



*Ente Bilaterale Regionale  
del Terziario Distribuzione e Servizi del Lazio*

## **CORSO PER APPRENDISTI**

La formazione in apprendistato è finalizzata a fornire agli apprendisti la qualificazione professionale necessaria per lo sviluppo dell'occupabilità e a rispondere alla domanda di competenze espressa dalle imprese.

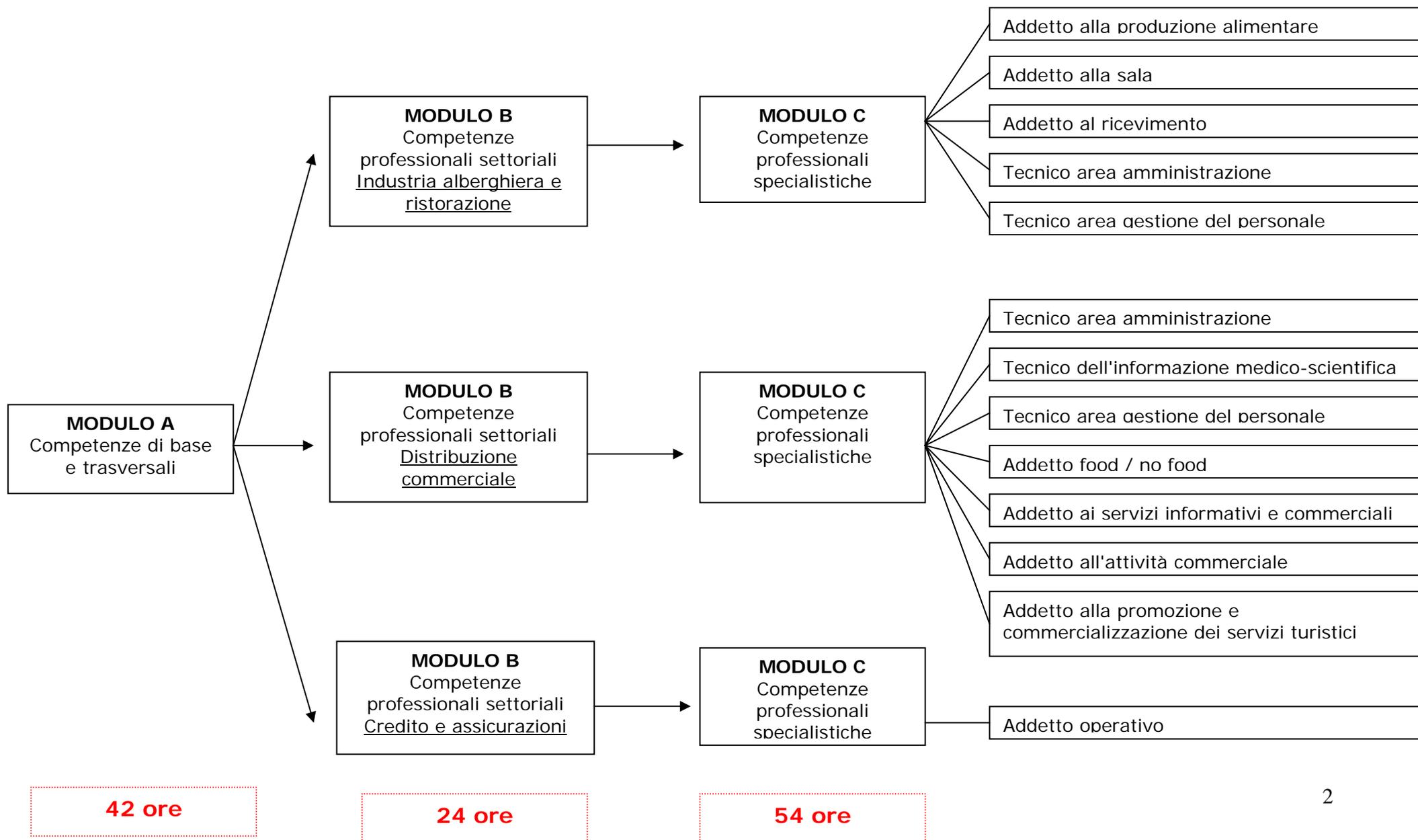
Al fine di promuovere lo sviluppo qualitativo dell'occupazione nel Lazio, incentivando l'investimento formativo delle imprese, la Regione Lazio attiva un'offerta di formazione pubblica per l'apprendistato professionalizzante e garantisce una proposta formativa agli apprendisti assunti ai sensi dell'articolo 16 della legge 196/1997.

In particolare, nel caso di giovani con un contratto di apprendistato professionalizzante l'intervento regionale si configura come supporto all'impresa per la realizzazione della formazione formale esterna attraverso un Catalogo ma anche attraverso i finanziamenti messi periodicamente a disposizione, al fine di contribuire, in parte, alla formazione obbligatoria.

L'Ebit Ter Lazio organizza un percorso costituito da tre moduli didattici, di contenuto sostanzialmente standardizzato, di durata pressoché definita e indipendenti dal punto di vista dell'iter formativo. I livelli sono: *Base* per apprendisti senza titolo di studio o licenza media; *Avanzato* per apprendisti con diploma superiore o titolo superiore.

I moduli rappresentano le unità logiche sulle quali è costruito il sistema di formazione regionale stesso:

- moduli A – competenze di base e trasversali;
- moduli B – competenze settoriali;
- moduli C – competenze professionalizzanti attinenti ai profili presenti nel Repertorio.



*Ente Bilaterale Regionale  
del Terziario Distribuzione e Servizi del Lazio*

**MODULO A (42h)**

A) Sicurezza sul lavoro (16 ore)

- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;
- Conoscere i principali fattori di rischio;
- Conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione.

B) Disciplina del rapporto di lavoro (4 ore)

- Conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;
- Conoscere i diritti e i doveri dei lavoratori;
- Conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro;

C) Competenze relazionali (16 ore)

- Valutare le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;
- Comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);
- Analizzare e risolvere situazioni problematiche;
- Definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa;

D) Organizzazione ed economia (6 ore)

- Conoscere i principi e le modalita' di organizzazione del lavoro nell'impresa;
- Conoscere i principali elementi economici e commerciali dell'impresa: le condizioni e i fattori di redditivita' dell'impresa (produttivita', efficacia e efficienza); il contesto di riferimento di un'impresa (forniture, reti, mercato, moneta europea, ecc.);
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualita' e alla soddisfazione del cliente: sviluppare competenze imprenditive e di autoimprenditorialita', anche in forma associata;

## 1. MODULO B - (Industria alberghiera e ristorazione)

Industria alberghiera e ristorazione

**BASE E AVANZATO 1° annualità**

### **DIRITTO DEL LAVORO 8h**

*Conoscenza del contratto collettivo di categoria, delle normative e del glossario specifici del settore*

- Governance del settore alberghiero e della ristorazione
- Trattamento economico, rapporto di lavoro e sospensione del rapporto di lavoro
- Contratto di apprendistato nel settore di riferimento
- La legislazione sul commercio e la somministrazione
- Diritto costituzionale, civile, commerciale e penale
- La legislazione fiscale
- Legge Statale 29/03/2001 n. 135 "Riforma della legislazione nazionale del turismo"

### **MERCEOLOGIA 4h**

*Conoscere il settore, i diversi sub settori che lo compongono in una logica di filiera e le relazioni tra questi processi e le tecnologie di fabbricazione e trasformazione o i processi di erogazione dei servizi. Conoscere le materie prime e i mercati di provenienza, i prodotti e i mercati di sbocco*

- Studio dei prodotti alimentari maggiormente utilizzati
- Definizione e tracciabilità di filiera nel settore alberghiero e ristorativo
- Caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari
- Caratteristiche merceologiche dei prodotti alimentari
- Elementi identificativi dei prodotti alimentari

### **MERCATO DEL LAVORO 4h**

*Conoscere l'andamento del mercato del lavoro in generale e nel settore di riferimento*

- Situazione generale dell'andamento del mercato del lavoro
- Conoscenza e adattabilità all'evoluzione del mercato
- Situazione economica locale

### **ORGANIZZAZIONE AZIENDALE 8h**

*Conoscere gli aspetti specifici del settore in materia di sicurezza e tutela dell'ambiente e conoscere le principali caratteristiche di processo, di prodotto e di contesto*

- D.Lgs 626 ed il nuovo testo unico in materia di sicurezza sul lavoro
- Prevenzione incendi
- Gli impatti delle operazioni sulla qualità, sulla sicurezza e sull'ambiente
- Le diverse tipologie organizzative aziendali nel settore
- Le diverse caratteristiche di processo, di prodotto e di contesto

**AVANZATO 2° annualità**

**DIRITTO DEL LAVORO 8h**

*Conoscenza del contratto collettivo di categoria applicato nel settore, delle normative e del glossario specifici del settore*

- Relazioni sindacali
- Classificazione del personale
- Studio della struttura delle aziende alberghiere, dei pubblici esercizi e degli enti bilaterali
- Accordo di armonizzazione
- Legge 488/92 incentivi per il settore turistico alberghiero
- Legge regionale: 63/85; 1/2001; 53/84;
- Legge regionale 23/07/2007
- Regolamenti provinciali e comunali relativi al settore di riferimento
- Terminologia tecnica

**MERCEOLOGIA 4h**

*Conoscere il settore, i diversi sub settori che lo compongono in una logica di filiera e le relazioni tra questi processi e le tecnologie di fabbricazione e trasformazione o i processi di erogazione dei servizi. Conoscere le materie prime e i mercati di provenienza, i prodotti e i mercati di sbocco*

- Tecnologie e conservazioni degli alimenti
- Le bevande: caratteristiche e composizione
- Imballaggio ed etichettatura dei prodotti alimentari
- Somministrazione degli alimenti e delle bevande
- Conoscere i mercati di provenienza delle diverse materie prime e dei vari prodotti
- I prodotti tipici a marchio D.O.P. - I.G.P. - P.A.T.

