

## ***Migliorare le competenze per la crescita dell'impresa retail***

Piano Formativo - **Fondo nuove competenze (FNC)** di cui al Decreto Legge "Rilancio" (art. 88 del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34, modificato dall'art. 4 del Decreto Legge 14 agosto 2020, n. 104) e attuato sulla base delle disposizioni del decreto interministeriale del del 9 ottobre 2020, pubblicato sul sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali il 22 ottobre 2020

## Sommario

1	Ambito di progetto.....	3
2	Obiettivi formativi .....	4
3	Analisi dei fabbisogni e mappatura delle competenze .....	5
4	Area aziendale, destinatari, relativi percorsi e competenze in esito alla formazione.....	6
4.1	Percorso formativo <b>Formazione operatori food confezionato</b> .....	7
4.2	Percorso formativo <b>Formazione addetti cassa</b> .....	9
4.3	Percorso formativo <b>Formazione addetti banco salumeria</b> .....	11
4.4	Percorso formativo <b>Formazione addetti banco carni</b> .....	14
4.5	Percorso formativo <b>Formazione addetti banco ortofrutta</b> .....	17
4.6	Percorso formativo <b>Formazione addetti banco panetteria</b> .....	19
4.7	Percorso formativo <b>Formazione addetti banco pescheria</b> .....	21
4.8	Percorso formativo <b>Formazione Store Manager</b> .....	23
5.	Criteri utilizzati per la compilazione dell'Allegato 1.a.....	25
6	Modalità di attuazione e attestazione delle competenze .....	26
6.1	Formatori interni ed esterni.....	28
7	Monitoraggio.....	28
8	Data e firma.....	29

## 1 – Ambito di progetto

La **Maiora s.r.l.** è una società della distribuzione organizzata dedicata al commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non, è nata nel 2012 dall'accordo tra le società Ipa Sud S.p.a. e Cannillo s.r.l. ed è operante in Puglia, Basilicata e Campania, Calabria, Abruzzo con circa n. 100 esercizi commerciali diretti e n. 300 esercizi commerciali affiliati, tutti a marchio Despar. A luglio del 2014 la Maiora s.r.l. rileva la società Gam s.p.a., società esercente l'attività del commercio al dettaglio di prodotti compresi nei settori merceologici alimentari e non, n. 45 esercizi commerciali dislocati in Basilicata e Calabria, Campania.

Tale trasferimento ha permesso di salvaguardare i livelli occupazionali ed operativi nelle regioni di pertinenza: la cessione del ramo d'azienda ha infatti comportato il trasferimento in capo alla Maiora s.r.l. di tutti i rapporti di lavoro dei dipendenti dell'esercizio commerciale oggetto di trasferimento.

A seguito del trasferimento aziendale, la Maiora s.r.l. ha fatto proprie quelle azioni per la riorganizzazione aziendale per garantire una gestione economicamente sostenibile e quanto più competitiva anche alla luce dell'attuale situazione di grave crisi del settore, per sviluppare una struttura organizzativa di tipo *customer oriented* (orientata al cliente).

La Maiora s.r.l. ha così definito un relativo piano di innovazione di processo mirato all'utilizzo di nuovi sistemi di comunicazione, nuove piattaforme informatiche ed organizzativo che consentono di abbattere i costi di struttura, creando le condizioni per generare costi proporzionalmente adeguati ai ricavi.

L'attuale emergenza sanitaria e le disposizioni governative in tema di spostamenti, ha nuovamente e fortemente compromesso le performance, sia in termini di efficacia che di efficienza, del gruppo di supermercati della rete Despar Maiora s.r.l., della recente acquisizione. Trattasi di supermercati il cui bacino di utenza è rappresentato da cluster di clienti appartenenti a comuni limitrofi e a bassa frequenza.

**La riduzione di fatturato e di margini** sono stati la conseguenza della forte contrazione del numero di clienti e dell'entità della spesa.

