

**MACROSETTORE**

**"RISTORAZIONE, ALIMENTAZIONE E DISTRIBUZIONE"**

**CUOCO E GASTRONOMO**

# **CUOCO E GASTRONOMO**

## **COMPETENZE TRASVERSALI**

**Livello base - prima annualità**

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

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Sicurezza sul lavoro</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> 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><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- Individuare i comportamenti da adottare in situazioni di emergenza.</li> <li>- Identificare i ruoli, le relative attività e responsabilità in materia di sicurezza.</li> <li>- Analizzare e identificare in situazione i rischi potenziali.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- interpretare gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;</li> <li>- applicare le misure di prevenzione e protezione;</li> <li>- individuare ed analizzare i principali fattori di rischio;</li> <li>- effettuare i primi interventi di pronto soccorso in caso di infortunio;</li> <li>- adottare comportamenti corretti e responsabili sul luogo di lavoro in accordo con le disposizioni vigenti sulla sicurezza.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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)</li> <li>- Conoscere le norme di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro afferenti il settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione".</li> <li>- Conoscere le condizioni e i fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro.</li> <li>- Conoscere i dispositivi di protezione individuale e le attrezzature presenti in azienda</li> <li>- Conoscere gli elementi di primo soccorso.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Nessuno.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro.</li> <li>- La differenza tra rischio e pericolo;</li> <li>- Rischi presenti sul luogo di lavoro, strumenti per la prevenzione.</li> <li>- Percezione del rischio individuale e influenze del gruppo di appartenenza.</li> <li>- Elementi di primo pronto soccorso.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 12 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> 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><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...)</p>
---	--	--	--

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

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Organizzazione ed economia</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere ed usare correttamente gli strumenti di calcolo.</li> <li>- Risolvere situazioni problematiche in ambiti diversi con l'uso di appropriati strumenti matematici.</li> <li>- Definire un'organizzazione individuando il modello di funzionamento, i processi tipici, le specificità e collocandola nell'ambito di un settore/comparto/subcomparto.</li> <li>- Conoscere gli elementi caratterizzanti le organizzazioni del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione".</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risolvere situazioni problematiche che richiedono moltiplicazioni e divisioni tra numeri naturali.</li> <li>- Comprendere significati delle frazioni e scritture diverse di un stesso numero (frazione decimale, numero decimale, percentuale)</li> <li>- Rappresentare e descrivere l'ambiente di riferimento di un'organizzazione e del suo sistema competitivo.</li> <li>- Descrivere un'organizzazione, in termini di processi primari e secondari.</li> <li>- Individuare le variabili che definiscono gli elementi di specificità di un'organizzazione.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- svolgere correttamente le principali funzioni di calcolo e le diverse operazioni fra numeri naturali;</li> <li>- 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.);</li> <li>- definire ed analizzare i ruoli e le funzioni organizzative.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le principali regole matematiche per svolgere funzioni di calcolo ed eseguire le diverse operazioni aritmetiche.</li> <li>- Conoscere le specificità del comparto/subcomparto di appartenenza e del contesto nel quale si inserisce.</li> <li>- Conoscere gli elementi di cui si compone l'organizzazione.</li> <li>- Conoscere i processi primari e secondari di un'organizzazione;</li> <li>- Conoscere le principali caratteristiche del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione" e delle imprese che ne fanno parte nella Regione Liguria.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Nessuno.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Moltiplicazioni e divisioni fra numeri naturali; numeri decimali e frazioni; percentuale<sup>1</sup>.</li> <li>- L'azienda come sistema organizzativo: natura e finalità dell'impresa.</li> <li>- L'impresa come "sistema sociale aperto": gli input (fattori produttivi, variabili ambientali); gli output (prodotti -beni e/o servizi-, influenza sull'ambiente esterno).</li> <li>- L'impresa nel suo ambiente: l'ambiente generale (sociale, culturale, legislativo, naturale, economico, finanziario, etc.); il sistema competitivo (clienti - fornitori - concorrenti);</li> <li>- Le caratteristiche del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione" e delle imprese nella regione Liguria.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 11 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> 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><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	---	--	--

<sup>1</sup> L'applicazione degli strumenti di calcolo sarà contestualizzata alle analisi organizzative ed economiche che verranno elaborate all'interno dell'UFC.  
Cuoco e Gastronomo