**MERCATO DEL LAVORO 4h**

*Conoscere l'andamento del mercato di lavoro in generale e nel settore di riferimento*

- Analisi della concorrenza, strategie competitive
- Situazione economica locale nel settore alberghiero e nella ristorazione

**ORGANIZZAZIONE AZIENDALE 8h**

*Conoscere gli aspetti specifici del settore in materia di sicurezza e tutela dell'ambiente e le principali innovazioni di processo, di prodotto e di contesto*

- Pronto soccorso: prime nozioni di pronto soccorso, sorveglianza sanitaria.
- Risparmio energetico: rispetto delle risorse primarie come l'acqua, il suolo e l'aria, riduzione della produzione di rifiuti e i loro recupero
- Recenti tendenze innovative ed evolutive nel marketing e nella gestione applicato alle strutture alberghiere e della ristorazione e PU
- Interpretazione delle esigenze dei clienti
- Innovazione e sviluppo nel settore alberghiero e nella ristorazione
- Innovazione ed difesa delle strategie competitive

**MODULO B - (Industria alberghiera e ristorazione)**

**MODULO C: Addetto al ricevimento**

**INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE**

**Addetto al ricevimento**

**1° annualità**

**L'IMPRESA 6h**

*Conoscere l'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera*

- Obiettivi dell'organizzazione aziendale
- Le variabili organizzative strutturali e non
- La contabilità aziendale
- L'emissione dei documenti fiscali

**PREVENZIONE E PROTEZIONE DEI RISCHI 6h**

*Norme e buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi*

- D. Lgs 626/94 D.L. 81/08
- Le attrezzature di lavoro
- La rilevazione dei rischi di incendio e l'evacuazione

**RUOLI E CONTESTI 4h**

*Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto e del processo di erogazione del servizio*

- L'organizzazione delle strutture alberghiere, ristorativi e dei pubblici esercizi
- Tecniche per la formulazione del piano prenotazioni
- Registrazione del cliente
- Custodia dei valori e del bagaglio dei clienti
- Predisposizione della partenza del cliente

**STILE COMUNICATIVO 8h**

*Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo*

- La comunicazione efficace
- La comunicazione con i clienti, con i colleghi e con i superiori
- La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale

**DOCUMENTAZIONE TECNICA 4h**

*Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica*

- La documentazione relativa ai reclami ed allo smarrimento di oggetti personali

**INFORMATICA 10h**

*Saper utilizzare il Pc e i principali software applicativi*

- Informatica di base
- I programmi di gestione dell'anagrafica clienti
- Programmi relativi alla prenotazione delle camere

**INGLESE 10h**

*Saper condurre una conversazione in una lingua straniera*

- L'inglese di base
- L'accoglienza del cliente straniero
- Esercitazioni pratiche
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera

**IGIENE 6h**

*Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria*

- Igiene ambienti di lavoro
- Igiene e cura della persona

**MODULO B - (Industria alberghiera e ristorazione)**

**MODULO C: Addetto al ricevimento**

**INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE**

**Addetto al ricevimento**

**2° annualità**

**INNOVAZIONI 6h**

*Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto*

**RAPPORTI AZIENDALI 6h**

*Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali*

- Il rapporto reception - direzione
- L'organizzazione del servizio in camera nelle strutture ricettive turistiche
- Il rapporto reception - personale addetto ai piani

**IL CLIENTE 6h**

*Saper riconoscere le caratteristiche del cliente*

- La coerenza dei comportamenti del personale alle scelte strategiche aziendali
- Conoscere l'interlocutore, i suoi bisogni e le sue caratteristiche
- Stabilire rapidamente una comunicazione efficace

**LA VENDITA 6h**

*Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita*

- la comunicazione telefonica: apertura, conduzione, ascolto, domande, riassumere, chiusura
- le diverse tecniche di vendita relativa al settore di riferimento
- Costruire la propria offerta, valorizzarla e sostenerla
- Presentare e difendere i prezzi e condizioni finanziari senza complessi
- Come concludere le vendite
- Costruire e mantenere il rapporto con il cliente

**MARKETING 8h**

*Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda*

- Il marketing e le sue politiche
- Come ricevere il cliente
- Il rapporto con il cliente ed il servizio aggiuntivo

**CONTABILITA' 6h**

*Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento*

- Composizione del conto ed emissione dei documenti fiscali (ricevuta, scontrino, fattura)
- Riferimenti normativi
- Come presentare il conto ai clienti
- Riscuotere attraverso le diverse forme di pagamento

**LO SPAZIO DI LAVORO 8h**

*Saper organizzare gli spazi di lavoro, assicurando efficienza e pulizia di strumenti e dotazioni*

- Utilizzo e tenuta materiale operativo
- Le attrezzature in dotazione

**DPI 8h**

*Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale*

- I DPI, i requisiti dei DPI

***MODULO B - (Industria alberghiera e ristorazione)***

*MODULO C: Addetto alla produzione alimentare*

<p><b>INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE</b></p>	<p><b>Addetto alla produzione alimentare</b></p>	<p><b>1° annualità</b></p> <p><b><u>SEZIONE DI LAVORO 6h</u></b> <i>Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo di produzione</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obiettivi dell'organizzazione aziendale e posizionamento strategico</li> <li>• L'organizzazione delle strutture alberghiere, ristorativi e dei pubblici esercizi</li> </ul> <p><b><u>GASTRONOMIA 8h</u></b> <i>Saper preparare fondi e salse, antipasti, primi piatti, secondi piatti, paste lievitate, dolci e gelati</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il ricettario regionale</li> <li>• La stagionalità delle pietanze</li> <li>• Svolgere le operazioni di preparazione delle materie prime</li> </ul> <p><b><u>SPAZI DI LAVORO 8h</u></b> <i>Saper organizzare gli spazi di lavoro assicurando efficienza e pulizia di strumenti e dotazioni</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere le tecniche e le metodologie di sanificazione</li> </ul> <p><b><u>SICUREZZA ALIMENTARE 6h</u></b> <i>Conoscere le normative nazionali ed europee relative a sicurezza alimentare e rintracciabilità di filiera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La nuova disciplina europea sull'igiene dei prodotti alimentari</li> <li>• Requisiti igienici-sanitari applicati alle attrezzature</li> </ul> <p><b><u>DOCUMENTAZIONE TECNICA 4h</u></b> <i>Leggere e interpretare la documentazione tecnica di pertinenza</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La modulistica per i prelievi dai reparti di distribuzione: la comanda</li> <li>• Un modello per registrare le prenotazioni</li> </ul> <p><b><u>INFORMATICA 8h</u></b> <i>Conoscere i sistemi informatici in uso presso l'impresa</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatica di base</li> <li>• Software: word, excel, internet, posta elettronica, i programmi di fatturazione</li> <li>• Software gestione automatizzata della ristorazione</li> </ul> <p><b><u>IGIENE 4h</u></b> <i>Conoscere e saper applicare la normativa vigente su igiene, prevenzione e sicurezza sul luogo di lavoro</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lgs 626/94 D.L. 81/08</li> <li>• I DPI</li> <li>• La movimentazione manuale dei carichi</li> </ul> <p><b><u>TUTELA AMBIENTALE 5h</u></b> <i>Conoscere e saper lavorare nel rispetto delle norme per la tutela ambientale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I rifiuti alimentari e il loro smaltimento</li> <li>• L'uso delle acque e il rifornimento idrico</li> </ul> <p><b><u>ANTINFORTUNISTICA 5h</u></b> <i>Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo, le misure di sicurezza e di tutela</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primo soccorso</li> <li>• Normativa antincendio</li> <li>• La rilevazione dei rischi di incendio e l'evacuazione</li> </ul>
--	--	---

***MODULO B - (Industria alberghiera e ristorazione)***

*MODULO C: Addetto alla produzione alimentare*

<p><b>INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE</b></p>	<p><b>Addetto alla produzione alimentare</b></p>	<p><b>2° annualità</b></p> <p><b><u>COSTO-PASTO 4h</u></b> <i>Conoscere e saper applicare le tecniche relative al controllo del costo - pasto</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinare il prezzo unitario per pasto</li> <li>• La composizione dei menù turistici a prezzo fisso</li> <li>• La composizione dei menù per ricevimenti</li> </ul> <p><b><u>STRUMENTI, DOTAZIONI E MATERIALI 8h</u></b> <i>Conoscere e saper applicare le procedure di approvvigionamento, uso, conservazione e rotazione</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestione del magazzino (strumenti, dotazioni e materiali)</li> <li>• Le norme sulla conservazione degli alimenti</li> </ul> <p><b><u>ETICHETTATURA E MARCATURA 4h</u></b> <i>Conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La certificazione della qualità nei prodotti alimentari: Dop e Igp</li> <li>• Controllo e qualità dei prodotti alimentari</li> <li>• La tutela del consumatore</li> </ul> <p><b><u>CICLO PRODUTTIVO 6h</u></b> <i>Conoscere il ciclo produttivo di riferimento, gli impianti di produzione e gli strumenti di lavoro</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il ciclo di vita dei prodotti alimentari e delle materie prime</li> <li>• Pulizie e manutenzione impianti, strumenti e dotazioni</li> </ul> <p><b><u>COREOGRAFIA 4h</u></b> <i>Saper curare la coreografia del piatto</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli elementi coreografici: elementi cromatici e le forme</li> <li>• Le coreografie per i vassoi di portata</li> </ul> <p><b><u>COORDINAMENTO 6h</u></b> <i>Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuire alla determinazione dei carichi di lavoro per i reparti</li> <li>• Lavorare in team</li> <li>• Le relazioni interpersonali nel team</li> <li>• La leadership</li> </ul> <p><b><u>COLLEGAMENTI 6h</u></b> <i>Saper promuovere i collegamenti tecnici-gestionali operativi o informativi tra sezioni, reparti e uffici</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione con la sala</li> <li>• La gestione delle comande entranti</li> <li>• Un modello informatizzato di gestione ordini</li> </ul> <p><b><u>GESTIONE DELLA QUALITÀ 8h</u></b> <i>Conoscere le procedure previste dal Sistema Qualità Aziendale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il concetto di qualità nelle imprese ristorative</li> <li>• La legislazione inerente gli standard qualitativi</li> </ul> <p><b><u>INNOVAZIONI 8h</u></b> <i>Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La preparazione di un menu etnico</li> <li>• La preparazione di pietanze "fringe food"</li> </ul>
--	--	--

