio • Promuovere i prodotti realizzati descrivendo le peculiarità di ognuno e gli eventuali abbinamenti <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le caratteristiche chimiche e organiche dei prodotti in vendita e le modalità di conservazione degli stessi • Conoscere le tecniche di allestimento di un banco o di una vetrina • Conoscere le principali tecniche di vendita • Conoscere le principali tecniche di gestione dei rapporti interpersonali (la comunicazione verbale e non verbale...) 	<p>PREREQUISITI Adesione al contratto formativo stipulato e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p>CONTENUTI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Principi di alimentazione 2. Nozioni di igiene 3. Nozioni di diritto: <ul style="list-style-type: none"> • Le principali norme di regolamentazione dei prezzi; • Le principali norme di regolamentazione delle etichette 4. Aspetti peculiari delle norme HACCP 5. La gestione delle dei rapporti interpersonali: <ul style="list-style-type: none"> • La comunicazione verbale e non verbale • Le relazioni con il cliente <p>DURATA 8 ore, di cui: 2 aula 2 autoformazione assistita 4 azienda di provenienza</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasì ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD-ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
---	---	---	--

PIZZAIOLO

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

seconda annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE "Gestione di attrezzature e strumenti di lavoro"</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO "Processo di erogazione del servizio"</p> <p>RISULTATO ATTESO Predisporre e controllare le attrezzature e gli strumenti di lavoro individuati, in modo da assicurarne la disponibilità all'interno del negozio</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Predisporre e controllare le apparecchiature e gli strumenti in negozio o in laboratorio, assicurandone la disponibilità nel luogo e nel momento opportuno</u> • <u>Eeguire periodicamente le necessarie operazioni di igienizzazione e sanificazione di apparecchiature e strumenti (bilancia, impastatrice a braccio meccanico, affettatrici, piano di lavoro, forno a legna, lavabo, utensili da cucina, pale, attizzatoio e strumenti a pinza per legna, dosatore H₂O, teglie in alluminio, cucchiai, oliere, spatola per piano di lavoro)</u> • Svolgere, ad apertura e chiusura dell'attività, le operazioni di preparazione e ripristino delle diverse aree/postazioni di lavoro • Provvedere all'eventuale manutenzione delle apparecchiature e degli strumenti di lavoro (bilancia, impastatrice a braccio meccanico, affettatrici, piano di lavoro, forno a legna, , cucchiai, oliere, spatola per piano di lavoro...) 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Utilizzare le apparecchiature e gli strumenti di lavoro (terminologia, caratteristiche tecniche, funzioni, modalità di utilizzo, modalità di manutenzione) quali bilancia, impastatrice a braccio meccanico, affettatrici, piano di lavoro, forno a legna, lavabo, utensili da cucina, pale, attizzatoio e strumenti a pinza per legna, dosatore H₂O teglie in alluminio, cucchiai, oliere, spatola per piano di lavoro)</u> • Individuare i rischi connessi all'utilizzo di apparecchiature, strumenti di lavoro e adottare i corretti comportamenti professionali atti a prevenirli <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere la disposizione logistica e funzionale ottimale del negozio, in termini di: aree/postazioni di lavoro, fasi del processo, attrezzature, strumenti e materiali di supporto • Conoscere alcuni elementi di microbiologia (batteri e virus) • Conoscere le nozioni base di igiene (sorgenti e veicoli d'infezione; vie di penetrazione e di eliminazione di germi patogeni; sterilizzazione; disinfezione: mezzi fisici, mezzi chimici organici ed inorganici; etc.) • Conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione • Conoscere i principali elementi di igiene del lavoro (patologie da posizioni e movimenti professionali; tossicità di sostanze usate e inquinamento ambientale causato dalle stesse, etc.) 	<p>PREREQUISITI Adesione al contratto formativo stipulato e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p>CONTENUTI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conoscenza delle attrezzature e degli strumenti di lavoro (terminologia, caratteristiche tecniche, funzioni, modalità di utilizzo, modalità di manutenzione) 2. L'utilizzo in sicurezza di apparecchiature e strumenti di lavoro (rischi e prevenzione) 3. Norme igieniche sul corretto utilizzo e manutenzione di attrezzature e strumenti di lavoro 4. Aspetti peculiari delle norme HACCP <p>DURATA 10 ore, di cui: 2 aula 2 autoformazione assistita 6 azienda di provenienza</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD-ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (es. analisi di casi, simulazioni d'impresa, etc.) Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
--	--	--	---