# **CUOCO E GASTRONOMO**

## **COMPETENZE TRASVERSALI**

**Livello Avanzato - prima annualità**

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

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Sicurezza sul lavoro</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> 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><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- Individuare i comportamenti da adottare in situazioni di emergenza.</li> <li>- Identificare i ruoli, le relative attività e responsabilità in materia di sicurezza.</li> <li>- Analizzare e identificare in situazione i rischi potenziali.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conoscere ed interpretare gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;</li> <li>- conoscere ed applicare le misure di prevenzione e protezione;</li> <li>- individuare ed analizzare i principali fattori di rischio;</li> <li>- effettuare i primi interventi di pronto soccorso in caso di infortunio;</li> <li>- adottare comportamenti corretti e responsabili sul lavoro nel rispetto delle disposizioni in vigore sulla sicurezza.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- Conoscere le norme di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro afferenti il settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione".</li> <li>- Conoscere le condizioni e i fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro.</li> <li>- Conoscere i dispositivi di protezione individuale e le attrezzature presenti in azienda.</li> <li>- Conoscere gli elementi di primo soccorso.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Essere in possesso di qualifica, diploma superiore o laurea.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro.</li> <li>- Differenza tra rischio e pericolo;</li> <li>- Rischi presenti sul luogo di lavoro, strumenti per la prevenzione.</li> <li>- Percezione del rischio individuale e influenze del gruppo di appartenenza.</li> <li>- Elementi di primo soccorso.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 12 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> 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><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> 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><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Contrattualistica</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> 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><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuare le fonti disciplinari del contratto di lavoro (legge, contratto collettivo, normativa comunitaria).</li> <li>- Definire il concetto di subordinazione, distinguendo il lavoro autonomo da quello subordinato, con particolare riferimento al contratto di lavoro a causa mista.</li> <li>- Definire il significato dei termini mansioni, qualifica e categoria.</li> <li>- Conoscere le organizzazioni sindacali confederali presenti nel territorio: loro principali scopi, servizi ed organizzazione.</li> <li>- Conoscere le organizzazioni di rappresentanza degli imprenditori artigiani e loro scopi in relazione al settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione".</li> <li>- Il ruolo dell'ente bilaterale, lo sviluppo dell'associazionismo e delle relazioni fra le parti.</li> <li>- Descrivere gli elementi che compongono la retribuzione.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- descrivere le linee fondamentali del rapporto di lavoro e degli istituti contrattuali;</li> <li>- distinguere gli elementi essenziali del contratto di apprendistato e la normativa che regola tale rapporto;</li> <li>- interpretare la normativa in materia di diritti e doveri dei lavoratori;</li> <li>- distinguere gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le fonti disciplinari del contratto di lavoro (legge, contratto collettivo, normativa comunitaria).</li> <li>- Conoscere gli elementi essenziali del contratto di lavoro in termini di forma, oggetto, formazione ed informazione.</li> <li>- Conoscere le organizzazioni sindacali confederali presenti nel territorio: loro principali scopi, servizi ed organizzazione.</li> <li>- Conoscere le organizzazioni di rappresentanza degli imprenditori presenti sul territorio e loro scopi anche in relazione al settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione".</li> <li>- Conoscere le linee fondamentali del rapporto di apprendistato.</li> <li>- Conoscere le linee principali della legislazione del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione".</li> <li>- Conoscere gli elementi che costituiscono la retribuzione.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Essere in possesso di qualifica, diploma superiore o laurea.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi essenziali del contratto di lavoro, con particolare riferimento alla forma, oggetto, formazione ed informazione.</li> <li>- L'inquadramento contrattuale.</li> <li>- La retribuzione.</li> <li>- Il CCNL di categoria.</li> <li>- Il contratto di apprendistato.</li> <li>- La riforma del mercato del lavoro e dell'istituto dell'apprendistato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legge n.196/97, art.16;</li> <li>• Legge n.30/03 e D.Lgs n.276/03.</li> </ul> </li> <li>- Cenni sulla legislazione del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione".</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 8 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> 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><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
---	---	--	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Organizzazione ed economia</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definire un'organizzazione individuando il modello di funzionamento, i processi tipici, le specificità e collocandola nell'ambito di un settore/comparto/subcomparto.</li> <li>- Conoscere gli elementi caratterizzanti le organizzazioni del settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione".</li> <li>- 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.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fornire una definizione generale di organizzazione.</li> <li>- Descrivere un'organizzazione, in termini di processi primari e secondari.</li> <li>- Individuare le variabili che definiscono gli elementi di specificità di un'organizzazione.</li> <li>- Rappresentare e descrivere l'ambiente di riferimento di un'organizzazione, individuando le principali variabili che lo caratterizzano.</li> <li>- Descrivere le principali condizioni di efficacia ed efficienza relative alle diverse risorse aziendali.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comprendere le caratteristiche strutturali del settore di riferimento ed individuarne gli elementi principali: comparti, elementi di sviluppo, il sistema dei processi produttivi;</li> <li>- 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.);</li> <li>- definire ed analizzare i ruoli e le funzioni organizzative.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le specificità del comparto/subcomparto di appartenenza e del contesto nel quale si inserisce.</li> <li>- Conoscere gli elementi di cui si compone l'organizzazione.</li> <li>- Conoscere i processi primari e secondari di un'organizzazione.</li> <li>- 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.);</li> <li>- Conoscere le caratteristiche peculiari al settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione" e delle imprese che ne fanno parte nella Regione Liguria.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Essere in possesso di qualifica, diploma superiore o laurea.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'azienda come sistema organizzativo: natura e finalità dell'impresa.</li> <li>- L'impresa come "sistema sociale aperto": gli input (fattori produttivi, variabili ambientali); gli output (prodotti -beni e/o servizi-, influenza sull'ambiente esterno).</li> <li>- L'impresa nel suo ambiente: l'ambiente generale (sociale, culturale, legislativo, naturale, economico, finanziario, etc.); il sistema competitivo (clienti - fornitori - concorrenti).</li> <li>- I processi interni all'impresa: la catena del valore; marketing, progettazione, erogazione e controllo del servizio; i ruoli di front e di back office.</li> <li>- 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.);</li> <li>- le caratteristiche peculiari al settore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione" e delle imprese che ne fanno parte nella Regione Liguria.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 11 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> 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><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p> <p>Analisi di casi.</p>
--	--	---	---