***MODULO B - (Industria alberghiera e ristorazione)***

*MODULO C: Addetto alla sala*

<b>INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE</b>	<b>Addetto alla sala</b>	<p><b>1° annualità</b></p> <p><b><u>L'IMPRESA 4h</u></b> <i>Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obiettivi dell'organizzazione aziendale</li> <li>• La contabilità aziendale</li> <li>• L'emissione dei documenti fiscali</li> <li>• La gestione dei gruppi di lavoro</li> </ul> <p><b><u>INNOVAZIONI 4h</u></b> <i>Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il finger food</li> <li>• Le nuove tendenze del bere</li> <li>• Food design</li> </ul> <p><b><u>PREVENZIONE E PROTEZIONE 6h</u></b> <i>Norme e buone prassi in materia di prevenzione e protezione</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D. Lgs 626/94 D.L. 81/08</li> <li>• I dispositivi di protezione individuale</li> <li>• La movimentazione manuale dei carichi</li> <li>• La rilevazione dei rischi di incendio e l'evacuazione</li> </ul> <p><b><u>RUOLI 4h</u></b> <i>Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organizzazione delle strutture alberghiere, ristorativi e dei pubblici esercizi</li> <li>• Identificare il proprio ruolo all'interno della struttura organizzativa</li> </ul> <p><b><u>STILE COMUNICATIVO 6h</u></b> <i>Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione efficace</li> <li>• Il rapporto con i clienti</li> <li>• La comunicazione con i colleghi e con i superiori</li> </ul> <p><b><u>INFORMATICA 10h</u></b> <i>Saper utilizzare il personal computer ed i principali software applicativi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatica di base</li> <li>• Software gestione automatizzata della ristorazione</li> </ul> <p><b><u>LINGUE STRANIERE 8h</u></b> <i>Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'inglese di base</li> <li>• L'accoglienza del cliente straniero</li> <li>• Esercizi di conversazione</li> </ul> <p><b><u>IL SERVIZIO 4h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le diverse tipologie di servizio e le tecniche relative</li> </ul> <p><b><u>IGIENE 4h</u></b> <i>Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il metodo HACCP</li> <li>• Igiene negli ambienti di lavoro</li> </ul> <p><b><u>DPI 4h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I Dispositivi di Protezione Individuale</li> </ul>
---	--------------------------	---

<b>MODULO B - (Industria alberghiera e ristorazione)</b>	
<b>MODULO C: Addetto alla sala</b>	
<b>INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE</b>	<b>Addetto alla sala</b>
	<b>2° annualità</b>
	<b><u>AREE ORGANIZZATIVE 8h</u></b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il rapporto sala - cucina</li> <li>• L'ordine d'entrata delle comande</li> </ul>
	<b><u>DOCUMENTAZIONE TECNICA 6h</u></b>
	<i>Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La modulistica per i prelevamenti dai reparti di distribuzione: la comanda</li> <li>• Un modello per registrare le prenotazioni</li> </ul>
	<b><u>INFORMATICA 8h</u></b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestione informatizzata della sala, il PC ed i principali software applicativi</li> </ul>
	<b><u>LINGUE STRANIERE 8h</u></b>
<i>Saper condurre una conversazione in una lingua straniera</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere le caratteristiche del cliente</li> <li>• La psicologia del consumatore</li> <li>• Informare e persuadere</li> </ul>	
<b><u>FASI DI VENDITA 6h</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il rapporto con il cliente e la vendita aggiuntiva: le tecniche relative alle diverse fasi della vendita</li> </ul>	
<b><u>MARKETING 4h</u></b>	
<i>Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La coerenza dei comportamenti del personale con le scelte strategiche aziendali</li> </ul>	
<b><u>TECNICHE IN SALA 4h</u></b>	
<i>Conoscere e saper applicare le tecniche per apparecchiare e sparecchiare, secondo le diverse tipologie di servizio</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decorazioni delle sale e dei tavoli</li> <li>• La mise en place</li> <li>• Il tavolo imperiale</li> </ul>	
<b><u>ETICHETTATURA E MARCATURA 4h</u></b>	
<i>Conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La certificazione della qualità nei prodotti alimentari</li> <li>• Controllo e qualità dei prodotti alimentari</li> </ul>	
<b><u>IL MAGAZZINO 2h</u></b>	
<i>Conoscere e saper applicare le procedure stabilite approvvigionamento, uso, conservazione e rotazione</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestione del magazzino (strumenti, dotazioni e materiali)</li> <li>• Le norme sulla conservazione degli alimenti</li> </ul>	
<b><u>CONTABILITA' 2h</u></b>	
<i>Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento</i>	
<b><u>IL MENU' 2h</u></b>	
<i>Conoscere e saper presentare le caratteristiche dei piatti e delle bevande compresi nel menù</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmare cambiamenti e migliorie dei prodotti offerti</li> <li>• Definire il listino prezzi</li> <li>• Costruire combinazioni alimentari</li> </ul>	

**MODULO B - (Industria alberghiera e ristorazione)**

**MODULO C: Tecnico area amministrazione**

<b>INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE</b>	<b>Tecnico area amministrazione</b>	<p><b>1° annualità</b></p> <p><b><u>SVILUPPO ORGANIZZATIVO 8h</u></b> <i>Conoscere gli strumenti, le tecniche e le metodologie necessari per sviluppare progetti di miglioramento organizzativo della funzione/processo, in coerenza con gli obiettivi di aziendali</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• realizzare un'analisi organizzativa della struttura e dei processi dell'area di competenza</li> <li>• pianificare azioni di miglioramento rispetto alle esigenze rilevate</li> <li>• tenere sotto controllo lo stato di avanzamento dei progetti e programmi di sviluppo organizzativo</li> </ul> <p><b><u>PROCESSI INTERNI 8h</u></b> <i>Conoscere i processi, le procedure ed i documenti che competono alla funzione/processo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• procedure interne per la gestione economico-finanziaria</li> <li>• procedure previste dal sistema qualità</li> <li>• il sistema gestionale aziendale</li> </ul> <p><b><u>BILANCIO D'ESERCIZIO 8h</u></b> <i>Conoscere i criteri generali che guidano l'interpretazione e la lettura del bilancio d'esercizio</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lettura dati di bilancio per poter valutare i risultati conseguiti dalla propria azienda</li> <li>• strumenti previsti dal sistema gestionale aziendale per la registrazioni delle operazioni e dei fatti contabili</li> <li>• rilevazioni di operazioni complesse</li> <li>• criteri di valutazione per le operazioni di chiusura dei conti e redazione del bilancio</li> <li>• padronanza completa delle logiche e dei meccanismi operativi di redazione del bilancio d'esercizio</li> <li>• elaborazione dei dati informativi del bilancio per la redazione di report significativi</li> </ul> <p><b><u>LA NORMATIVA FISCALE E TRIBUTARIA 10h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I libri prescritti dal codice civile e dalla normativa fiscale</li> <li>• i principi dell'IVA</li> <li>• Effettuare verifiche mirate in ambito contabile, fiscale e dichiarativo</li> </ul> <p><b><u>I PRINCIPALI INDICI DI REDDITIVITÀ, FINANZIARI E PATRIMONIALI 8h</u></b></p> <p><b><u>CONOSCERE LE TECNICHE DI AMMINISTRAZIONE 6h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione rete aziendale di medio/alta complessità</li> <li>• progettazione politiche di sicurezza di base e sistemi di accesso remoto sicuri</li> <li>• risoluzione problemi networking</li> </ul> <p><b><u>LINGUA STRANIERA: INGLESE 6h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inglese base</li> <li>• esercitazioni pratiche</li> </ul>

**MODULO B - (Industria alberghiera e ristorazione)**

**MODULO C: Tecnico area amministrazione**

**INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE**

**Tecnico area amministrazione**

**2° annualità**

**IL PERIMETRO FUNZIONALE ED OPERATIVO DELLA FUNZIONE ACQUISTI 6h**

**IL BILANCIO 8h**

*Essere in grado di analizzare il contenuto dei principali documenti allegati al bilancio previsti dalla normativa*

- I diversi tipi di fatture
- Ricevuta e scontrino fiscale
- Note di variazione
- Documento di trasposto

**INFORMATICA 10h**

*Essere in grado di utilizzare software applicativi e tools informatici e telematici a supporto delle attività gestite*

**PROBLEM SOLVING 8h**

*Essere in grado di raggiungere gli obiettivi individuali e di contribuire a quelli di gruppo, anche in presenza di ostacoli, adattando in modo flessibile ed efficiente le risorse disponibili, ottimizzando costi e benefici nel rispetto dei tempi e della qualità attesa*

- Elementi di psicologia dei gruppi
- Dal gruppo al team
- La leadership
- Conduzione del team
- La motivazione dei collaboratori

**GESTIONE DELLA QUALITA' 6h**

*Saper applicare la metodologie e gli strumenti previsti dal sistema qualità aziendale, rilevando le aree di criticità*

- Scopo del Sistema di gestione per la Qualità
- Il concetto di Sistema di gestione per la Qualità e la documentazione

**CAPACITA' DECISIONALI 4h**

*Essere in grado di operare scelte e decisioni, valutando attentamente le conseguenze causate dalle scelte, assumendone la responsabilità*

**ORGANIZZAZIONE/PROGRAMMAZIONE 4h**

*Essere in grado di pianificare, gestire e controllare le variabili organizzative ed economico-finanziarie più rilevanti per l'attività; essere in grado di strutturare efficacemente le attività, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo*

**ORIENTAMENTO AL CLIENTE 4h**

*Essere in grado di cogliere e di rispondere alle esigenze sia del cliente interno che esterno, ponendosi nell'ottica che il proprio lavoro è rivolto ad un cliente finale, andando anche oltre la propria competenza specifica*

**AMMINISTRAZIONE 4h**

*Conoscere i processi "caratteristici" della funzione "amministrazione" e le interazioni con le altre funzioni aziendali*