Per ridurre l'incidenza del costo de lavoro è **stata avviata la CIG parziale durante il 2020**, coinvolgendo tutta la forza lavoro dei supermercati di : Belvedere Marittimo, Bovalino, Castelnuovo Cilento, Cosenza P.zza G. Mancini, Eboli, Policoro, Rende via Kennedy, Rende via Volta, San Marco Argentano, Scalea, Siderno, Vibo Valentia, Vibonati, San Cesario (Lecce).

**Per il 2021 la Maiora s.r.l. ha deciso di intervenire invece sull'organizzazione**, ridistribuendo compiti e potenziando le competenze /conoscenze dei lavoratori.

E' stato avviato un percorso di osservazione diretta dei diversi punti vendita al fine di individuare le problematiche e le aree di miglioramento.

Il layout e la struttura del supermercato è lo stesso da anni, repartisti ed addetti front-office svolgono le proprie attività alla stessa maniera con scarsa attitudine a servire il cliente ed orientarlo negli acquisti. Le figure professionali si sono mostrate ancora incerte e poco abili nell'utilizzare le nuove tecnologie con facilità durante le quotidiane azioni. Le mansioni degli store manager si riducono ad attività operative e poco legate al merchandising: la loro attività è più legata al controllo ed ispezione della pulizia e l'aderenza agli standard operativi e poco sul marketing strategico e sulla coordinazione tra i vari reparti.

## 2 – Obiettivi formativi

La formazione è il driver che l'azienda ha per rimanere competitiva in un contesto segnato dalla crisi e da cambiamenti continui. Una **maggiore flessibilità professionale** dei propri dipendenti si può ottenere solo attraverso lo **sviluppo ed il potenziamento delle risorse umane**. Il piano formativo ha quale obiettivo generale la crescita professionale del proprio organico, equivalente ad una crescente maturità di tutta l'azienda: tale crescita sarà il giusto supporto per permettere alla società di incrementare il volume d'affari e la fedeltà dei clienti. La formazione permetterà inoltre all'azienda di guadagnare in immagine non solo verso gli utenti esterni ma anche verso i propri dipendenti, che si sentiranno gratificati ed in sintonia con lo spirito di impresa, di crescita, con la mission e la vision aziendale.

Grazie al percorso formativo, i differenti destinatari coinvolti all'interno del piano potranno **accrescere le capacità di utilizzare le tecnologie informatiche** (il nuovo sistema gestionale) nell'espletamento dei compiti tipici della propria figura professionale riducendo il rischio di anacronismi e, conseguentemente, di incapacità di svolgere le proprie quotidiane attività. E' fondamentale per l'azienda allineare tutte le risorse umane che assumono un ruolo determinante in quanto devono comprendere la reale portata di tale **innovazione rispetto alle modalità attuative dei propri compiti**, essere in grado di utilizzare ciascuno la strumentazione tecnologica per: una gestione efficace delle promozioni, collegare le bilance per l'invio dell'anagrafica prodotti (descrizione e prezzo di vendita) e l'importazione del pesato, effettuare grazie ad un terminale palmare con lettore di codice a barre l'inventario sia a negozio chiuso che aperto; una miglior efficienza nella gestione delle casse, gestire le procedure di incassi e pagamenti. L'azienda pertanto, dalla compiuta attuazione degli interventi relativi alla gestione integrata dei processi operativi mediante il software di nuova acquisizione, si attende una nuova cultura "inter-funzionale", dove ciascun dipendente può comprendere le implicazioni degli aspetti tecnico-specialistici di propria competenza sulla catena del valore del servizio ed essere consapevole del ruolo strategico svolto dal sistema informativo aziendale come supporto alle diversi livelli di aree funzionali.

In tal modo, la finalità di tale intervento sarà quella di sviluppare una visione congiunta dei processi aziendali connessa ad una maggiore attenzione alle richieste della clientela.