# **CUOCO E GASTRONOMO**

## **COMPETENZE TRASVERSALI**

**Livello base - seconda annualità**

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Competenze relazionali</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sviluppare le proprie abilità comunicative costruendo messaggi chiari e comprensibili mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Operare attivamente nel gruppo di lavoro per raggiungere obiettivi e risultati attesi.</li> <li>- Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri.</li> <li>- Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Costruire messaggi chiari e comprensibili mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro.</li> <li>- Mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro.</li> <li>- Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri.</li> <li>- Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base in lingua straniera.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilizzare i diversi supporti attraverso cui si può realizzare la comunicazione (cartacei, telefonici, informatici);</li> <li>- costruire messaggi chiari e comprensibili mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici;</li> <li>- interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici;</li> <li>- comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro;</li> <li>- mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro;</li> <li>- confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri;</li> <li>- gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base in lingua straniera<sup>2</sup>.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le caratteristiche e le tecniche della comunicazione</li> <li>- Conoscere i supporti attraverso cui si realizza la comunicazione (cartacei, telefonici e informatici).</li> <li>- Conoscere le tecniche e le modalità del lavoro di gruppo.</li> <li>- Conoscere gli strumenti per la diagnosi e la risoluzione dei problemi/situazioni.</li> <li>- Conoscere la fraseologia essenziale di base in lingua straniera per l'accoglienza e la gestione del cliente straniero.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Aver frequentato le UFC di prima annualità.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche della comunicazione.</li> <li>- Comunicazione mediata da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Caratteristiche e modalità del lavoro di gruppo.</li> <li>- Fraseologia essenziale in lingua straniera finalizzata all'accoglienza e la gestione del cliente straniero.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 12 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> 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><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	--	---	--

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

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Sicurezza sul lavoro</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettere in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive.</li> <li>- 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".</li> <li>- Partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni;</li> <li>- identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive;</li> <li>- 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";</li> <li>- partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere i comportamenti di prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- 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".</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b></p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro.</li> <li>- Misure di prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- La prevenzione collettiva e individuale (i dispositivi di protezione individuale e collettiva, la prevenzione sanitaria e rapporto con il medico competente, etc.)</li> <li>- Il check up della sicurezza sul posto di lavoro.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 12 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> 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><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...)</p>
--	--	--	---

