



Catalogo A TIPOLOGIA 1 - 60 ore a calendario

Operazione Rif.P.A. 2013-2383/BO

“Formazione specifica e personalizzata per gli utenti dei CIP”

Realizzata in collaborazione con: Cefal, Ciofs, Cnos, Ecipar, Enfap, Ial ER e IIPLE
Ente capofila: Futura Soc. Cons. r.l.



AREA INFORMATICA

Titolo: Gestione documentale per l'ufficio attraverso software specifici	Codice UF 1.I 60 ore a calendario
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Amministrazione e controllo d'impresa	
Denominazione qualifica di riferimento Operatore amministrativo segretariale	
Unità di competenza di riferimento Sistematizzazione informazioni e testi scritti	
Capacità: <i>Essere in grado di:</i> <ul style="list-style-type: none"> • applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune • utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni 	
Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.) • Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale. 	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Nessuno	
Risultato atteso: Rendere indipendente l'utente nell'utilizzo di Microsoft Word, Microsoft Excel per la redazione, in autonomia, di documenti di varia intenzionalità comunicativa. Rendere autonomo l'utente nell'utilizzo dei più comuni strumenti di comunicazione telematica: la posta elettronica e internet.	
Contenuti: Introduzione a MICROSOFT WORD <ul style="list-style-type: none"> Barra dei menù, barra degli strumenti e barra di stato • Formattazione del testo • Paragrafi • Stili • Allineamento e sillabazione • Formati dei documenti e conversione • Interlinea • Impostazione della pagina e impaginazione • Documenti orientati alla stampa e menù di stampa • Tabulazioni 	

- Tabelle
- Integrazione tabelle excel
- Gestione immagini
- Unione documenti
- Stampa unione
- Organizzazione in sezioni
- Colonne
- Sommari e indici
- Modelli
- Grafici
- Revisione di documenti e lavoro di gruppo
- Word come editor di posta elettronica
- Word come editor di pagine web
- Macro
- Sicurezza sul lavoro relativa all'uso del PC

Introduzione a MICROSOFT EXCEL

Menu e strumenti

- Avvio di Excel
- Fogli di lavoro, righe, colonne e celle
- Aprire, chiudere e salvare un file
- Inserire, cancellare e modificare i dati
- La visualizzazione della cartella di lavoro
- La barra dei menù
- La barra degli strumenti

Formattazione dei dati

- Modificare formato alle celle (colore, carattere, grassetto e corsivo)
- Allargare e restringere righe e colonne
- Copiare e incollare il contenuto delle celle
- Copiare il formato delle celle
- Allineamento del testo interno ad una cella
- Unione di più celle e Testo a capo
- Formattare i dati (Numero, Testo, Valuta...)

Eeguire i Calcoli

- Eeguire operazioni matematiche
- Somma
- Sottrazione
- Moltiplicazione
- Divisione
- Utilizzare le funzioni di base di Excel
- Somma automatica
- Media
- Minimo
- Massimo
- Riferimenti relativi e assoluti
- Copiare e incollare le formule
- Utilizzare il trascinamento di una cella

INTERNET

- Accedere a un indirizzo Web
- Usare un motore di ricerca
- Creare un segnalibro

POSTA ELETTRONICA

- Modificare le impostazioni di base Inviare un messaggio
- Copiare, spostare, cancellare
- Leggere un messaggio Rispondere a un messaggio
- Usare l'indirizzario
- Messaggi a più indirizzi
- Organizzare i messaggi

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- Altro

Durata:

