

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO QUALIFICAZIONE DI OPERATORE DEL PUNTO VENDITA

1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
--	Inquadramento della professione
--	Fondamenti di merceologia
--	Curare gli aspetti igienico-sanitari connessi alla somministrazione di alimenti e bevande
Ricevimento, stoccaggio e approntamento merci	Curare ricevimento, stoccaggio ed approntamento delle merci
Allestimento e riordino merci	Allestire il punto vendita e riordinare le merci
	Curare l'igiene e la pulizia di spazi ed attrezzature
Assistenza ai clienti	Fornire assistenza ai clienti
	Gestire la comunicazione con il cliente
Registrazione delle vendite	Gestire le transazioni economiche di vendita
--	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 3

3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

- Diploma di scuola secondaria di primo grado
- Maggiore età o assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e/o alla formazione professionale
- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1	Conoscenze - Orientamento al ruolo - Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione	Inquadramento della professione	6	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	Conoscenze - Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite - Caratteristiche merceologiche dei prodotti alimentari e non - Principali caratteristiche merceologiche dei prodotti alimentari e non, per la loro conservazione/stoccaggio	Fondamenti di merceologia	25	10	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali o a percorsi teorico-pratici conclusi da valutazione degli apprendimenti di parte seconda
3	Conoscenze - Principi, scopi e campo di applicazione della HACCP e della normativa di riferimento	Curare gli aspetti igienico-sanitari connessi alla somministrazione di alimenti e bevande	6	2	Credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione corso di vendita al dettaglio o somministrazione di alimenti e bevande conforme alla normativa vigente
3	Conoscenze - Tipologia delle macchine per lo stoccaggio delle merci e l'allestimento in area vendita: carrelli, muletti, ecc - Principali applicativi software per la gestione della ricezione e registrazione delle merci	Curare ricevimento, stoccaggio ed approntamento delle merci	40	10	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza da apprendimenti formali, non formali ed informali

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi identificativi e di tracciabilità dei prodotti: barcode, placche antitaccheggio, part number, serial number, ecc... - Caratteristiche e funzionalità degli strumenti di etichettatura/prezzatura merce <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare gli spazi assegnati in area deposito per la disposizione della merce in stoccaggio - Utilizzare attrezzature per lo stoccaggio ed il trasporto dei prodotti in area vendita - Rilevare eventuali non conformità/irregolarità dei prodotti ricevuti, provvedendo alla segnalazione secondo le procedure previste - Riconoscere gli elementi identificativi delle merci ed i dispositivi di sicurezza previsti (prezzi, placche antitaccheggio, ecc.) - Applicare le etichette dei prezzi sulle merci - Compilare l'apposita modulistica per la registrazione dei colli-prodotti in arrivo e quelli stoccati 				
	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipologia dei prodotti e procedure per l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Curare la pulizia ed il riordino degli ambienti, in base alle direttive ricevute 	Curare l'igiene e la pulizia di spazi ed attrezzature	15	5	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza da apprendimenti formali, non formali ed informali
	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di base per la gestione dello spazio in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali - Principali tecniche e modalità espositive delle merci - Tipologia, funzionamento e modalità di manutenzione ordinaria delle macchine ed attrezzi per la lavorazione e conservazione dei prodotti alimentari deperibili: bilance, affettatrici, coltelli, tritacarni, forni, celle frigorifero, ecc. - Procedure e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti provenienti dalle operazioni di gestione della merce <p>Abilità</p>	Allestire il punto vendita e riordinare le merci	60	10	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza da apprendimenti formali, non formali ed informali

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<ul style="list-style-type: none"> - Applicare i criteri espositivi definiti secondo i quali presentare la merce sugli scaffali ed i prodotti al banco - Effettuare il rifornimento e riordino merce sugli scaffali e banchi di vendita, secondo necessità ed indicazioni ricevute - Effettuare lo spacchettamento, l'etichettatura e la preparazione della merce per l'esposizione su banchi e scaffali - Individuare i prodotti scaduti e le rotture di stock, provvedendo alla segnalazione secondo le procedure previste - Verificare il funzionamento delle attrezzature in area vendita: bilance, banchi-frigorifero, ecc. 				
	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le principali componenti del servizio nelle strutture di vendita - Normativa a tutela dei consumatori in materia di vendite nei locali commerciali - Principali tecniche di vendita assistita ed attiva - Procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita, al fine di prevenire furti o danneggiamenti della merce <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consigliare il cliente sull'acquisto dei prodotti, suggerendo eventuali prodotti alternativi e/o complementari - Sorvegliare gli spazi espositivi, monitorando i comportamenti della clientela ed adottando le procedure previste per la prevenzione dei furti, segnalando eventuali criticità 	Fornire assistenza ai clienti	25	5	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza da apprendimenti formali, non formali ed informali
	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di comunicazione interpersonale applicate all'assistenza, all'acquisto ed alla rilevazione della customer satisfaction <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendere ed interpretare le esigenze del cliente - Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate, nella relazione con il cliente - Rilevare il grado di soddisfazione del cliente 	Gestire la comunicazione con il cliente	20	5	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza da apprendimenti formali, non formali ed informali

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di risultato di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Modalità e procedure operative di cambio merce da parte della clientela - Modalità operative di chiusura ed apertura cassa <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento - Gestire eventuali resi e cambi merci da parte della clientela, secondo le - procedure previste - Utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre ed i dispositivi di cassa - Individuare le eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi - Verificare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi 	Gestire le transazioni economiche di vendita	40	10	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza da apprendimenti formali, non formali ed informali
	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro - Gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore - Dispositivi di protezione individuali <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale 	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	max 4	Amnesso credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE			245	Max 61	
DURATA TOTALE DEL CORSO, COMPRENSIVO DEL TIROCINIO CURRICULARE			355		

Nota

Le unità di risultato di apprendimento n.1, 2 e 3 vanno realizzate nell'ordine in cui indicate.

5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata: 110 ore

6. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vengono realizzate, per la parte teorica, attraverso attività di formazione d'aula specifica. La parte pratica viene svolta attraverso esercitazioni pratiche, utilizzando attrezzature professionali e materiali specifici negli spazi attrezzati delle aziende:

- TORVERGATA 2020 SRLS
- PCC SRLS
- TF SRLS
- JB SRLS
- CLF SRLS

7. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI

- Credito di ammissione: riconoscibile sulla base della valutazione degli apprendimenti formali, non formali ed informali.
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% su tirocinio curriculare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

8. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI

I formatori sono in possesso di esperienza professionale, almeno triennale, nel settore di riferimento.

9. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo.

10. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO

Certificato di qualificazione professionale, rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs 13/13