<b>MODULO B - (Industria alberghiera e ristorazione)</b>	
<b>MODULO C: Tecnico area gestione del personale</b>	
<b>INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE</b>	<b>Tecnico area gestione del personale</b>
	<b>1° annualità</b>
	<b><u>SVILUPPO ORGANIZZATIVO 6h</u></b> <i>Conoscere gli strumenti, le tecniche e le metodologie necessarie per sviluppare progetti di miglioramento organizzativo della funzione/processo, in coerenza con gli obiettivi di aziendali</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analisi organizzativa della struttura e dei processi dell'area di competenza</li> <li>• pianificare azioni di miglioramento rispetto alle esigenze rilevate</li> </ul>
	<b><u>PROCESSI INTERNI 6h</u></b> <i>Conoscere i processi, le procedure ed i documenti che competono alla funzione/processo</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• procedure interne per la gestione aziendale</li> <li>• procedure previste dal sistema qualità</li> </ul>
	<b><u>IL PERSONALE 16h</u></b> <i>Conoscere i processi "caratteristici" della funzione "personale", le interazioni con le altre funzioni aziendali ed il perimetro funzionale ed operativo della funzione personale</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le diverse tipologie di transazioni</li> <li>• la gestione dei collaboratori</li> </ul>
	<b><u>PROGETTAZIONE 6h</u></b> <i>Conoscere gli elementi fondamentali relativi alla progettazione di una struttura organizzativa</i>
	<b><u>INFORMATICA 8h</u></b> <i>Essere in grado di utilizzare software applicativi e tools informatici e telematici a supporto delle attività gestite</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saper lavorare in un team di lavoro</li> <li>• Come lavorare in team e le dinamiche di gruppo</li> </ul>	
<b><u>SICUREZZA 4h</u></b> <i>Conoscere ed applicare le normative e le misure di sicurezza e di tutela dell'ambiente di lavoro</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• normativa generale e specifica in tema di igiene e sicurezza del lavoro</li> <li>• sistema di prevenzione aziendale</li> </ul>	
<b><u>LA NORMATIVA DEL LAVORO E LA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA NAZIONALE 4h</u></b> <i>Conoscere la normativa del lavoro con particolare riferimento al settore dell'azienda</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• c.c.n.l. nel settore di riferimento</li> </ul>	
<b><u>LE NORMATIVE PER LA GESTIONE E L'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE 4h</u></b> <i>Conoscere le normative per la gestione e l'amministrazione del personale</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• il diritto del lavoro</li> <li>• il ruolo della giurisprudenza</li> <li>• i rapporti di lavoro</li> </ul>	

***MODULO B - (Industria alberghiera e ristorazione)***

*MODULO C: Tecnico area gestione del personale*

<b>INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE</b>	<b>Tecnico area gestione del personale</b>	<p><b>2° annualità</b></p> <p><b><u>LE LOGICHE DEI SISTEMI DI PIANIFICAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</u></b> <b>10h</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pianificare il budget del personale</li> <li>• elementi del costo del lavoro</li> <li>• organizzazione dell'ufficio personale</li> <li>• criteri di efficacia ed efficienza</li> <li>• migliorare lo svolgimento delle attività amministrative correnti</li> <li>• organizzare situazioni ed interventi gestionali</li> <li>• Strumenti di lavoro</li> </ul> <p><b><u>STRUMENTI E LE METODOLOGIE PER IL RECLUTAMENTO E LA SELEZIONE DEL PERSONALE 12h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i diversi metodi del reclutamento del personale</li> <li>• Reclutamento on-line</li> <li>• Approccio, metodo e aree di intervista</li> <li>• Il contesto del colloquio individuale</li> <li>• supporti per il selezionatore</li> <li>• Test psicologici/ questionari di personalità</li> <li>• Come realizzare un questionario interno</li> <li>• Analisi del linguaggio dell'interlocutore</li> </ul> <p><b><u>CONOSCERE GLI STRUMENTI E LE METODOLOGIE RELATIVE AI PROCESSI DI FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE 8h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fare il punto dell'attività formativa.</li> <li>• definire le tappe del processo di elaborazione del piano di formazione</li> <li>• identificare gli strumenti</li> <li>• definire le priorità</li> <li>• identificare il proprio livello di competenza sulla didattica</li> <li>• Make or buy in formazione</li> </ul> <p><b><u>ORIENTAMENTO AL RISULTATO 8h</u></b> <i>Essere in grado di raggiungere gli obiettivi individuali e di contribuire a quelli di gruppo, anche in presenza di ostacoli, adattando in modo flessibile ed efficiente le risorse disponibili, ottimizzando costi e benefici nel rispetto dei tempi e della qualità attesa</i></p> <p><b><u>NEGOZIAZIONE 10h</u></b> <i>Acquisire tecniche di negoziazione nell'ambito delle relazioni industriali</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i quattro modi di pensare del negoziatore: principi di base e comportamenti</li> <li>• come negoziare con un interlocutore con un modo di pensare diverso dal vostro</li> <li>• autoanalisi per verificare le proprie propensioni attraverso esempi concreti di frasi "chiave"</li> <li>• i tre modelli più avanzati per una negoziazione ad elevata professionalità</li> </ul> <p><b><u>LINGUA STRANIERA: INGLESE 6h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inglese di base</li> <li>• esercitazioni pratiche</li> </ul>
---	--	---

## 1. MODULO B - (Distribuzione commerciale)

Distribuzione commerciale

### 1° ANNUALITA'

*Lo scopo è far acquisire le competenze essenziali nel momento in cui un lavoratore si inserisce nel contesto aziendale del settore della distribuzione commerciale.*

*La conoscenza dell'organizzazione di un'impresa, dei processi produttivi, delle aree di attività, del settore/mercato di riferimento, delle particolarità del proprio rapporto di lavoro e della normativa specifica, insieme alle principali nozioni in materia di sicurezza a tutela dell'ambiente, costituiscono alcuni elementi da acquisire in questa fase del percorso formativo dell'apprendista.*

### **CONOSCERE GLI ASPETTI SPECIFICI DEL SETTORE IN MATERIA DI SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE 4h**

- I dispositivi di sicurezza necessari nel settore di riferimento
- Il testo unico in materia di sicurezza sul lavoro: aspetti generali, prevenzione e salvaguardia della sicurezza, organismi paritetici, valutazione dei rischi in ambito commerciale, individuazione delle fonti di pericolo negli ambienti di lavoro.
- Pronto soccorso: prime nozioni, sorveglianza sanitaria

### **DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO E NORMATIVA DI SETTORE 8h**

- Contratto collettivo nazionale del lavoro per i dipendenti da aziende del terziario della distribuzione e dei servizi
- Validità e sfera di applicazione del contratto
- Contrattazione: livello nazionale, livello territoriale, livello aziendale
- Art. 3-5 della legge 248 del 4 agosto 2006

### **ORGANIZZAZIONE ED ECONOMIA 12h**

- Le materie prime e i mercati di provenienza
- Caratteristiche merceologiche dei prodotti ed utilizzo dei prodotti alimentari e non
- Situazione generale dell'andamento e dell'evoluzione del mercato del lavoro nel settore di riferimento
- Conoscere i bisogni del consumatore o del cliente
- La produzione (fabbricazione, trasformazione e stoccaggio), le caratteristiche e l'uso delle merci e dei prodotti
- Il settore di riferimento, i sub-settori e le relazioni tra questi
- Processi di erogazione dei servizi
- Innovazione e sviluppo del settore di riferimento (processo, prodotto e contesto)
- Innovazione e difesa dei vantaggi competitivi

## 1. MODULO B - (Distribuzione commerciale)

### Distribuzione commerciale

#### 2° ANNUALITA'

*Partendo dagli obiettivi formativi raggiunti nel corso della prima annualità e tenendo conto delle competenze acquisite dagli allievi, si approfondiscono ulteriormente alcuni elementi relativi alle 3 Unità Formative proposte (Disciplina del rapporto di lavoro e normativa di settore, Organizzazione e economia, Sicurezza e ambiente) e se ne trattano di nuovi, secondo una logica che propone piani di approfondimento successivi.*

#### **DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO E NORMATIVA DI SETTORE 8h**

- Normativa Comunitaria
- Normativa Statale
- La legislazione fiscale
- Terminologia tecnica
- Il contratto collettivo di categoria applicato nel settore
- Aspetti economici e retributivi riferiti
- Diritti sindacali
- R.s.u.
- Le banche dati e i portali della distribuzione commerciale

#### **SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE 4h**

- Prevenzione degli incendi
- Gli impatti delle operazioni sulla qualità, sulla sicurezza e sull'ambiente
- Risparmio energetico; rispetto delle risorse primarie come l'acqua, il suolo e l'aria; riduzione della produzione di rifiuti e il loro recupero
- L'impresa della distribuzione commerciale e il rispetto dell'ambiente: dai regolamenti specifici alla scoperta di buone prassi

#### **ORGANIZZAZIONE ED ECONOMIA 12h**

- Le materie prime e i mercati di provenienza
- Elementi identificativi dei prodotti: classificazione, trattamento, tipicità...
- Conoscere i mercati di provenienza delle diverse materie prime e dei vari prodotti
- L'andamento del mercato del lavoro in generale e nel settore di riferimento
- Situazione economica locale
- L'analisi della concorrenza
- Metodologie per raccogliere informazioni sul mercato
- La produzione (fabbricazione, trasformazione e stoccaggio), le caratteristiche e l'uso delle merci e dei prodotti
- Il settore di riferimento, i sub-settori e le relazioni tra questi
- Processi di erogazione dei servizi
- Elementi identificativi dei prodotti: classificazione, trattamento, tipicità, ecc.
- Controllo delle merci
- Comprendere cosa attendersi dalla rete di distributori
- Innovazioni di processo, di prodotto e di contesto
- Aspetti organizzativi e schematizzazione dell'attività di monitoraggio del mercato e di analisi
- Recenti tendenze innovative ed evolutive nel marketing applicato alle strutture di vendita della distribuzione commerciale al dettaglio
- Interpretazione dei comportamenti di acquisto dei consumatori sempre più variegati e dinamici

**MODULO B - (Distribuzione commerciale)**

**MODULO C: Addetto ai servizi informativi e commerciali**

**1° ANNUALITÀ**

**L'IMPRESA NEI SUOI ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI ED IL CONTESTO 8h**

- Obiettivi dell'organizzazione aziendale e posizionamento strategico
- Analisi delle funzioni tradizionali dell'impresa
- Le variabili organizzative strutturali e non
- La contabilità aziendale

**IL PROPRIO RUOLO ALL'INTERNO DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DI SERVIZI 6h**

**SOSTENERE UNA CONVERSAZIONE SPECIALISTICA, IN UNA LINGUA STRANIERA 10h**

- L'inglese di base
- Esercizi di conversazione

**LEGGERE ED INTERPRETARE LA DOCUMENTAZIONE TECNICA 8h**

- La documentazione organizzativa aziendale
- Gestire efficacemente la documentazione aziendale
- Strumenti per la redazione delle procedure
- Effettuare attività di reporting periodica