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

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Organizzazione ed economia</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzare e rappresentare graficamente gruppi di dati.</li> <li>- Interpretare dati e informazioni statistiche complesse.</li> <li>- Definire la propria collocazione all'interno della propria struttura, con particolare attenzione ai comportamenti richiesti ed espressi dal macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione".</li> <li>- 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.</li> <li>- Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzare e rappresentare graficamente gruppi di dati.</li> <li>- Interpretare dati e informazioni statistiche.</li> <li>- Definire la propria collocazione all'interna della propria struttura, con particolare attenzione ai comportamenti richiesti ed espressi dal macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione".</li> <li>- 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</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzare e rappresentare graficamente gruppi di dati.</li> <li>- Interpretare dati e informazioni statistiche complesse.</li> <li>- Definire la propria collocazione all'interna della propria struttura, con particolare attenzione ai comportamenti richiesti ed espressi dal macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione".</li> <li>- 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.</li> <li>- Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le principali operazioni per realizzare rappresentazioni grafiche</li> <li>- Conoscere le principali regole per interpretare dati e informazioni statistiche.</li> <li>- Conoscere le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese del macrosettore "Ristorazione, alimentazione e distribuzione".</li> <li>- 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.).</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b></p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rappresentazioni grafiche di gruppi di dati.</li> <li>- Dati e informazioni statistiche complesse</li> <li>- I processi interni all'impresa: la catena del valore; marketing, progettazione, erogazione e controllo del servizio; i ruoli di front e di back office.</li> <li>- 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).</li> <li>- La qualità nel processo di lavoro.</li> <li>- La qualità del prodotto/servizio.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 12 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> 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><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	--	---	--

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

## **CUOCO E GASTRONOMO**

### **COMPETENZE TRASVERSALI**

**Livello avanzato - seconda annualità**

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Competenze relazionali</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizzare e interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Operare attivamente nel gruppo di lavoro per raggiungere obiettivi e risultati attesi.</li> <li>- Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri.</li> <li>- Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizzare e interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro.</li> <li>- Mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro.</li> <li>- Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri.</li> <li>- Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- realizzare e interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici;</li> <li>- comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro;</li> <li>- mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro;</li> <li>- confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri;</li> <li>- gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base in lingua straniera<sup>3</sup>.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le caratteristiche e le tecniche della comunicazione</li> <li>- Conoscere i supporti attraverso cui si realizza la comunicazione (cartacei, telefonici e informatici).</li> <li>- Conoscere le tecniche e le modalità del lavoro di gruppo.</li> <li>- Conoscere la fraseologia essenziale di base per l'accoglienza e la gestione del cliente straniero.</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Adesione al contratto formativo e superamento della I° Annualità.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche della comunicazione.</li> <li>- Comunicazione mediata da supporti cartacei, telefonici, informatici.</li> <li>- Caratteristiche e modalità del lavoro di gruppo.</li> <li>- Fraseologia essenziale in lingua straniera finalizzata all'accoglienza e la gestione del cliente straniero.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 12 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> 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><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	--	---	--

<sup>3</sup>Le lingue straniere privilegiate saranno inglese, francese e spagnolo con particolare attenzione alle zone di frontiera.  
Cuoco e Gastronomo

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> Sicurezza sul lavoro</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive.</li> </ul> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettere in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive.</li> <li>- 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".</li> <li>- Partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo.</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni;</li> <li>- identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive;</li> <li>- 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";</li> <li>- partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo.</li> </ul> <p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere i comportamenti di prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- 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".</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Adesione al contratto formativo e superamento della I° Annualità.</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro.</li> <li>- Misure di prevenzione dei rischi e degli infortuni.</li> <li>- La prevenzione collettiva e individuale (i dispositivi di protezione individuale e collettiva, la prevenzione sanitaria e rapporto con il medico competente, etc.)</li> <li>- Il check up della sicurezza sul posto di lavoro.</li> </ul> <p><b>DURATA</b> 12 ore</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> 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><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p> <p>Simulazioni di gestione del rischio.</p>
--	--	--	--