60 Ore

AREA PRODUZIONE

Titolo: Programmare e lavorare alle M.U. (Macchine utensili) a C.N.C. (Controllo Numerico Computerizzato)	Codice UF 1.P 60 ore a calendario
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Progettazione e produzione meccanica ed elettromeccanica	
Denominazione qualifica di riferimento Operatore meccanico	
Unità di competenza di riferimento: UC 1 Approntamento macchine utensili UC 2 Lavorazione pezzi in area meccanica	
Capacità: <i>Essere in grado di:</i> 1.1 riconoscere le macchine utensili (tradizionali, a controllo numerico computerizzato, centri di lavoro, sistemi FMS) da utilizzare per le diverse fasi di lavorazione; 1.2 individuare la strumentazione da applicare alle macchine utensili (utensili, attrezzi presa pezzo, programmi, ecc.); 1.3 utilizzare procedure di impostazione dei parametri macchina o del programma a CN per le diverse lavorazioni; 1.4 applicare modalità di controllo degli utensili predefiniti con i dati di presetting 2.1 comprendere i disegni tecnici di pezzi da lavorare 2.2 distinguere le tipologie di lavorazioni da realizzare in relazione al pezzo da lavorare ed al materiale costruttivo 2.3 applicare le principali tecniche di lavorazione meccanica 2.4 riconoscere e prevenire i rischi per la sicurezza della propria persona e dell'ambiente di lavoro	
Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • I processi di lavorazione nell'area meccanica • Le Macchine Utensili dalle tradizionali alle CNC ai sistemi FMS (Flexible Manufacturing System): le parti componenti e la loro funzione, il piano e lo spazio in cui operano, i metodi di gestione/integrazione tecnica • Principali utensili e loro utilizzo • Principali lavorazioni su macchine utensili: foratura, tornitura, fresatura, alesatura, rettificatura, ecc • Informatica applicata a MU a CNC e sistemi FMS • La modulistica di riferimento: schede istruzioni, programmi di produzione, schede controllo qualità • Le norme per l'igiene e la sicurezza dell'ambiente di lavoro (antinfortunistica relativa alla conduzione della M.U. a C.N.C) 	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Nessuno	

Risultato atteso:

Macchine predisposte e registrate per eseguire le lavorazioni.

Contenuti:

- Dispositivi di movimento assi e macchina e dispositivi di misura e controllo;
- Informazioni necessarie alla programmazione e gestione di una macchina utensile a C.N.C.: geometriche, tecnologiche e ausiliarie
- Assi di movimento di una macchina utensile a C.N.C. [ISO 841-1974]
- Zero macchina e zero pezzo.
- Presetting utensile.
- Principi matematici fondamentali (sistema cartesiano)
- Esercitazioni inerenti alla definizione di punti secondo il sistema cartesiano
- Organizzazione del lavoro e documentazione: disegno del particolare, di semilavorazione di piazzamento e di programmazione.
- Ciclo di lavoro e lista utensili
- Programmazione I.S.O. standard: sintassi di programmazione, indirizzi di programmazione.
- Funzioni modali, autocancellanti, di sistema, tecnologiche e ausiliarie.
- classificazione e struttura degli utensili;
- parametri tecnologici di lavorazione (V_t , V_a , n./giri)
- Funzioni di lavoro e spostamento: interpolazioni lineari e circolari
- Esecuzione di filettature
- Compensazione vettoriale raggio utensile:strumenti di presetting utensili
- Esercitazioni di programmazione (documentazione e programma).
- Esercitazione di gestione della M.U. a C.N.C.: digitazione programmi e controllo su videografico
- Azzeramento della M.U. e degli utensili.
- Tecniche di fissaggio del pezzo.
- Esecuzione di semplici particolari al tornio ed alla fresatrice
- Realizzazione del prototipo: recupero anomalie e ottimizzazione del programma
- Cenni Documentazione per C.N.C. (due o tre assi)
- Norme antinfortunistiche relative alla gestione delle M.U. a C.N.C.

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- Prova pratica in situazione.