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE "Valutazione e stoccaggio delle materie prime"</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO "Approvvigionamento"</p> <p>RISULTATO ATTESO Gestire le materie prime partendo dalla scelta fino ad arrivare all'immagazianmento</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuare le materie prime (farina, uova, olii...) che servono quotidianamente e nel lungo periodo per i processi lavorativi • Saper valutare la qualità dei prodotti • Saper individuare i prodotti sulla base del rapporto qualità/costo • Saper individuare le informazioni principali espresse sulle etichette (scadenze, conservazione, modalità di utilizzo) • Conoscere e utilizzare la modulistica per il trasporto e l'immagazinamento • Immagazinare le materie prime secondo le peculiarità di conservazione delle stesse • Predisporre e controllare le scorte di prodotti in negozio assicurandone la disponibilità nel luogo e nel momento opportuno 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scegliere periodicamente le materie prime e i prodotti necessari ai processi lavorativi analizzandone le peculiarità anche da un punto di vista qualitativo; • Scegliere i prodotti sulla base del rapporto qualità/costo • Procedere all'immagazinamento delle materie prime secondo le peculiarità di conservazione delle stesse • Monitorare costantemente le scorte di prodotti in negozio garantendone la disponibilità nel luogo e nel momento opportuno <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le informazioni principali espresse sulle etichette dei prodotti acquistati e depositati in magazzino (scadenze, conservazione, modalità di utilizzo) • Conoscere e utilizzare la modulistica per il trasporto e l'immagazinamento • Conoscere le attrezzature e i luoghi deputati alla conservazione • Conoscere le modalità di organizzazione del ricevimento e dell'immagazinamento merci 	<p>PREREQUISITI Adesione al contratto formativo stipulato e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p>CONTENUTI</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Principi di alimentazione (i nutrienti e la conservazione) 5. Principi di economia e di organizzazione del lavoro 6. Principi di diritto: le norme sull'etichettatura (dl. N.109 del 27/1/92) <p>DURATA 8 ore, di cui: 2 aula 2 autoformazione assistita 4 azienda di provenienza</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD-ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
---	--	---	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE "Trasformazione"</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO "Produzione"</p> <p>RISULTATO ATTESO Gestire la propria fase di lavoro in autonomia con tempi e modalità coerenti all'intero processo produttivo evitando anomalie e difettosità</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riscaldare il forno e controllare la temperatura • Preparare gli impasti e suddividerli in porzioni • Far lievitare l'impasto (almeno 2h) • Preparare il condimento e sminuzzare le farciture • Stendere l'impasto • Farcire la pizza • Eseguire una valutazione costante sull'andamento dell'intero processo lavorativo • Coordinare e adeguare la propria attività ai tempi richiesti dalla specifica fase di lavorazione (impasto, fornatura...) nel rispetto dei ruoli in laboratorio • Inserirsi nel ciclo produttivo in modo autonomo e consapevole • Verificare e segnalare eventuali anomalie del processo produttivo 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eseguire le diverse fasi del processo lavorativo (impasto, cottura...) individuando le possibili cause delle anomalie del prodotto • Scegliere e valutare le giuste azioni correttive • Monitorare le condizioni climatiche durante l'intero processo lavorativo • Relazionarsi in maniera collaborativa con gli altri colleghi/operatori del negozio/laboratorio • Controllare i propri tempi di lavorazione • Valutare l'impatto della propria attività sull'intero ciclo produttivo • Diagnosticare eventuali anomalie del processo produttivo <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le proprietà reologiche dell'impasto (viscosità, elasticità, adesività, gommosità etc.) • Conoscere i vari tipi di elementi che compongono gli impasti • Conoscere le diverse reazioni fra gli elementi utilizzati nel composto • Conoscere i fattori ambientali (clima, temperatura, umidità...) che incidono sulla qualità del prodotto • Conoscere i vari tipi di precauzione necessari alla preservazione del prodotto • Conoscere i diversi tipi di cottura necessari alla realizzazione del prodotto finale • Conoscere l'organizzazione (ruoli e responsabilità), le tecnologie e le risorse della propria azienda • Conoscere i tempi e le fasi di realizzazione del prodotto • Conoscere i tipi di anomalie che si verificano più frequentemente nel processo produttivo 	<p>PREREQUISITI Adesione al contratto formativo stipulato e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p>CONTENUTI</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Nozioni di igiene 7. Principi di alimentazione (con particolare riferimento agli alimenti utilizzati per la realizzazione dei prodotti: farina, olio...; gli effetti della cottura sugli alimenti) 8. Conoscenza delle attrezzature e degli strumenti di lavoro (terminologia, caratteristiche tecniche, funzioni, modalità di utilizzo) necessari per la trasformazione delle materie prime 9. L'utilizzo in sicurezza di apparecchiature e strumenti di lavoro (rischi e prevenzione) 10. Aspetti peculiari delle norme HACCP <p>DURATA 39 ore, di cui: 8 aula 10 autoformazione assistita 12 azienda di provenienza 9 Visite in aziende d'eccellenza</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD-ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Visite in aziende d'eccellenza: osservare direttamente le fasi e le tecniche affrontate in aula all'interno di un contesto organizzativo particolarmente innovativo e/o eccellente</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