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

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

# **CUOCO E GASTRONOMO**

## **COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI**

**prima annualità**

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

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> "Gestione dell'ambiente di lavoro e della propria persona"</p> <p><b>ADA DI RIFERIMENTO</b> "Processo di erogazione del servizio"</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Mantenere l'ordine nei locali gestendo i presidi di sanificazione degli stessi e della propria persona</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulire i locali</li> <li>• Mantenere l'ordine nei locali</li> <li>• Rispettare le norme igieniche personali</li> <li>• Gestire i presidi per gli interventi di sanificazione dei locali e della persona</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curare costantemente la pulizia nei locali di lavoro attraverso l'utilizzo di prodotti (detersivi, detergenti...) necessari a tale funzione</li> <li>• Mantenere l'ordine nei locali rispettando la collocazione dei prodotti nelle specifiche aree di lavoro</li> <li>• Curare il proprio aspetto fisico attraverso il rispetto delle principali norme di igiene personale</li> <li>• Utilizzare e presidiare i principali strumenti di sanificazione dei locali e della persona</li> </ul> <p><b>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere le caratteristiche chimiche dei prodotti utilizzati per la pulizia dei locali</li> <li>• Conoscere alcuni elementi di microbiologia (batteri, virus, muffe)</li> <li>• 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)</li> <li>• Conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione</li> <li>• Conoscere i principali elementi di igiene del lavoro (patologie da posizioni e movimenti professionali)</li> <li>• Conoscere le peculiarità e le modalità di utilizzo dei presidi necessari alla sanificazione dei locali e della propria persona</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b></p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La logistica del negozio (mappatura di aree/postazioni di lavoro, fasi di processo, attrezzature, strumenti e materiali)</li> <li>2. Nozioni di igiene degli ambienti e della persona</li> <li>3. Organizzazione dell'ambiente di lavoro</li> <li>4. Strumenti di pulizia e sanificazione</li> <li>5. Aspetti peculiari delle norme HACCC</li> </ol> <p><b>DURATA</b> 46 ore, di cui: 24 aula 12 autoformazione assistita o azienda di provenienza (8h)</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> 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><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
--	--	--	--

# **CUOCO E GASTRONOMO**

## **COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI**

**seconda annualità**

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> "Gestione di attrezzature e strumenti di lavoro"</p> <p><b>ADA DI RIFERIMENTO</b> "Processo di erogazione del servizio"</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Predisporre e controllare le attrezzature e gli strumenti di lavoro individuati, in modo da assicurarne la disponibilità all'interno del negozio</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Predisporre e controllare le apparecchiature e gli strumenti in negozio o in laboratorio, assicurandone la disponibilità nel luogo e nel momento opportuno</u></li> <li>• <u>Programmare ed eseguire periodicamente le necessarie operazioni di igienizzazione e sanificazione di apparecchiature e strumenti (forno a vapore, forno conversione, forno microonde, sottovuoto, frigoriferi, impastatrice, spianatoia, utensili da cucina, mixer tritatutto, taglieri, pennelli, spatole, fruste, sacchetti per creme, frullatori, mattarelli, stampini, etc.)</u></li> <li>• Svolgere, ad apertura e chiusura dell'attività, le operazioni di preparazione e ripristino delle diverse aree/postazioni di lavoro</li> <li>• <u>Provvedere all'eventuale manutenzione delle apparecchiature e degli strumenti di lavoro (forno a vapore, forno conversione, forno microonde, sottovuoto, frigoriferi, impastatrice, spianatoia, utensili da cucina, mixer tritatutto, taglieri, etc.)</u></li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Utilizzare le apparecchiature e gli strumenti di lavoro (terminologia, caratteristiche tecniche, funzioni, modalità di utilizzo, modalità di manutenzione) quali forno a vapore, forno conversione, forno microonde, sottovuoto, frigoriferi, impastatrice, spianatoia, utensili da cucina, mixer tritatutto, taglieri, pennelli, spatole, fruste, sacchetti per creme, frullatori, mattarelli, stampini, etc.</u></li> <li>• Individuare i rischi connessi all'utilizzo di apparecchiature, strumenti di lavoro e adottare i corretti comportamenti professionali atti a prevenirli</li> </ul> <p><b>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Conoscere alcuni elementi di microbiologia (batteri e virus)</li> <li>• 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.)</li> <li>• Conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione</li> <li>• 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.)</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Adesione al contratto formativo stipulato e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoscenza delle attrezzature e degli strumenti di lavoro (terminologia, caratteristiche tecniche, funzioni, modalità di utilizzo, modalità di manutenzione)</li> <li>2. L'utilizzo in sicurezza di apparecchiature e strumenti di lavoro (rischi e prevenzione)</li> <li>3. Norme igieniche sul corretto utilizzo e manutenzione di attrezzature e strumenti di lavoro</li> <li>4. Aspetti peculiari delle norme HACCP</li> </ol> <p><b>DURATA</b> 10 ore, di cui: 2 aula 2 autoformazione assistita 6 azienda di provenienza</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> 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><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Prove strutturate (es. analisi di casi, simulazioni d'impresa, etc.) Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
---	---	--	---