In tal senso, la formazione sarà successivamente orientata ad **accrescere l'orientamento al cliente**, la motivazione dei propri collaboratori inducendoli ad investire su sé stessi per migliorare le proprie capacità interpersonali, attraverso l'acquisizione di **nuove metodologie e stili comportamentali** improntati a criteri di efficienza ed efficacia nella relazione con l'utente. L'intervento favorirà la comprensione ed il mettere in pratica la cultura del servizio al cliente aiutando le figure che si interfacciano con l'utente a trovare spunti per valorizzare l'immagine aziendale attraverso una relazione positiva con il pubblico. In questo modo i partecipanti potranno sviluppare quello spirito di servizio nei confronti dei clienti nelle fasi di vendita, padroneggiando la comunicazione nella relazione con l'utente, grazie alla conoscenza delle **merceologie dei vari prodotti e delle principali tecniche di vendita**. Grazie alla formazione gli addetti sapranno anticipare le esigenze ed i bisogni dei clienti con un atteggiamento sempre proattivo ed empatico, fidelizzare e consolidare il rapporto nel tempo, e gestire in modo ottimale reclami e richieste del cliente. Tale orientamento al cliente sarà tradotto anche nella **capacità di riorganizzare il punto vendita** al fine di valorizzare ogni singolo prodotto commercializzato e spingere il cliente all'acquisto applicando le strategie di marketing e di vendita in relazione alle modalità espositive. L'intervento formativo dovrà infatti fornire quegli strumenti utili a rendere gli spazi espositivi adeguatamente ed efficacemente curati ed allestiti, finalizzati alla persuasione del potenziale consumatore.

Un ulteriore momento formativo sarà inoltre finalizzato a **rafforzare quelle conoscenze** necessarie

per una corretta applicazione delle modalità e delle procedure per il **controllo della qualità** dei prodotti alimentari e non, la cura degli strumenti utilizzati e l'attenzione alle condizioni di igiene e pulizia degli spazi. Il percorso indirizzato ai soli store manager/capi negozio sarà finalizzato al trasferimento della **capacità di gestire i punti vendita focalizzando l'attenzione sul coordinamento del personale**, il mantenimento di adeguati livelli di stock, dei layouts in linea con la politica aziendali, dei sistemi di prezzi, L'obiettivo di tale intervento è trasferire gli allievi la capacità di **gestire un punto vendita** in tutti i suoi aspetti: dal coordinamento degli addetti alla formazione del personale, dalla relazione con i clienti all'organizzazione di campagne promozionali all'analisi dell'andamento economico del punto vendita. Al termine dell'intervento formativo, i partecipanti dovranno saper comprendere le strategie di store management della direzione per tradurle in risultati operativi ed interpretare il mercato locale per ottenere risultati economici significativi nella filiale di riferimento.

In particolare pertanto gli obiettivi formativi convergono in n° 3 ambiti specifici:

- **Accoglienza e relazione con il cliente:**  
Competenza da migliorare per tutti i ruoli di lavoratori coinvolti a prescindere dalla mansione svolta
- **Miglioramento delle competenze tecniche specifiche:**
  - Conoscenza merceologica del prodotto
  - Tecniche di lavorazione
  - Tecniche di allestimento banco e modalità espositiveCompetenze tecniche da perfezionare per gli addetti ai freschi: reparto ortofrutta, banchi salumi, carni, panetteria e pescheria.
  - Utilizzo del sistema gestionale in dotazione
- **Miglioramento delle competenze di gestione del punto vendita:**
  - coordinamento del personale
  - gestione del punto vendita maggiormente rispondente alla politica aziendale

### 3 – Analisi dei fabbisogni e mappatura delle competenze

L'attività di analisi dei fabbisogni, di mappatura delle competenze possedute dai lavoratori e di identificazione delle competenze attese è stata realizzata da Maiora s.r.l. con la collaborazione di IFOA.