Durata:

60 Ore

AREA LOGISTICA

Titolo: Gestione della merce del magazzino	Codice UF 1.Lo 60 ore a calendario
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Logistica industriale, del trasporto e spedizione	
Denominazione qualifica di riferimento Operatore di magazzino merci	
Unità di competenza di riferimento UC 1 Gestione spazi attrezzati di magazzino UC 2 Movimentazione e stoccaggio merci	
Capacità: <i>Essere in grado di:</i> 1.1 individuare gli spazi e le modalità di disposizione delle merci nei diversi locali del magazzino 1.2 valutare qualità e funzionalità delle strutture di stoccaggio e stato delle merci immagazzinate 2.1 riconoscere i documenti di accompagnamento delle merci e la corrispondenza con le specifiche da contratto 2.2 distinguere grandezze fisiche e tipologie delle merci movimentate per il loro corretto stoccaggio negli spazi assegnati in area magazzino 2.3 individuare gli elementi identificativi delle merci ed i dispositivi di sicurezza previsti	
Conoscenze: Il flusso delle merci in Magazzino Struttura e organizzazione di un magazzino merci Tipologia e funzionamento delle macchine per stoccaggio e movimentazione delle merci (carrelli elevatori, muletti, elevatrici, ecc.) Tipologie di merci e relative specifiche di stoccaggio, movimentazione e lavorazione Metodologie e tecniche di gestione delle scorte: metodi pull-push, gestione a fabbisogno, metodo ABC, ecc. Elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, ecc. Normativa sul trasporto e deposito di merci pericolose Normativa sul trasporto e deposito di derrate alimentari Il sistema di autocontrollo HACCP: scopi e campo di applicazione Le norme antinfortunistiche e di sicurezza da rispettare nella gestione del magazzino	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Nessuno	

Risultato atteso:

Magazzino efficientemente organizzato negli spazi e nelle attrezzature.

Contenuti:

Definizione di magazzino (beni e scorte) e gestione della logistica Elementi di organizzazione e gestione del magazzino
Gli elementi identificativi delle merci
La merceologia del settore di riferimento
Criteri di classificazione delle merci e tipologie di identificazione
Normativa deposito merci: merci pericolose, merci deperibili
Caratteristiche ed esigenze delle aree dedicate alle merci deperibili
Stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci in relazione alle loro caratteristiche
Il sistema di controllo HACCP: scopi e campo di applicazione
Picking e preparazione dell'ordine;
L'ubicazione dell'articolo (scaffale, locale, contenitore, ecc.).
Gli scarti ed i resi
Handling e Packaging;
I principi per la gestione dei flussi nei magazzini, particolarità.
Approfondimento delle tipologie di flusso e l'impatto sulla progettazione e gestione dei magazzini (pull-push, ABC, gestione a fabbisogno...)
Le obsolescenze
Sistemi di gestione, smaltimento
Gli indici di rotazione
Sicurezza sul lavoro

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- prova pratica in situazione
- Altro: caso aziendale

Durata:

60 Ore

AREA GESTIONE DI IMPRESA

Titolo: Amministrazione fornitori e clienti	Codice UF 1.GI 60 ore a calendario
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Amministrazione e controllo d'impresa	
Denominazione qualifica di riferimento Tecnico contabile	
Unità di competenza di riferimento UC 2 Gestione processo amministrativo-contabile	
Capacità: <i>Essere un grado di:</i> 2.4 identificare modalità operative nei rapporti con terzi (fatturazione, pagamenti, incassi, ecc.) concordi con le procedure aziendali	
Conoscenze Natura e caratteristiche dei sistemi-sottosistemi contabili aziendali Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Il metodo della partita doppia: scritture, strumenti ed applicazioni Normativa civilistica, e fiscale nazionale ed europea in tema di tenuta contabile aziendale Elementi di tecnica bancaria	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Utilizzo del foglio di calcolo e dei programmi di videoscrittura	
Risultato atteso: Procedure amministrativo-contabili di tipo commerciale evase correttamente	
Contenuti: <ul style="list-style-type: none"> • L'organizzazione contabile – amministrativa; • La regolamentazione dell'Iva: <ul style="list-style-type: none"> ◦ presupposti dell'imposizione, ◦ operazioni escluse, non imponibili ed esenti • determinazione della base imponibile – aliquote; • elementi della fattura e dei documenti di trasporto • detrazione • note di variazione; • registrazione, liquidazione e pagamenti; • dichiarazione annuale: cenni; • cenni su: importazioni ed esportazioni, cessioni ed esportatori abituali, le operazioni intracomunitarie; 	

- problematiche connesse alla gestione dei crediti;
- mezzi di pagamento e titoli di credito: cenni;
- affidamenti, contratti di garanzia, titoli di garanzia: cenni.