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

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> "Trasformazione"</p> <p><b>ADA DI RIFERIMENTO</b> "Produzione"</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Gestire la propria fase di lavoro in autonomia con tempi e modalità coerenti all'intero processo produttivo evitando anomalie e difettosità</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulire le materie prime</li> <li>• Preparare antipasti</li> <li>• Preparare primi piatti</li> <li>• Preparare secondi piatti (carne e pesce)</li> <li>• Preparare dolci</li> <li>• Guarnire</li> <li>• Porzionare il trasformato</li> <li>• Gestire la dispensa</li> <li>• Eseguire una valutazione costante sull'andamento dell'intero processo lavorativo</li> <li>• Coordinare e adeguare la propria attività ai tempi richiesti dalla specifica fase di lavorazione (impasto, cottura, fornatura...) nel rispetto dei ruoli in laboratorio</li> <li>• Inserirsi nel ciclo produttivo in modo autonomo e consapevole</li> <li>• Verificare e segnalare eventuali anomalie del processo produttivo</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> <b>Essere in grado di:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eseguire le diverse fasi del processo lavorativo (impasto, cottura...) individuando le possibili cause delle anomalie del prodotto</li> <li>• Scegliere e valutare le giuste azioni correttive</li> <li>• Monitorare le condizioni climatiche durante l'intero processo lavorativo</li> <li>• Relazionarsi in maniera collaborativa con gli altri colleghi/operatori del negozio/laboratorio</li> <li>• Controllare e valutare i propri tempi di lavorazione in relazione all'intero ciclo produttivo</li> <li>• Diagnosticare eventuali anomalie del processo produttivo</li> </ul> <p><b>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere le proprietà reologiche dell'impasto (viscosità, elasticità, adesività, gommosità etc.)</li> <li>• Conoscere i vari tipi di elementi che compongono gli impasti</li> <li>• Conoscere le diverse reazioni fra gli elementi utilizzati nel composto</li> <li>• Conoscere i fattori ambientali (clima, temperatura, umidità...) che incidono sulla qualità del prodotto</li> <li>• Conoscere come il calore sviluppato dalle attrezzature incide sulla qualità del prodotto</li> <li>• Conoscere i vari tipi di precauzione necessari alla preservazione del prodotto</li> <li>• Conoscere i diversi tipi di cottura necessari</li> <li>• Conoscere l'organizzazione (ruoli e responsabilità), le tecnologie e le risorse della propria azienda</li> <li>• Conoscere i tempi e le fasi di realizzazione del prodotto</li> <li>• Conoscere i tipi di anomalie che si verificano più frequentemente nel processo produttivo</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Adesione al contratto formativo stipulato e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nozioni di igiene</li> <li>2. Principi di alimentazione (con particolare riferimento agli alimenti utilizzati per la realizzazione dei prodotti: farina, olio...; gli effetti della cottura sugli alimenti)</li> <li>3. Conoscenza delle attrezzature e degli strumenti di lavoro (terminologia, caratteristiche tecniche, funzioni, modalità di utilizzo) necessari per la trasformazione delle materie prime</li> <li>4. L'utilizzo in sicurezza di apparecchiature e strumenti di lavoro (rischi e prevenzione)</li> <li>5. Aspetti peculiari delle norme HACCP</li> </ol> <p><b>DURATA</b> 39 ore, di cui: 8 aula 10 autoformazione assistita 12 azienda di provenienza 9 Visite in aziende d'eccellenza</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> 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><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
---	--	--	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> "Confezionamento e conservazione"</p> <p><b>ADA DI RIFERIMENTO</b> "Produzione"</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Saper confezionare il prodotto finito rendendolo gradevole alla vista e mantenendone l'integrità seguendo i principi della conservazione degli alimenti</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Completare il processo di trasformazione rendendo il prodotto gradevole anche alla vista</li> <li>• Utilizzare il materiale da imballo che viene posto a contatto con gli alimenti</li> <li>• Conservare i prodotti finiti secondo criteri coerenti con le leggi</li> <li>• Mantenere sotto controllo l'integrità dei prodotti</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare le opportune tecniche di confezionamento per l'integrità del prodotto</li> <li>• Procedere ad una corretta conservazione dei prodotti finiti in rispetto delle norme igienico-sanitarie</li> <li>• Valutare, individuare e correggere eventuali anomalie del prodotto durante il processo di confezionamento e conservazione</li> </ul> <p><b>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere le caratteristiche dei prodotti (carta da imballo...) utilizzati e la loro adeguatezza rispetto al prodotto da confezionare</li> <li>• Conoscere i basilari principi di alimentazione</li> <li>• Conoscere i principi relativi alla conservazione degli alimenti</li> </ul> <p>Conoscere le principali nozioni di igiene</p>	<p><b>PREREQUISITI</b></p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nozioni di diritto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le normative specifiche sull'igiene degli alimenti in vendita;</li> <li>• le normative sul materiale da imballaggio posto a contatto con il cibo</li> </ul> </li> <li>2. Tecniche di guarnitura e di cottura degli alimenti</li> <li>3. Aspetti peculiari delle norme HACCP</li> </ol> <p><b>DURATA</b> 13 ore, di cui: 4 aula 4 autoformazione assistita 5 Azienda di provenienza</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> 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><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
--	--	--	--