La metodologia applicata per effettuare l'analisi e mappatura delle competenze possedute dal personale, ha previsto diversi passaggi:

- Identificazione delle "competenze attese" per i ruoli coinvolti dal processo di riorganizzazione che Maiora s.r.l. intende introdurre che è stata effettuata attraverso l'analisi dei ruoli presenti in ciascun punto vendita e delle necessità di rotazione in termini di efficienza di reparto;
- Analisi del patrimonio individuale di competenze dei lavoratori attraverso l'individuazione dei comportamenti, capacità, conoscenze e motivazione necessari per ricoprire i ruoli in modo coerente agli obiettivi strategici aziendali. Questa fase ha coinvolto principalmente i responsabili di reparto e di punti vendita, chiamati ad osservare e valutare le "competenze agite" del personale in situazione lavorativa;
- Confronto tra le "competenze agite" rispetto alle "competenze attese" ed individuazione del GAP da colmare;
- Costruzione di percorsi formativi, progettati per competenze correlate al Repertorio Regionale Puglia delle Figure Professionali, finalizzati a colmare il GAP rilevato.

Le competenze in possesso dai vari gruppi di lavoratori sono coerenti con i ruoli ad oggi ricoperti e con le mansioni affidate, ma sono di livello base.

Obiettivo aziendale è quindi promuovere **l'adeguamento e l'innalzamento** delle competenze tecnico-professionali e trasversali per migliorare la redditività d'impresa.

Pertanto i macro - ambiti di competenze sul quali si agirà con il piano formativo sono:

- **Miglioramento delle competenze trasversali: Accoglienza e relazione con il cliente**
- **Miglioramento delle competenze tecniche specifiche**
- **Miglioramento delle competenze di gestione del punto vendita**

#### 4 Area aziendale, destinatari, relativi percorsi e competenze in esito alla formazione

Nel piano formativo verranno coinvolti **552** lavoratori che hanno mantenuto il proprio posto di lavoro a seguito delle cessioni d'azienda **dei punti vendita** presenti nelle regioni Puglia, Campania, Calabria e Basilicata per un **totale di n° 14**, di cui: n° 9 punti vendita della Regione Calabria, n° 3 punti vendita della Regione Campania, n° 1 punto vendita della Regione Puglia, n. 1 della regione Basilicata.

In particolare verranno realizzati in totale n° **8 percorsi formativi**:

- **Formazione operatori food confezionato**
- **formazione addetti cassa**
- **Formazione addetti banco salumeria**
- **Formazione addetti banco carni**
- **Formazione addetti banco ortofrutta**
- **Formazione addetti banco panetteria**
- **Formazione addetti banco pescheria**
- **Formazione Store Manager**

Ciascuna azione formativa è stata progettata in relazione ai differenti ruoli professionali destinatari dell'intervento, alle mansioni svolte e, di conseguenza, alle competenze che devono essere rafforzate. In questo senso la formazione dovrà porsi come attività che porta all'erogazione di nuove conoscenze e/o all'indicazione di nuovi comportamenti, non in astratto ma in funzione e come supporto alle questioni reali su cui verte l'operatività dei partecipanti. Di conseguenza, il piano formativo è stato sviluppato in modo da fornire a tutti i dipendenti le competenze necessarie per utilizzare al meglio il nuovo sistema gestionale in dotazione, nuove pratiche; dall'altro per rispondere alle differenti esigenze formative emerse per tipologia di figura professionale coinvolta.

Per il **modulo formativo** mirato all'acquisizione della padronanza di **utilizzo del sistema gestionale**, che coinvolge tutte le figure professionali e che riguardano conoscenze e tecniche più prettamente operative, oltre alla **lezione d'aula**, si è preferito prevedere metodologie quali **l'esercitazione didattica ed il learning by doing**, dove verranno proposte esercitazioni pratiche per supportare l'utilizzo del nuovo gestionale. Le stesse modalità di intervento verranno adoperate nel modulo

formativo che concerne il controllo della qualità dei prodotti commercializzati e la cura degli spazi. Per i moduli formativi che competono quelle cosiddette competenze trasversali indispensabili per gestire le relazioni, per orientare ed indirizzare negli acquisti, fidelizzare la clientela, e che coinvolgono repartisti, addetti alla vendita, addetti al controllo merci, addetti alla cassa, per evidenziare la relazione tra il tema affrontato in aula ed il problema concreto riscontrabile nel contesto lavorativo, verranno proposte delle esercitazioni pratiche e strumenti quali lavoro di gruppo, simulazioni, **auto-casi e role-playing** più idonei per raggiungere un buon livello di consapevolezza del proprio modo di comunicare nei contesti lavorativi, sviluppare capacità di ascolto attivo e gestire efficacemente obiezioni.