Amministrazione fornitori:

- I processi amministrativi dell'area approvvigionamenti/fornitori;
- La contabilità fornitori – suoi elementi caratteristici e rapporti con la contabilità generale;
- trattamento anticipi;
- le procedure di registrazione fornitori;
- il sistema informativo della amministrazione fornitori;
- procedure e prassi della funzione approvvigionamenti
- la gestione delle partite;
- trattamento delle operazioni bancarie tipiche dell'area

Amministrazione vendite:

- I processi amministrativi dell'area vendite
- La contabilità clienti – suoi elementi caratteristici e rapporti con la contabilità generale
- auto-fatturazione
- le procedure di registrazione clienti
- amministrazione reti di vendita: agenti, concessionari e venditori
- il sistema informativo della amministrazione vendite:
- amministrazione contratti
- evasione vendite
- fatturazione
- la distinta incassi
- gestione della partite
- reportistica
- anomalie ed errori tipici

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- prova pratica in situazione.

Durata:

60 Ore

Titolo: Gestione informatizzata dei processi contabili	Codice UF 2.GI 60 ore a calendario
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Amministrazione e controllo d'impresa	
Denominazione qualifica di riferimento Tecnico Contabile	
Unità di competenza di riferimento UC 1 Configurazione sistema della contabilità generale UC 2 Gestione processo amministrativo-contabile	
Capacità <i>Essere in grado di:</i> 1.1 comprendere i processi organizzativi aziendali ai fini della definizione dei parametri di funzionamento ed aggiornamento del sistema di contabilità generale 1.2 prospettare architettura logica e strutturale del sistema contabile coerente con tipologia produttiva d'impresa e norme vigenti nazionali ed europee 1.3 identificare e definire istruzioni e procedure operative per la trattazione contabile delle transazioni 1.4 valutare caratteristiche e potenzialità dei software gestionali per la tenuta contabile nella relazione con fornitori e professionisti interni ed esterni. 2.3 valutare utilizzo, funzionamento e necessità di personalizzazione delle procedure informatizzate per la gestione dei dati contabili	
Conoscenze Natura e caratteristiche dei sistemi-sottosistemi contabili aziendali Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Normativa civilistica, e fiscale nazionale ed europea in tema di tenuta contabile aziendale Principali software di contabilità e di contabilità integrata	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: • utilizzare in autonomia il PC	
Risultato atteso: Realizzare le operazioni di gestione contabile (rilevazione, registrazione, elaborazione dei contenuti contabili) utilizzando SW applicativo specifico	
Contenuti: • Contabilità generale, contabilità sezionale e contabilità integrata;	

- La contabilità generale: contenuti e finalità;
- Elementi di diritto privato commerciale e tributario
- Principali adempimenti fiscali e tributari;
- Aspetti economici e aspetti patrimoniali;
- La rilevazione delle operazioni e trattamento dei documenti da contabilizzare;
- Il piano dei conti
- Tecniche e procedure di contabilizzazione relative a:
 - movimenti finanziari;
 - vendite e costi commerciali acquisiti di:
 - materie prime;
 - altri acquisti;
 - costi del personale;
 - prestazione professionali;
 - Iva e adempimenti;
 - le scritture di assestamento e bilancino di verifica
 - il c/economico e lo stato patrimoniale: aspetti civili e fiscali;
 - il risultato economico di esercizio e il patrimonio di funzionamento

Per la contabilità informatizzata verranno utilizzati applicativi SW per la gestione della contabilità aziendale che saranno individuati in fase di progettazione di dettaglio dagli esperti sui contenuti.

