

MACROSETTORE

"RISTORAZIONE, ALIMENTAZIONE E DISTRIBUZIONE"

PASTICCERE E GELATIERE

PASTICCERE E GELATIERE

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.
Pasticcere e Gelatiere

PASTICCERE E GELATIERE

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>
--	--	---	---

PASTICCERE E GELATIERE

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". 		
---	---	--	--

PASTICCERE E GELATIERE

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.
Pasticcere e Gelatiere

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

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

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

PASTICCERE E GELATIERE

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>
--	--	--	--

PASTICCERE

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>Programmare ed eseguire periodicamente le necessarie operazioni di igienizzazione e sanificazione di apparecchiature e strumenti (tramogge, forni, camere di lievitazione, frigoriferi, impastatrici, sbattitori, bilance, sfogliatrici, rastrelliere, fornelli, cappe, forni a micro onde, lavastoviglie, lavabi, piani di appoggio)</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 (tramogge, forni, camere di lievitazione, frigoriferi, impastatrici, bilance, sfogliatrici, rastrelliere, fornelli, cappe, forni a micro onde, lavastoviglie, lavabi, piani di appoggio...) 	<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 tramogge, forni, camere di lievitazione, frigoriferi, impastatrici, sbattitori, bilance, sfogliatrici, rastrelliere, chitarra, fornelli, cappe, forni a micro onde, lavastoviglie, lavabi, piani di appoggio, stampi, passini, colini, mestoli, fruste, spatole, cucchiari, biberoni.....</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 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"> 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 impasti base non lievitati (pasta frolla, pasta sfoglia, pandispagna, crema al burro) • Suddividere e modellare gli impasti • Cuocere in forno i prodotti • Preparare guarniture a base di creme, sciroppi, gelati • Applicare la preparazione (nel caso in cui debba essere ulteriormente cotta in forno con l'impasto base, es. meringa) • Cuocere secondo tecniche diverse le guarniture e le preparazioni (riscaldamento a bagnomaria, cottura a fornello, cottura al microonde, pastorizzazione) • Rifinire il prodotto finale • Detergere e disinfettare le apparecchiature utilizzate • 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,..) 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 apparecchiature 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 • Conoscere l'organizzazione (ruoli e responsabilità), le tecnologie e le risorse della propria azienda <p>segue</p>	<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>
---	---	--	--

	<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 in vendita; • le normative sul materiale da imballaggio posto a contatto con il cibo 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 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> <p>1. Nozioni di diritto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le principali norme di regolamentazione dei prezzi; • Le principali norme di regolamentazione delle etichette <p>1. Aspetti peculiari delle norme HACCP</p> <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>
--	---	---	--

GELATAIO

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>Esequire periodicamente le necessarie operazioni di igienizzazione e sanificazione di apparecchiature e strumenti (pastorizzatore, mantecatore, tino di maturazione, mixer, refrattometro, banchi refrigerati, espositori per coni e coppette, palette, vaschette, misurini...)</u> • Svolgere, ad apertura e chiusura dell'attività, le operazioni di preparazione e ripristino delle diverse aree/postazioni di lavoro • <u>Provvedere all'eventuale manutenzione delle apparecchiature e degli strumenti di lavoro (pastorizzatore, mantecatore, tino di maturazione, mixer, refrattometro, banchi refrigerati, espositori per coni e coppette, palette, vaschette, misurini...)</u> 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Utilizzare le apparecchiature e gli strumenti di lavoro (pastorizzatore, mantecatore, tino di maturazione, mixer, refrattometro, banchi refrigerati, espositori per coni e coppette, palette, vaschette, misurini...)</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"> 5. Conoscenza delle attrezzature e degli strumenti di lavoro (terminologia, caratteristiche tecniche, funzioni, modalità di utilizzo, modalità di manutenzione) 6. L'utilizzo in sicurezza di apparecchiature e strumenti di lavoro (rischi e prevenzione) 7. Norme igieniche sul corretto utilizzo e manutenzione di attrezzature e strumenti di lavoro 8. 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"> 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"> • Preparare gli ingredienti • Inserire e mescolare gli ingredienti nel pastorizzatore (per l'ottenimento della base bianca con o senza uova) • Suddividere la base bianca in dosi adatte alla dimensione delle vaschette e aggiunta di aromatizzanti con mixer • Inserire il prodotto nel tino di maturazione o nel mantecatore per la fase di raffreddamento e incorporazione dell'aria • Estrarre, ripartire il composto • Stoccare il prodotto nel banco refrigerato • Guarnire e preparare le torte gelato • Detergere e disinfettare le apparecchiature utilizzate • 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 	<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>responsabilità), le tecnologie e le risorse 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"> 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 19 ore, di cui: 6 aula 8 Fad 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> <p>2. Nozioni di diritto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le principali norme di regolamentazione dei prezzi; • Le principali norme di regolamentazione delle etichette <p>2. Aspetti peculiari delle norme HACCP</p> <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>
--	---	---	--