#### 4.1 Percorso formativo **Formazione operatori food confezionato**

I destinatari del percorso formativo della durata di n°120 ore sono n° 118, del percorso della durata di n° 72 ore sono n° 29 addetti repartisti, grocery e allestimento spalliere fresco e confezionato dei punti vendita delle Regioni Calabria, Campania, Basilicata e Puglia che verranno formati sui temi connessi a:

- **Accoglienza e relazione con il cliente**
- **Miglioramento delle competenze tecniche specifiche**

Corso	Formazione operatori food confezionato		
<b>Macro obiettivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Accoglienza e relazione con il cliente</b></li> <li>➤ <b>Miglioramento delle competenze tecniche specifiche</b></li> </ul>		
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accoglienza e relazione con il cliente</li> <li>➤ Sicurezza alimentare e igiene</li> <li>➤ Tecniche di allestimento area promo</li> <li>➤ Tecniche di allestimento store</li> <li>➤ Utilizzo strumenti e software gestionali</li> </ul>		
<b>Competenze finali</b>	<p>Provvedere all'allestimento e al rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali contribuendo all'organizzazione del locale/reparto da adibire alla vendita dei prodotti secondo le direttive aziendali</p> <p>Soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto nel rispetto di standard di qualità, efficienza del servizio e salubrità del prodotto</p>		
<b>Nr. Dipendenti coinvolti</b>	<b>Durata in ore</b>	<b>Modalità di erogazione</b>	<b>Tipo di formazione</b>
29	72	Aula Virtual Classroom Training on the job	Interna ed esterna
118	120	Aula Virtual Classroom Training on the job	Interna ed esterna
<b>Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Puglia e Calabria</b>			

Figura: 17 - operatore/operatrice per attività di assistenza, orientamento, informazione del cliente e allestimento e rifornimento degli scaffali	
<b>ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Puglia e Calabria</b>	
Codice UC – 420 - cura del processo di vendita al cliente Codice UC – 419 - allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali	
<b>Conoscenze</b>	<b>Capacità/Abilità</b>
<p>Tecniche di comunicazione e vendita per la gestione efficace delle relazioni con il cliente e la mediazione e gestione del conflitto</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo haccp e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>Marketing, tecniche di merchandising e gestione del display per la corretta gestione degli spazi vendita</p> <p>Regole e tecniche di rotazione dei prodotti alimentari e di smaltimento dei prodotti scaduti</p> <p>Tipologie e caratteristiche dei prodotti, prezzi e quotazioni al fine di ottimizzare il rifornimento dei prodotti, nel rispetto delle strategie commerciali e dei fabbisogni di merci dell'azienda</p> <p>Informatica di base e modalità di utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc...)</p>	<p>Accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le esigenze espresse</p> <p>Allestire la merce negli scaffali/aree di vendita o nelle eventuali isole promozionali, rispettando lo spazio ad essa assegnato secondo le strategie di comunicazione, di marketing e di display operativo dell'azienda</p> <p>Curare l'immagine dell'azienda attraverso il controllo della pulizia generale dell'area vendita di competenza, recuperando e sistemando la merce abbandonata dai clienti fuori dagli spazi di appartenenza e ritirando le confezioni/prodotti invendibili</p> <p>Supervisionare l'attività svolta nel reparto/punto vendita, controllando l'andamento delle vendite, monitorandone la redditività, riconoscendo eventuali criticità (malfunzionamenti, guasti, imprevisti, errori di codice e/o di prezzo) e fornendo suggerimenti utili al capo reparto/responsabile di negozio</p>
<b>Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania e Basilicata</b>	
Operatore del punto vendita	
<b>ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania e Basilicata</b>	
Codice UC - 2698 - Assistenza al cliente e vendita di prodotti alimentari e non Codice UC - 2697 - Allestimento, rifornimento e riordino delle merci	
01_COM - Accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto 14_COM - Esecuzione delle operazioni di esposizione delle merci/prodotti	