**CONOSCERE E SAPER UTILIZZARE LE TECNICHE DI VENDITA DI BASE 8h**

- Il comportamento d'acquisto del consumatore
- Conoscere l'interlocutore, i bisogni e le caratteristiche
- Costruire l'offerta, valorizzarla e sostenerla
- Presentare i prezzi e condizioni finanziarie
- Concludere le vendite
- Mantenere il rapporto con il cliente
- Saper gestire i servizi al cliente dopo la vendita

**UTILIZZARE LA STRUMENTAZIONE E LE TECNOLOGIE AZIENDALI 6h**

- Introduzione all'uso del Pc e delle sue periferiche
- Software "gestione magazzino"
- La realizzazione di report e presentazioni informativo/commerciali
- Scambiare informazioni attraverso l'utilizzo di reti informatiche

**I DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE 8h**

- I DPI: i requisiti dei DPI, categorie dei DPI (I, II, III categoria), scelta dei dispositivi di sicurezza, protezioni specifiche alle esigenze di lavoro, protezione delle parti del corpo, degli organi e delle parti sensibili
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza e protezione dagli incendi

**DISTRIBUZIONE COMMERCIALE**

**Addetto ai servizi informativi e commerciali**

**MODULO B - (Distribuzione commerciale)**

*MODULO C: Addetto ai servizi informativi e commerciali*

**DISTRIBUZIONE COMMERCIALE**

**Addetto ai servizi informativi e commerciali**

**2° ANNUALITÀ**

**GLI STRUMENTI E LE TECNOLOGIE DELL'AREA DI ATTIVITÀ 8h**

**LA QUALITÀ DEL SERVIZIO 8h**

- mappare le risorse
- mappare le attività
- mappare le procedure e i processi
- la documentazione aziendale
- analisi preliminare dei documenti
- come raccogliere le informazioni
- elaborare un documento
- le regole di codifica
- verificare i contenuti
- la modalità di entrata in vigore dei contenuti stabiliti
- come testare una procedura

**CARATTERISTICHE MERCEOLOGICHE DEL PRODOTTO E ASPETTI COMMERCIALI DEL SERVIZIO 6h**

**LE TECNICHE DI LAYOUT 6h**

- I flussi interni nella produzione/erogazione di prodotti /servizi
- Il prodotto/servizio in uscita: il suo posizionamento
- Il mercato di riferimento

**LO STILE COMUNICATIVO CORRISPONDENTE AL RUOLO 8h**

- la comunicazione efficace
- il rapporto con i clienti
- la comunicazione con i colleghi e con i superiori
- la comunicazione verbale, non verbale e paraverbale
- i rapporti interpersonali e l' assertività

**LE LEVE DI MARKETING 8h**

- Il marketing plain
- Il marketing strategico e quello operativo
- Le leve del marketing
- Conoscere e saper interpretare le politiche di marketing dell'azienda
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria
- Sapersi relazionare con le diverse tipologie di fornitori nell'ambito della promozione e della pubblicità
- La coerenza dei comportamenti del personale alle scelte strategiche aziendali

**LE TECNICHE PER LA DEFINIZIONE DI UN PLANNING 4h**

**LE INNOVAZIONI DI PRODOTTO, DI PROCESSO E DI CONTESTO 6h**

- Studio e analisi delle innovazioni di prodotto, processo e contesto del settore

**MODULO B - (Distribuzione commerciale)**

**MODULO C: Addetto all'attività commerciale**

<b>DISTRIBUZIONE COMMERCIALE</b>	Addetto all'attività commerciale	<p><b>1° ANNUALITÀ</b></p> <p><b><u>IL CONTESTO DI RIFERIMENTO DELL'IMPRESA E LE NOZIONI DI BASE SULLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SULL'OFFERTA DI PRODOTTI E SERVIZI</u></b> 12h</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obiettivi dell'organizzazione aziendale</li> <li>• Le variabili organizzative strutturali e non</li> <li>• La contabilità aziendale</li> <li>• l'emissione dei documenti fiscali</li> <li>• la gestione dei gruppi di lavoro</li> </ul> <p><b><u>LE NORMATIVE DA APPLICARE NELL'ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO</u></b> (antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) 10h</p> <p><b><u>GLI STRUMENTI INFORMATICI</u></b> 10h</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatica di base</li> <li>• Software, word, excel, internet, posta elettronica, i programmi di fatturazione.</li> <li>• Software gestione automatizzata della gestione magazzino</li> <li>• Saper utilizzare il pc e i principali software applicativi per la realizzazione di report e presentazioni a carattere informativo/commerciali</li> <li>• Possedere conoscenze informatiche che consentono di utilizzare i principali programmi applicativi, reperire e scambiare informazioni attraverso l'utilizzo di reti informatiche</li> </ul> <p><b><u>ELEMENTI FONDAMENTALI DELLA DISCIPLINA AZIENDALE DEL RAPPORTO DI LAVORO</u></b> 8h</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspetti normativi interni ed esterni connessi con l'operatività di riferimento per poterli applicare correttamente</li> </ul> <p><b><u>LE PRINCIPALI PROCEDURE A SUPPORTO DELLA PROPRIA ATTIVITÀ</u></b> 8h</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La psicologia del consumatore</li> <li>• Il comportamento razionale d'acquisto del consumatore</li> <li>• Conoscere l'interlocutore, i suoi bisogni e le sue caratteristiche</li> <li>• Costruire la propria offerta, valorizzarla e sostenerla</li> <li>• Presentare e difendere i prezzi e le condizioni finanziarie</li> <li>• Concludere le vendite</li> <li>• Il rapporto con il cliente</li> <li>• Le comunicazioni telefoniche</li> </ul> <p><b><u>LINGUA STRANIERA: INGLESE</u></b> 6h</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inglese base</li> <li>• Esercitazioni pratiche</li> </ul>

**MODULO B - (Distribuzione commerciale)**

**MODULO C: Addetto all'attività commerciale**

<b>DISTRIBUZIONE COMMERCIALE</b>	Addetto all'attività commerciale	<b>2° ANNUALITÀ</b>
		<p><b><u>I RAPPORTI CON LE ALTRE AREE ORGANIZZATIVE DELL'AZIENDA 10h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti</li> <li>• Analisi delle funzioni tradizionali dell'impresa</li> <li>• Progettazione delle struttura organizzative dall'azienda</li> </ul> <p><b><u>LE PRINCIPALI TECNICHE DI COMUNICAZIONE 10h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione efficace</li> <li>• Il rapporto con i clienti</li> <li>• La comunicazione con i colleghi e con i superiori</li> <li>• La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale</li> <li>• I rapporti interpersonali e l'assertività</li> <li>• Motivazione e comportamento organizzativo</li> </ul> <p><b><u>LE PRINCIPALI TECNICHE VOLTE A FAVORIRE IL LAVORO DI GRUPPO 12h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di psicologia dei gruppi</li> <li>• Dal gruppo al team</li> <li>• La leadership</li> <li>• Le vari tipi di conduzione del team</li> <li>• La motivazione dei collaboratori</li> <li>• Essere in grado di coordinare tecnicamente un gruppo di lavoro funzionale o interfunzionale costituito da persone interne e/o esterne all'azienda</li> </ul> <p><b><u>PRODOTTI E SERVIZI PER LA CLIENTELA DI RIFERIMENTO, IN COERENZA CON LE POLITICHE COMMERCIALI DELL'AZIENDA 10h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere e perseguire le politiche aziendale</li> <li>• Segmentare i propri clienti in relazione ai prodotti offerti</li> <li>• Possedere conoscenze di base sul funzionamento dei mercati e sugli strumenti finanziari più comuni.</li> <li>• Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e, cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.</li> </ul> <p><b><u>LE LINEE DI PRODOTTO AZIENDALE 12h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I flussi interni nella produzione/erogazione di prodotti /servizi</li> <li>• Il prodotto/servizio in uscita: il suo posizionamento</li> <li>• Il mercato di riferimento</li> </ul>



**EBIT | TER Lazio**  
Ente Bilaterale Regionale del Terziario Distribuzione e Servizi del Lazio

<b><i>MODULO B - (Distribuzione commerciale)</i></b>
--

<i>MODULO C: Addetto food – no food</i>
---

<b>DISTRIBUZIONE COMMERCIALE</b>	Addetto food – no food	<p><b>1° ANNUALITÀ</b></p> <p><b><u>OPERAZIONI, STRUMENTI DI PAGAMENTO E DI INCASSO E LA RELATIVA DOCUMENTAZIONE 8h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Composizione del conto ed emissione dei documenti fiscali</li> <li>• Riferimenti normativi</li> <li>• Come presentare il conto ai clienti</li> <li>• Riscuotere attraverso le diverse forme di pagamento</li> </ul> <p><b><u>L'IMPRESA DI RIFERIMENTO NEI SUOI ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI ED IL CONTESTO IN CUI OPERA 8h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obiettivi dell'organizzazione aziendale</li> <li>• Progettazione delle struttura organizzative</li> <li>• Le variabili organizzative strutturali e non</li> <li>• La contabilità aziendale</li> <li>• L'emissione dei documenti fiscali</li> <li>• La gestione dei gruppi di lavoro</li> </ul> <p><b><u>CONOSCENZA DI UNA LINGUA STRANIERA FINALIZZATA ALLE OPERAZIONI DI VENDITA 10h</u></b></p> <p><b><u>LA MERCEOLOGIA DI ALIMENTI E BEVANDE 4h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le paste alimentari e il pane</li> <li>• Frutta ed ortofrutta</li> <li>• Prodotti dolciari e gelati</li> <li>• La carne</li> <li>• Le acque minerali alcolici e analcolici</li> </ul> <p><b><u>LA DOCUMENTAZIONE TECNICA 4h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La documentazione organizzativa aziendale</li> <li>• Gli strumenti per la redazione delle procedure</li> <li>• Saper effettuare attività di reporting periodica</li> </ul> <p><b><u>NORME, DISPOSIZIONI E CRITERI DI CONTROLLO E AUTOCONTROLLO IN MATERIA DI IGIENE ALIMENTARE 8h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il metodo HACCP</li> <li>• Igiene degli ambienti di lavoro</li> <li>• Microbiologia e igiene degli alimenti</li> <li>• Igiene e cura della persona</li> <li>• La gestione delle pulizie.</li> </ul> <p><b><u>IL PIANO DI ASSORTIMENTO E GLI ORDINI 6h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saper gestire la preparazione, il confezionamento e l'imballaggio della merce</li> <li>• Saper riconoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti</li> <li>• La gestione del magazzino</li> <li>• L'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali</li> <li>• Saper gestire i rapporti con i fornitori</li> </ul> <p><b><u>TECNICHE E PROCEDURE PER LA PREPARAZIONE E IL SERVIZIO DELLE PRINCIPALI BEVANDE 6h</u></b></p>
----------------------------------	------------------------	--