<p><b>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</b> "Presentazione e vendita"</p> <p><b>ADA DI RIFERIMENTO</b> "Vendita"</p> <p><b>RISULTATO ATTESO</b> Presentare e vendere il prodotto consigliandolo al cliente nel rispetto delle principali norme di etica professionale</p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disporre i prodotti all'interno di un banco o di una vetrina secondo criteri ergonomici e delle loro caratteristiche</li> <li>• Valorizzare la qualità dei prodotti finiti disponendoli in un banco o all'interno di una vetrina secondo criteri estetici appropriati</li> <li>• Consigliare al cliente i prodotti che maggiormente si conformano alle sue esigenze</li> <li>• Gestire il rapporto con il cliente (consigli, informazioni, delucidazioni) nel rispetto delle norme di etica professionale</li> </ul>	<p><b>COMPETENZE</b> Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provvedere all'allestimento di un banco o una vetrina secondo adeguati criteri ergonomici</li> <li>• Gestire prontamente i prodotti in vendita all'interno del negozio</li> <li>• Promuovere i prodotti realizzati descrivendo le peculiarità di ognuno e gli eventuali abbinamenti</li> </ul> <p><b>COMPETENZE TEORICO-TECNICHE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere le caratteristiche chimiche e organiche dei prodotti in vendita e le modalità di conservazione degli stessi</li> <li>• Conoscere le tecniche di allestimento di un banco o di una vetrina</li> <li>• Conoscere le principali tecniche di vendita</li> <li>• Conoscere le principali tecniche di gestione dei rapporti interpersonali (la comunicazione verbale e non verbale...)</li> </ul>	<p><b>PREREQUISITI</b> Adesione al contratto formativo stipulato e conseguente appropriazione delle tecniche sperimentate</p> <p><b>CONTENUTI</b></p> <p>1. Nozioni di diritto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le principali norme di regolamentazione dei prezzi;</li> <li>• Le principali norme di regolamentazione delle etichette</li> </ul> <p>1. Aspetti peculiari delle norme HACCP</p> <p><b>DURATA</b> 8 ore, di cui: 2 aula 2 autoformazione assistita 4 azienda di provenienza</p>	<p><b>MODALITA' FORMATIVE</b> 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><b>MODALITA' DI VALUTAZIONE</b> Somministrazione di questionari a risposta aperta</p>
--	---	---	--