Si possono comunque indicare i seguenti contenuti di massima:

- norme e procedure per la gestione dei libri e registri contabili informatizzata;
- elementi introduttivi sui sistemi informativi aziendali;
- analisi e descrizione delle procedure contabili.
- Sicurezza sul lavoro relativa all'utilizzo del PC

Dello specifico sw si vedranno quindi:

- le codifiche e le anagrafiche cliente/fornitore;
- le modalità di gestione dei documenti contabili all'interno dei flussi informativi;
- le procedure di stampa dei libri contabili;
- il riallineamento degli output contabili del sistema;
- la gestione e la salvaguardia dei dati del sistema;
- le procedure per il back – up dei dati;
- le procedure per la protezione dei dati.

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- prova pratica in situazione.

Durata:

60 Ore

Titolo: L'elaborazione informatizzata della busta paga	Codice UF 3.GI 60 ore a calendario
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Amministrazione e controllo d'impresa	
Denominazione qualifica di riferimento Tecnico Contabile	
Unità di competenza di riferimento UC 3 Trattamento operazioni fiscali e previdenziali	
Capacità <i>Essere in grado di:</i> 3.1 comprendere la normativa fiscale (regolamentazione IVA, determinazione del reddito imponibile, calcolo debito d'imposta, ecc.) e previdenziale 3.2 applicare tecniche, strumenti e procedure per il calcolo delle retribuzioni e dei contributi fiscali e previdenziali 3.3 applicare specifiche di evasione degli adempimenti fiscali e previdenziali indicate da consulenti fiscali e legali interni ed esterni all'azienda	
Conoscenze Elementi del sistema di relazione industriale (CCNL) di riferimento ed accordi aziendali Applicativi informatici per la simulazione delle variabili retributive	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: <ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo del pc e del foglio di calcolo 	
Risultato atteso: Elaborazione del cedolino paga nell'ambito della gestione del personale	
Contenuti: <ul style="list-style-type: none"> • Aprire una posizione Inail • Aprire una posizione Inps • Principali adempimenti relativi al rapporto di lavoro: effettuare le comunicazioni di assunzione, licenziamento, dimissioni, trasformazione al C.I.P competente • Analisi del modello Cud • Analisi del modello 730 • Analisi del modello 770 • La busta paga: contenuti generali, le voci che la compongono • Aspetti fiscali e previdenziali • Il costo del personale 	

- L'inserimento dei dati per formalizzare il cedolino paga
- Il concetto di retribuzione oraria e giornaliera
- le comunicazioni obbligatorie agli enti competenti tramite internet
- Le denunce obbligatorie telematiche
- Archiviazione delle ricevute delle comunicazioni telematiche
 - I libri obbligatori
- Elaborazione di un cedolino paga
 - Il calcolo delle mensilità aggiuntive e dei ratei di ferie, permessi e rol.
- Controllo della correttezza dei dati
- Il conguaglio fiscale
- Il T.F.R.
- Sicurezza sul lavoro relativa all'utilizzo del PC

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- prova pratica in situazione

Durata:

60 Ore

AREA TURISMO - RISTORAZIONE

Titolo: Operare al bar	Codice UF 1.TR 60 ore a calendario
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Produzione e distribuzione pasti	
Denominazione qualifica di riferimento Operatore della ristorazione	
Unità di competenza di riferimento UC 4 Preparazione e distribuzione bevande e snack	
Capacità <i>Essere in grado di:</i> 4.1 descrivere le caratteristiche delle principali bevande da bar (calde, fredde, alcoliche e analcoliche) 4.2 applicare le tecniche di preparazione e presentazione delle bevande di diverse tipologie e degli snack 4.3 scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande 4.4 scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate alla struttura	
Conoscenze Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento Sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti Tecniche di preparazione e servizi delle bevande Tecniche di comunicazione e vendita Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (Dl n.155/77) Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Nessuno	
Risultato atteso: Bevande e snack preparati e somministrati secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti.	
Contenuti: • Tecniche di preparazione, servizio, sbarazzo	