**MODULO B - (Distribuzione commerciale)**

*MODULO C: Addetto food – no food*

<b>DISTRIBUZIONE COMMERCIALE</b>	<b>Addetto food – no food</b>	<b>2° ANNUALITÀ</b>
		<p><b><u>IL PROPRIO RUOLO ALL'INTERNO DELLA AZIENDA E DEL PROCESSO EROGATIVO DEL SERVIZIO 4h</u></b></p> <p><b><u>LE AREE ORGANIZZATIVE AZIENDALI 6h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mission aziendale</li> <li>• Le tipologie di attività lavorativa</li> <li>• Come misurare i tempi di lavoro relativi al propria ruolo</li> <li>• Le interrelazioni con le figure all'interno dell'azienda</li> </ul> <p><b><u>LE TECNICHE RELATIVE ALLE VARIE FASI DELLA VENDITA 4h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere l'interlocutore, i bisogni e le caratteristiche</li> <li>• Costruire la propria offerta, valorizzarla e sostenerla</li> <li>• Presentare i prezzi e condizioni finanziarie</li> <li>• Concludere le vendite</li> <li>• Mantenere il rapporto con il cliente</li> <li>• Gestire le comunicazioni dirette e telefoniche</li> <li>• Saper gestire i servizi al cliente dopo la vendita</li> </ul> <p><b><u>LO STILE COMUNICATIVO ADEGUATO AL RUOLO 6h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione efficace</li> <li>• L'assertività</li> <li>• Utilizzare al meglio le proprie capacità espressive/linguistiche</li> <li>• Preparare e presentare un discorso</li> </ul> <p><b><u>LE POLITICHE DI MARKETING AZIENDALI 8h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il marketing strategico e quello operativo</li> <li>• Le leve del marketing</li> <li>• Conoscere e interpretare le politiche di marketing aziendali</li> <li>• Sapersi relazionare con i diversi fornitori</li> <li>• La coerenza dei comportamenti del personale alle scelte aziendali</li> </ul> <p><b><u>LE NORME SULLA ETICHETTATURA E CONFEZIONAMENTO DEI PRODOTTI 6h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La certificazione della qualità nei prodotti: Dop e Igp</li> <li>• Controllo e qualità dei prodotti</li> </ul> <p><b><u>LE TECNICHE DI LAYOUT 6h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I flussi interni nella produzione di prodotti</li> <li>• Il prodotto in uscita: il suo posizionamento</li> <li>• Il mercato di riferimento</li> </ul> <p><b><u>GLI SPAZI DI LAVORO 6h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisporre un piano di pulizia</li> <li>• Tecniche e metodologie di sanificazione, i prodotti da utilizzare</li> </ul> <p><b><u>SOFTWARE APPLICATIVI 8h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatica: all'uso del Pc e delle sue periferiche, l'hardware</li> <li>• Software applicativi aziendali</li> </ul>

## **MODULO B - (Distribuzione commerciale)**

### *MODULO C: Addetto alla promozione e commercializzazione dei servizi turistici*

# **DISTRIBUZIONE COMMERCIALE**

Addetto alla promozione e commercializzazione dei servizi turistici

#### **1° ANNUALITÀ**

#### **L'IMPRESA DI RIFERIMENTO NEI SUOI ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI ED IL CONTESTO IN CUI OPERA 8h**

- Obiettivi dell'organizzazione aziendale
- Progettazione delle strutture organizzative
- La contabilità aziendale
- La gestione finanziaria ed economica dell'impresa
- L'emissione dei documenti fiscali
- La gestione dei gruppi di lavoro

#### **NORME E BUONE PRASSI IN MATERIA DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DAI RISCHI PER LA SICUREZZA SUL LAVORO E DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DAGLI INCENDI 8h**

- D. Lgs 626/94 D.L. 81/08
- Le attrezzature di lavoro
- I dpi
- La rilevazione dei rischi di incendio e l'evacuazione

#### **LO STILE COMUNICATIVO ADEGUATO AL PROPRIO RUOLO 6h**

- Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche
- Il rapporto con i clienti
- La comunicazione con i colleghi e con i superiori
- La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale

#### **LA DOCUMENTAZIONE TECNICA 6h**

- Valutare la disponibilità di soluzioni di soggiorno
- Procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze
- Acquisizione e registrazione degli addebiti dei clienti

#### **PC E SOFTWARE APPLICATIVI 10h**

- Informatica di base, internet
- I programmi di gestione dell'anagrafica clienti e dei tour operator
- Programmi relativi alla prenotazione dei pacchetti turistici

#### **LINGUA STRANIERA 8h**

- L'inglese di base
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
- Esercitazioni

#### **LE TECNICHE RELATIVE ALLE DIVERSE FASI DELLA VENDITA 8h**

- Conoscere e capire l'interlocutore
- Stabilire rapidamente una comunicazione efficace
- Costruire la propria offerta

## **MODULO B - (Distribuzione commerciale)**

### *MODULO C: Addetto alla promozione e commercializzazione dei servizi turistici*

# **DISTRIBUZIONE COMMERCIALE**

Addetto alla promozione e commercializzazione dei servizi turistici

#### **2° ANNUALITÀ**

#### **INNOVAZIONI DI PRODOTTO, DI PROCESSO E DI CONTESTO 6h**

- Le prime e più importanti innovazioni nel settore alberghiero
- Alla base della crescita turistica c'è "l'innovazione turistica"
- L'OCSE

#### **AREE ORGANIZZATIVE AZIENDALI 6h**

- Individuare la mission aziendale
- Come misurare i tempi di lavoro relativi alla propria figura professionale
- Le interrelazioni con le altre figure all'interno dell'azienda

#### **IL PROPRIO RUOLO ALL'INTERNO DEL CONTESTO AZIENDALE E DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO 4h**

- La rilevazione del proprio ruolo e i propri compiti
- L'organizzazione delle strutture turistiche
- Conoscere i maggiori tour operator e le loro offerte migliori
- Esempio di un processo di erogazione di un servizio

#### **LE PRINCIPALI TECNICHE DI COMUNICAZIONE PUBBLICITARIA 4h**

- Cos'è una strategia pubblicitaria
- I target di riferimento
- Strategia pubblicitaria su "binari d'acciaio"
- La comunicazione integrata

#### **LE TECNICHE PER LA DEFINIZIONE DEL PLANNING 4h**

#### **REDAZIONE DI RAPPORTI PERIODICI SULL'ANDAMENTO DELL'ATTIVITÀ, PRESENTAZIONE DEI RISULTATI CONSEGUITI E COMMENTO DEGLI ASPETTI SALIENTI 8h**

- La reportistica
- Le situazioni amministrative ad uso gestionale
- Analisi delle entrate e delle uscite

#### **ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI UN ARCHIVIO CARTACEO ED ELETTRONICO 6h**

- La gestione documentaria

#### **EFFETTUARE PRENOTAZIONI 6h**

- Disponibilità di soluzioni di soggiorno
- Procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze
- Saper emettere biglietti aerei e ferroviari
- Compilare voucher e booking form

#### **I DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE 6h**

- I DPI

#### **LE DISPOSIZIONI DI TUTELA IGIENICO SANITARIA 4h**

- Igiene nei luoghi di lavoro

**MODULO B - (Distribuzione commerciale)**

**MODULO C: Tecnico area amministrazione**

**DISTRIBUZIONE COMMERCIALE**

**Tecnico area amministrazione**

**1° ANNUALITÀ**

**SVILUPPO ORGANIZZATIVO 8h**

*Conoscere gli strumenti, le tecniche e le metodologie necessari per sviluppare progetti di miglioramento organizzativo della funzione/processo, in coerenza con gli obiettivi di aziendali*

- Realizzare un'analisi organizzativa della struttura e dei processi dell'area di competenza
- Pianificare azioni di miglioramento rispetto alle esigenze rilevate
- Tenere sotto controllo lo stato di avanzamento dei progetti e programmi di sviluppo organizzativo

**PROCESSI INTERNI 8h**

*Conoscere i processi, le procedure ed i documenti che competono alla funzione/processo*

- Procedure interne per la gestione economico-finanziaria
- Procedure previste dal sistema qualità
- Il sistema gestionale aziendale

**I CRITERI GENERALI CHE GUIDANO L'INTERPRETAZIONE E LA LETTURA DEL BILANCIO**

**D'ESERCIZIO 8h**

- Lettura dati di bilancio per poter valutare i risultati conseguiti dalla propria azienda
- Strumenti previsti dal sistema gestionale aziendale per la registrazioni delle operazioni e dei fatti contabili
- Rilevazioni di operazioni complesse
- Criteri di valutazione per le operazioni di chiusura dei conti e redazione del bilancio
- Padronanza completa delle logiche e dei meccanismi operativi di redazione del bilancio d'esercizio
- Elaborazione dei dati informativi del bilancio per la redazione di report significativi

**LA NORMATIVA FISCALE E TRIBUTARIA DI RIFERIMENTO 10h**

- I libri prescritti dal codice civile e dalla normativa fiscale
- I principi dell'IVA
- Effettuare verifiche mirate in ambito contabile, fiscale e dichiarativo

**I PRINCIPALI INDICI DI REDDITIVITÀ, FINANZIARI E PATRIMONIALI 8h**

**LE TECNICHE DI AMMINISTRAZIONE 6h**

- Gestione rete aziendale di medio-alta complessità
- Progettazione politiche di sicurezza di base e sistemi di accesso remoto sicuri
- Risoluzione problemi networking

**LINGUA STRANIERA: INGLESE 6h**

- Inglese base
- Esercitazioni pratiche

**MODULO B - (Distribuzione commerciale)**

**MODULO C: Tecnico area amministrazione**

**DISTRIBUZIONE COMMERCIALE**

**Tecnico area amministrazione**

**2° ANNUALITÀ**

**IL PERIMETRO FUNZIONALE ED OPERATIVO DELLA FUNZIONE ACQUISTI 6h**

**ANALIZZARE IL CONTENUTO DEI PRINCIPALI DOCUMENTI ALLEGATI AL BILANCIO PREVISTI DALLA NORMATIVA 8h**

- I diversi tipi di fattura
- Ricevuta e scontrino fiscale
- Note di variazione
- Documento di trasposto