---	--	---	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE "Confezionamento e conservazione"</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO "Produzione"</p> <p>RISULTATO ATTESO Saper confezionare il prodotto finito rendendolo gradevole alla vista e mantenendone l'integrità seguendo i principi della conservazione degli alimenti</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Completare il processo di trasformazione rendendo il prodotto gradevole anche alla vista • Utilizzare il corretto materiale da imballo posto a contatto con gli alimenti • Mantenere integri i prodotti finiti secondo criteri coerenti con le leggi relative alla conservazione • Monitorare costantemente i prodotti finiti garantendone l'integrità 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adottare le opportune tecniche di confezionamento per l'integrità del prodotto • Procedere ad una corretta conservazione dei prodotti finiti in rispetto delle norme igienico-sanitarie • Valutare, individuare e correggere eventuali anomalie del prodotto durante il processo di confezionamento e conservazione <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le caratteristiche dei prodotti (carta da imballo...) utilizzati e la loro adeguatezza rispetto al prodotto da confezionare • Conoscere i basilari principi di alimentazione • Conoscere i principi relativi alla conservazione degli alimenti • Conoscere le principali nozioni di igiene 	<p>PREREQUISITI Adesione al contratto formativo stipulato e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p>CONTENUTI</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Nozioni di diritto: <ul style="list-style-type: none"> • le normative specifiche sull'igiene degli alimenti in vendita; • le normative sul materiale da imballaggio posto a contatto con il cibo 5. Tecniche di guarnitura e di cottura degli alimenti 6. Aspetti peculiari delle norme HACCP <p>DURATA 13 ore, di cui: 4 aula 4 autoformazione assistita 5 Azienda di provenienza</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD-ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
---	--	---	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE "Presentazione e vendita"</p> <p>ADA DI RIFERIMENTO "Vendita"</p> <p>RISULTATO ATTESO Presentare e vendere il prodotto consigliandolo al cliente nel rispetto delle principali norme di etica professionale</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disporre i prodotti all'interno di un banco o di una vetrina secondo criteri ergonomici e delle loro caratteristiche • Valorizzare la qualità dei prodotti finiti disponendoli in un banco o all'interno di una vetrina secondo criteri estetici appropriati • Consigliare al cliente i prodotti che maggiormente si conformano alle sue esigenze • Gestire il rapporto con il cliente (consigli, informazioni, delucidazioni) nel rispetto delle norme di etica professionale 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provvedere all'allestimento di un banco o una vetrina secondo adeguati criteri ergonomici • Gestire prontamente i prodotti in vendita all'interno del negozio • Promuovere i prodotti realizzati descrivendo le peculiarità di ognuno e gli eventuali abbinamenti <p>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le caratteristiche chimiche e organiche dei prodotti in vendita e le modalità di conservazione degli stessi • Conoscere le tecniche di allestimento di un banco o di una vetrina • Conoscere le principali tecniche di vendita • Conoscere le principali tecniche di gestione dei rapporti interpersonali (la comunicazione verbale e non verbale...) 	<p>PREREQUISITI Adesione al contratto formativo stipulato e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p>CONTENUTI</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Principi di alimentazione 7. Nozioni di igiene 8. Nozioni di diritto: <ul style="list-style-type: none"> • Le principali norme di regolamentazione dei prezzi; • Le principali norme di regolamentazione delle etichette 9. Aspetti peculiari delle norme HACCP 10. La gestione delle dei rapporti interpersonali: <ul style="list-style-type: none"> • La comunicazione verbale e non verbale • Le relazioni con il cliente <p>DURATA 8 ore, di cui: 2 aula 2 autoformazione assistita 4 azienda di provenienza</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di esercitazioni strutturate, autocasi ed esemplificazioni che favoriscano l'apprendimento induttivo</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali tramite lettura dispense e testi specifici e verifica dei contenuti trattati attraverso test ed esercitazioni; utilizzo di CD-ROM e ricerca attiva tramite INTERNET</p> <p>Azienda di provenienza: realizzazione delle tecniche affrontate in aula sotto la supervisione del tutor aziendale</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
--	---	--	--