- Attrezzature e tecnologia di bar
- Leggi e regolamenti vigenti (DL 626/94) HACCP ISO 9000 e seguenti.
- Norme di comportamento per la prevenzione degli infortuni
- La segnaletica di sicurezza
- Dispositivi di sicurezza e modalità d'uso delle attrezzature del bar
- Principi di scienza dell'alimentazione
- Il certificato di idoneità sanitaria
- Norme igieniche degli alimenti della persona e degli ambienti di lavoro
- Principi nutritivi
- Nozioni elementari di merceologia sulle sostanze edulcoranti
- Nozioni elementari di merceologia sulle bevande analcoliche e alcoliche
- Principi di classificazione delle categorie dei cocktail
- cenni di merceologia sulla frutta
- Principi di merceologia dei prodotti a base di pane, salumi e verdure
- Caratteristiche di qualità delle materie prime utilizzate
- Individuazione della giusta grammatura da somministrare
- Metodi di cottura e conservazione degli alimenti
- tecniche di preparazione del prodotto finito;
- Metodi di pulizia e conservazione
- Controllo del risultato finale

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- prova pratica in situazione

Durata:

60 Ore

AREA COMMERCIALE

Titolo: La gestione del processo di vendita - dall'assistenza al cliente alle operazioni al registratore di cassa	Codice UF 2.CM 60 ore a calendario
UF coerente con il Sistema Regionale delle qualifiche (SRQ) <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
Denominazione area professionale Marketing e Vendite	
Denominazione qualifica di riferimento Operatore del punto vendita	
Unità di competenza di riferimento UC3 Vendita e assistenza clienti UC4 Registrazione vendite	
Capacità: <i>Essere in grado di:</i> 3.1 comprendere ed interpretare le esigenze del cliente 3.2 selezionare le informazioni appropriate e rispondere in maniera mirata all'esigenza espressa dal cliente ed orientarne l'acquisto 3.3 adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente 3.4 rilevare il grado di soddisfazione del cliente 4.1 utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre ed i dispositivi di cassa 4.2 individuare le eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi 4.3 applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento 4.4 valutare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi	
Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di ascolto e di comunicazione • Tecniche di vendita assistita ed attiva • Caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non. • Principali apparecchiature per le operazioni di cassa: scanner per la lettura dei codici a barre, POS, ecc. • Principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie • Elementi identificativi dei prodotti: classificazione, trattamento, tipicità, ecc. • Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture di vendita 	
Sono previste, come requisiti in ingresso, conoscenze attinenti la Qualifica di riferimento? Sì <input checked="" type="checkbox"/> No Requisiti in ingresso: Nessuno	

Risultato atteso:

Gestire autonomamente il processo di vendita nell'assistenza al cliente e nella registrazione delle operazioni di vendita

Contenuti:

- Strategie di relazione con il cliente
 - La complementarietà degli assortimenti
 - Tipologie di interlocutori
 - Principi di fidelizzazione del cliente
 - Soddisfazione del cliente
 - Criteri e fattori che intervengono nelle scelte d'acquisto
 - Fasi del colloquio di vendita
 - Errori del venditore e reazioni del cliente
 - Obiezioni e richieste del cliente
 - Caratteristiche della comunicazione telefonica
 - Strategie di promozione dei prodotti al telefono
 - Il reclamo nell'ottica commerciale della fidelizzazione
 - Normativa sul reso della merce
-
- Elementi di legislazione tributaria e fiscale (lo scontrino, la fattura accompagnatoria, la gestione del reso)
 - Procedure di pagamento (gestione del contante: il fondo cassa, POS, carta di credito, assegni)
 - Funzionamento del registratore di cassa
 - La registrazione manuale
 - Il lettore ottico e la registrazione automatica
 - Le operazioni di sconto
 - Le procedure di apertura e di chiusura
 - Cenni alle tipologie di politiche promozionali (prodotti in offerta, campagne promozionali, fidelity card)
 - Sicurezza sul lavoro

Metodologie e modalità formative:

- Lezioni Frontali
- Simulazioni
- Analisi di caso
- Esercitazioni in sedi attrezzate
- Altro

Metodologie e strumenti di Valutazione:

- Test a risposta chiusa
- Simulazioni
- Altro: analisi caso aziendale

Durata:

60 ore