**SOFTWARE APPLICATIVI E TOOLS INFORMATICI E TELEMATICI A SUPPORTO DELLE ATTIVITÀ GESTITE 10h**

**FOCALIZZAZIONE SULL'OBIETTIVO 8h**

*Essere in grado di raggiungere gli obiettivi individuali e di contribuire a quelli di gruppo, anche in presenza di ostacoli, adattando in modo flessibile ed efficiente le risorse disponibili, ottimizzando costi e benefici nel rispetto dei tempi e della qualità attesa*

- Elementi di psicologia dei gruppi
- Dal gruppo al team
- La leadership
- Conduzione del team
- La motivazione dei collaboratori

**GESTIONE DELLA QUALITÀ 6h**

*Saper applicare la metodologie e gli strumenti previsti dal sistema qualità aziendale, rilevando le aree di criticità*

- Scopo del Sistema di gestione per la Qualità
- Il concetto di Sistema di gestione per la Qualità e la documentazione

**CAPACITÀ DECISIONALE 4h**

*Essere in grado di operare scelte e decisioni, valutando attentamente le conseguenze causate dalle scelte, assumendone la responsabilità*

**ORGANIZZAZIONE/PROGRAMMAZIONE 4h**

*Essere in grado di pianificare, gestire e controllare le variabili organizzative ed economico-finanziarie più rilevanti per l'attività; essere in grado di strutturare efficacemente le attività, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo*

**ORIENTAMENTO AL CLIENTE 4h**

*Essere in grado di cogliere e rispondere alle esigenze sia del cliente interno che esterno, ponendosi nell'ottica che il proprio lavoro è rivolto ad un cliente finale, andando anche oltre la propria competenza specifica*

**AMMINISTRAZIONE 4h**

*Conoscere i processi "caratteristici" della funzione "amministrazione" e le interazioni con le altre funzioni aziendali*

**MODULO B - (Distribuzione commerciale)**

**MODULO C: Tecnico area gestione del personale**

**DISTRIBUZIONE COMMERCIALE**

Tecnico area gestione del personale

**1° ANNUALITÀ**

**SVILUPPO ORGANIZZATIVO 8h**

*Conoscere gli strumenti, le tecniche e le metodologie necessari per sviluppare progetti di miglioramento organizzativo della funzione/processo, in coerenza con gli obiettivi di aziendali*

- Analisi organizzativa della struttura e dei processi dell'area di competenza
- Pianificare azioni di miglioramento rispetto alle esigenze rilevate

**PROCESSI INTERNI 6h**

*Conoscere i processi, le procedure ed i documenti che competono alla funzione/processo*

- Conoscere le procedure interne per la gestione aziendale
- Conoscere le procedure previste dal sistema qualità

**IL PERSONALE 6h**

*Conoscere i processi "caratteristici" della funzione "personale" e le interazioni con le altre funzioni aziendali*

- Le diverse tipologie di transazioni
- La gestione dei collaboratori

**IL PERSONALE2 6h**

*Conoscere il perimetro funzionale ed operativo della funzione personale*

- Il sistema aziendale e la definizione dei ruoli all'interno dell'azienda
- Conoscere le 5 componenti del ruolo
- Analisi delle responsabilità e degli obiettivi connessi ai diversi ruoli presenti all'interno dell'azienda

**LA PROGETTAZIONE DI UNA STRUTTURA ORGANIZZATIVA 6h**

**SOFTWARE APPLICATIVI E TOOLS INFORMATICI E TELEMATICI A SUPPORTO DELLE ATTIVITÀ GESTITE 6h**

**IL TEAM DI LAVORO 6h**

- Come lavorare in team e le dinamiche di gruppo

**LE NORMATIVE E LE MISURE DI SICUREZZA E DI TUTELA DELL'AMBIENTE DI LAVORO 4h**

- Normativa generale e specifica in tema di igiene e sicurezza del lavoro
- Sistema di prevenzione aziendale

**LA NORMATIVA DEL LAVORO E DELLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA NAZIONALE 2h**

- Normativa del lavoro e CCNL in particolare del settore di riferimento dell'azienda

**LE NORMATIVE PER LA GESTIONE E L'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE 4h**

- Il diritto del lavoro
- Il ruolo della giurisprudenza
- I rapporti di lavoro

**MODULO B - (Distribuzione commerciale)**

**MODULO C: Tecnico area gestione del personale**

**DISTRIBUZIONE COMMERCIALE**

**Tecnico area gestione del personale**

**2° ANNUALITÀ**

**LE LOGICHE DEI SISTEMI DI PIANIFICAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE 10h**

- Pianificare il budget del personale
- Elementi del costo del lavoro
- Organizzazione dell'ufficio personale
- Criteri di efficacia ed efficienza
- Migliorare lo svolgimento delle attività amministrative correnti
- Organizzare situazioni ed interventi gestionali
- Strumenti di lavoro

**STRUMENTI E METODOLOGIE PER IL RECLUTAMENTO E LA SELEZIONE DEL PERSONALE 12h**

- I diversi metodi del reclutamento del personale
- Reclutamento on-line
- Approccio, metodo e aree di intervista
- Il contesto del colloquio individuale
- Supporti per il selezionatore
- Test psicologici/questionari di personalità
- Come realizzare un questionario interno
- Analisi del linguaggio dell'interlocutore

**STRUMENTI E METODOLOGIE RELATIVE AI PROCESSI DI FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE 8h**

- Fare il punto dell'attività formativa.
- Definire le tappe del processo di elaborazione del piano di formazione
- Identificare gli strumenti
- Definire le priorità
- Identificare il proprio livello di competenza sulla didattica
- Make or buy in formazione

**ORIENTAMENTO AL RISULTATO 8h**

*Essere in grado di raggiungere gli obiettivi individuali e di contribuire a quelli di gruppo, anche in presenza di ostacoli, adattando in modo flessibile ed efficiente le risorse disponibili, ottimizzando costi e benefici nel rispetto dei tempi e della qualità attesa*

**TECNICHE DI NEGOZIAZIONE NELL'AMBITO DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI 10h**

- I quattro modi di pensare del negoziatore: principi di base e comportamenti
- Come negoziare con un interlocutore con un modo di pensare diverso dal vostro
- Autoanalisi per verificare le proprie propensioni attraverso esempi concreti di frasi "chiave"
- I tre modelli più avanzati per una negoziazione ad elevata professionalità

**LINGUA STRANIERA: INGLESE 6h**

- Inglese di base
- Esercitazioni pratiche

**MODULO B - (Distribuzione commerciale)**

**MODULO C: Tecnico dell'informazione medico-scientifica**

**DISTRIBUZIONE COMMERCIALE**

Tecnico dell'informazione medico-scientifica

**1° ANNUALITÀ**

**L'IMPRESA DI RIFERIMENTO NEI SUOI ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI ED IL CONTESTO IN CUI OPERA 6h**

- Obiettivi dell'organizzazione aziendale e posizionamento strategico
- Analisi delle funzioni tradizionali dell'impresa
- Progettazione delle strutture organizzative
- Le variabili organizzative strutturali e non
- La contabilità aziendale
- La gestione finanziaria ed economica dell'impresa
- L'emissione dei documenti fiscali
- La gestione dei gruppi di lavoro

**IL RUOLO DELLA PROPRIA SEZIONE/AREA ALL'INTERNO DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO 4h**

**ANATOMIA, FISIOLOGIA E PATOLOGIA DEL CORPO UMANO, RELATIVAMENTE ALLE AREE TERAPEUTICHE DEI FARMACI CORRELATI CON L'ATTIVITÀ SVOLTA 10h**

**ANATOMIA GENERALE 12h**

- Apparato tegumentario, Annessi cutanei
- Apparato locomotore, Tipi di ossa. Le articolazioni, morfologia di un'articolazione-tipo
- Sistema nervoso
- Apparato respiratorio
- Apparato urinario
- Apparato genitale
- Fisiologia umana
- Zone incapacitanti e in potenzialmente mortali
- Cenni sull'organizzazione topografica del corpo umano

**LE NORMATIVE DEL SETTORE FARMACEUTICO 8h**

Sia per quanto riguarda l'informazione scientifica sia per quanto riguarda i doveri e le responsabilità attinenti alla professione in coerenza con le indicazioni di legge vigenti

- Agenzia Italiana del Farmaco: l'art. 48 della legge 24 novembre 2003, n. 326
- Legge 23 dicembre 2005, n. 266
- Legge 27 dicembre 2002, n. 289
- DECRETO 8 Maggio 2007

**LA NORMATIVA ANTINFORTUNISTICA RIFERITA AL RUOLO 8h**

- D. Lgs 626/94 D.L. 81/08: sicurezza e infortuni, principi e fonti normative
- Le attrezzature di lavoro
- I dispositivi di protezione individuale e di tutela dell'ambiente di lavoro
- La rilevazione dei rischi di incendio e l'evacuazione

**LINGUA STRANIERA: INGLESE 6h**

- Inglese base
- Esercitazioni pratiche

**MODULO B - (Distribuzione commerciale)**

*MODULO C: Tecnico dell'informazione medico-scientifica*

<b>DI STRIBUZIONE COMMERCIALE</b>	Tecnico dell'informazione medico-scientifica	<p><b>2° ANNUALITÀ</b></p> <p><b><u>LE CARATTERISTICHE FARMACOLOGICHE E TERAPEUTICHE DEI FARMACI 20h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basi farmacologiche necessarie per l'uso razionale dei farmaci</li> <li>• Considerare e correlare il meccanismo di azione dei farmaci con l'utilità terapeutica</li> <li>• Concetti base di farmacodinamica e farmacocinetica</li> <li>• Strategie generali della farmacoterapia: criteri di scelta dei farmaci</li> <li>• Cenni sulla sperimentazione preclinica e clinica dei farmaci</li> <li>• Classificazione ATC</li> <li>• Sistema nervoso centrale: farmaci ad azione generale, neurone-specifici, trasmettitore-specifici e segnale-specifici</li> <li>• Sistema nervoso autonomo periferico: farmaci del sistema simpatico, farmaci del sistema parasimpatico, farmaci del blocco neuromuscolare</li> <li>• Sistema endocrino e autacoidi: l'approccio terapeutico nei confronti di disturbi endocrini che si avvale di terapie sostitutive o terapie con farmaci agonisti e antagonisti</li> <li>• Farmaci che influenzano l'apparato gastrointestinale e fegato: Antiulcera, Lassativi e purganti, Antidiarroici, Procinetici, Emetici e Antiemetici</li> <li>• Farmaci che influenzano l'apparato respiratorio</li> </ul> <p><b><u>L'IMPIEGO DEI FARMACI 14h</u></b></p> <p><i>Acquisire capacità tecniche e di linguaggio che consentano di interloquire con gli operatori sanitari per trasmettere le informazioni sul corretto impiego dei farmaci (indicazioni, modalità di impiego, effetti secondari e farmaco vigilanza)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli aspetti farmacocinetici e gli effetti collaterali</li> <li>• La scheda tecnica</li> <li>• Il foglietto illustrativo</li> <li>• La scheda di segnalazione degli effetti avversi</li> <li>• Terminologia tecnica di riferimento al settore farmaceutico</li> </ul> <p><b><u>LA STRUTTURA E L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE RELATIVAMENTE ALLE FIGURE PROFESSIONALI ED AI PROCESSI INERENTI L'IMPIEGO DEI FARMACI 10h</u></b></p> <p><b><u>LE INNOVAZIONI DI PROCESSO, DI PRODOTTO E DI CONTESTO 10h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La ricerca biomedica</li> <li>• Farmaci generici, farmaci equivalenti</li> <li>• Le ultime scoperte in campo farmacologico</li> </ul>
-----------------------------------	--	--

## 1. MODULO B - (Credito e assicurazioni)

### Credito e assicurazioni

#### 1° ANNUALITA'

*L'insegnamento delle competenze settoriali è volto al trasferimento delle conoscenze specifiche del settore nel quale l'impresa opera. Il settore del Credito e Assicurazioni rappresenta uno dei più importanti settori dell'economia, sia per fatturato che per numero di addetti. Nella prima annualità, il percorso è finalizzato alla trasmissione delle conoscenze tipiche del settore di riferimento, al fine di consentire all'apprendista di accedere alla fase successiva con l'idonea preparazione.*

#### **GLI ASPETTI SPECIFICI DEL SETTORE IN MATERIA DI SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE 4h**

- I dispositivi di sicurezza necessari nel settore di riferimento
- Decreto Lgs 626 (informazione pronto soccorso), D.L. 81/08

#### **NORMATIVE E GLOSSARIO SPECIFICI DEL SETTORE 8h**

- I mercati finanziari italiani e l'attività di vigilanza: Relazione annuale della Banca d'Italia per l'anno 2005. Roma, 31 maggio 2006.
- La Banca Centrale Europea e l'integrazione finanziaria e monetaria: Relazione annuale della Banca Centrale Europea per l'anno 2005. Roma, 25 aprile 2006.
- CCNL per i dipendenti del settore del credito e delle assicurazioni
- Validità e sfera di applicazione del contratto

#### **ORGANIZZAZIONE ED ECONOMIA 12h**

- L'andamento del mercato del lavoro in generale e nel settore di riferimento
- Eterogeneità delle esigenze del settore e delle aree di riferimento
- La conoscenza dell'evoluzione del mercato
- Conoscere i bisogni del consumatore o del cliente
- Il settore ed i sub settori che lo compongono e le relazioni tra questi
- Processi, tecnologie di fabbricazione e trasformazione
- Processi di erogazione dei servizi
- Caratteristiche generali, i modelli istituzionali e organizzativi dei gruppi bancari e assicurativi
- Aree operative, struttura produttiva e canali distributivi dei gruppi bancari assicurativi
- Obiettivi strategici e leve commerciali ed organizzative
- Conoscenza dei prodotti finanziari per l'impresa e per i privati
- Il risk management con particolare riferimento alla gestione del rischio
- L'Asset Liability Management, con particolare riferimento alla gestione di portafogli e asset
- Il Front & Sales Office e il Private Banking

## 1. MODULO B - (Credito e assicurazioni)

### Credito e assicurazioni

#### 2° ANNUALITA'

##### SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE 4h

- Conoscere gli aspetti specifici del settore della Credito e assicurazioni in materia di sicurezza e prevenzione, comprese le misure a tutela dell'ambiente
- Conoscere e saper applicare la normativa vigente in materia di prevenzione e sicurezza sul luogo di lavoro: Testo Unico della Sicurezza D. Lgs 81/08 del 09/04/08 (semplificazione di alcune procedure ed adempimenti; miglioramento tra le principali norme sulla sicurezza)

##### LE NORMATIVE E IL GLOSSARIO DI RIFERIMENTO 8h

- Decreto correttivo della legge sul risparmio: Decreto Legislativo 29 dicembre 2006, n.303 -
- Codificazione del diritto delle assicurazioni private: Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209
- Riforma della commercializzazione a distanza di servizi finanziari
- Introduzione della vigilanza supplementare sui conglomerati finanziari

##### ORGANIZZAZIONE ED ECONOMIA 12h

- Situazione economica locale
- L'analisi della concorrenza
- Metodologie per raccogliere informazioni sul mercato: inserire gli studi di mercato nel processo di pianificazione, scegliere il miglior modello di ricerca per le proprie necessità operative, i punti chiave di un buon brief
- Conoscere l'evoluzione del settore verso nuove forme organizzative: il ruolo dell'ICT
- Le nuove figure nel settore del credito e assicurazioni
- La consulenza sui prodotti e sui servizi bancari-assicurativi: il Wealth management
- Conoscere i mutamenti inerenti alle competenze ed ai profili professionali di riferimento
- Conoscere la modalità di produzione dei prodotti e dei servizi bancari-assicurativi
- Conoscere la gamma dei servizi-prodotti offerti, produzione e distribuzione nel settore del credito-assicurativo
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente
- Saper utilizzare lo strumento informatico per la stesura della documentazione necessaria.

**MODULO B - (Credito e assicurazioni)**

*MODULO C: Addetto operativo*

<b>CREDITO E ASSICURAZIONI</b>	Addetto operativo	<p><b>1° ANNUALITÀ</b></p> <p><b><u>IL CONTESTO DI RIFERIMENTO DELL'IMPRESA E LE NOZIONI DI BASE SULLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SULL'OFFERTA DI PRODOTTI E SERVIZI 14h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obiettivi dell'organizzazione aziendale e posizionamento strategico</li> <li>• Analisi delle funzioni tradizionali dell'impresa</li> <li>• Progettazione delle strutture organizzative</li> <li>• Le variabili organizzative strutturali e non strutturali</li> <li>• La contabilità aziendale</li> <li>• La gestione finanziaria ed economica dell'impresa</li> <li>• L'emissione dei documenti fiscali</li> <li>• L'assicurazione contro l'incendio e il furto</li> <li>• Motivazione e comportamento organizzativo</li> <li>• L'obiettivo strategico nella gestione delle risorse umane</li> <li>• Il ciclo di vita del personale e la gestione strategica delle risorse umane</li> <li>• La gestione dei gruppi di lavoro</li> </ul> <p><b><u>I RAPPORTI CON LE ALTRE AREE ORGANIZZATIVE DELL'AZIENDA 10h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda</li> </ul> <p><b><u>GLI ASPETTI NORMATIVI INTERNI ED ESTERNI CONNESSI CON L'OPERATIVITÀ DI RIFERIMENTO 18h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime</li> <li>• Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro</li> </ul> <p><b><u>GLI STRUMENTI INFORMATICI, CON PARTICOLARE RIGUARDO A QUELLI UTILIZZATI NELLA PROPRIA AREA DI ATTIVITÀ 12h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatica di base: introduzione all'uso del Pc e delle sue periferiche, l'hardware</li> <li>• Software: word, excel, internet, posta elettronica, i programmi di fatturazione.</li> <li>• Conoscere e utilizzare i software applicativi in dotazione all'azienda</li> <li>• Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e, cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale</li> </ul>

**MODULO B - (Credito e assicurazioni)**

*MODULO C: Addetto operativo*

<b>CREDITO E ASSICURAZIONI</b>	Addetto operativo	<b>2° ANNUALITÀ</b>
		<p><b><u>LE PRINCIPALI TECNICHE DI COMUNICAZIONE 12h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione efficace</li> <li>• L' assertività</li> <li>• Come utilizzare al meglio le proprie capacità espressive, linguistiche e corporee</li> <li>• Come preparare, costruire e presentare un discorso</li> <li>• Il rapporto con il cliente</li> </ul> <p><b><u>LE PRINCIPALI TECNICHE VOLTE A FAVORIRE IL LAVORO DI GRUPPO 10h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di psicologia dei gruppi</li> <li>• Dal gruppo al team</li> <li>• La leadership</li> <li>• Le vari tipi di conduzione del team</li> <li>• La motivazione dei collaboratori</li> <li>• Essere in grado di coordinare tecnicamente un gruppo di lavoro funzionale o interfunzionale costituito da persone interne e/o esterne all'azienda</li> </ul> <p><b><u>LE PRINCIPALI PROCEDURE A SUPPORTO DELLA PROPRIA ATTIVITÀ E DEL REGOLARE SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI COMPETENZA 12h</u></b></p> <p><b><u>I PRINCIPALI PRODOTTI E SERVIZI OFFERTI DALL'AZIENDA E LA VENDITA DEGLI STESSI, IN COERENZA CON GLI INDIRIZZI RICEVUTI 14h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La psicologia del consumatore</li> <li>• Gli incentivi per la forza vendita</li> <li>• Il comportamento razionale d'acquisto del consumatore</li> <li>• Conoscere l'interlocutore, i suoi bisogni e le sue caratteristiche</li> <li>• Stabilire rapidamente una comunicazione efficace</li> <li>• Costruire la propria offerta, valorizzarla e sostenerla</li> <li>• Presentare e difendere i prezzi e condizioni finanziarie</li> <li>• Come concludere le vendite</li> <li>• Costruire e mantenere il rapporto con il cliente</li> <li>• Saper gestire le comunicazioni dirette e telefoniche</li> <li>• Saper gestire i servizi al cliente dopo la vendita, compreso le operazioni di assistenza e di ripristino conformità del prodotto</li> </ul> <p><b><u>LINGUA STRANIERA: INGLESE 6h</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inglese di base</li> <li>• Esercitazioni pratiche</li> </ul>