Conoscenze	Capacità/Abilità
<p>Tecniche di comunicazione efficace Tecniche di vendita assistita ed attiva</p> <p>Norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</p> <p>Tecniche di esposizione della merce/prodotto</p> <p>Principi per la gestione dello spazio in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali</p> <p>Procedure e tecniche di preparazione della merce per la vendita (es. picking, confezionamento, prezzatura della merce, applicazione e rimozione dei dispositivi antitaccheggio, imbustamento della merce, ecc.)</p>	<p>Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente</p> <p>Assistere il cliente illustrando caratteristiche, prezzi e condizioni di acquisto del prodotto in vendita</p> <p>Applicare i criteri espositivi per la collocazione della merce sugli scaffali ed i prodotti al banco</p> <p>Applicare tecniche di pulizia e riordino della zona di esposizione</p> <p>Valutare la presenza e la corretta esposizione delle parti identificative dei prodotti esposti e dei relativi prezzi</p>

## 4.2 Percorso formativo **Formazione addetti cassa**

I destinatari del percorso formativo della durata di n° 120 ore sono n° 99 e del percorso formativo della durata di n° 72 ore sono n° 91, addetti cassa e box dei punti vendita delle Regioni Calabria, Campania, Basilicata e Puglia che verranno formati sui temi connessi a:

- **Accoglienza e relazione con il cliente**
- **Miglioramento delle competenze tecniche specifiche**

Corso	Formazione addetti cassa
<b>Macro obiettivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Accoglienza e relazione con il cliente</b></li> <li>➤ <b>Miglioramento delle competenze tecniche specifiche</b></li> </ul>
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accoglienza e relazione con il cliente</li> <li>➤ Sicurezza alimentare e igiene</li> <li>➤ Procedure di cassa e produttività</li> <li>➤ Utilizzo strumenti e software gestionali</li> </ul>
<b>Competenze finali</b>	<p>Espletare le operazioni di registrazione delle vendite, di cassa e di gestione delle modalità alternative di pagamento coerentemente ai criteri e agli standard definiti dall'azienda</p> <p>Soddisfare le esigenze del cliente assicurando un servizio rispondente agli</p>

	standard di qualità e di efficienza espletare le operazioni di registrazione delle vendite, di cassa e di gestione delle modalità alternative di pagamento coerentemente ai criteri e agli standard definiti dall'azienda		
<b>Nr. Dipendenti coinvolti</b>	<b>Durata in ore</b>	<b>Modalità di erogazione</b>	<b>Tipo di formazione</b>
99	120	Aula Virtual Classroom Training on the job	Interna ed esterna
91	72	Aula Virtual Classroom Training on the job	Interna ed esterna
<b>Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Puglia e Calabria</b>			
Figura: 13 - operatore/operatrice per l'apertura/chiusura della cassa e l'assistenza di base alla clientela			
<b>ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Puglia e Calabria</b>			
Codice UC – 415 - assistenza di base alla clientela Codice UC – 416 - registrazione delle vendite, operazioni di cassa e di gestione delle modalità alternative di pagamento			
<b>Conoscenze</b>		<b>Capacità/Abilità</b>	
<p>Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace della relazione con i clienti</p> <p>Caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento elementi base di contabilità (storni, rettifiche, ecc.)</p> <p>Elementi di base del funzionamento di scanner a lettura ottica e del registratore fiscale</p> <p>Normativa e funzionamento dei pagamenti rateali e relativa agli sgravi fiscali previsti da legge per l'acquisto beni per prima casa e ristrutturazione</p> <p>Nozioni base di informatica per l'utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc.)</p>		<p>Accogliere i clienti in entrata ed in uscita alla cassa coerentemente alle loro attese e agli obiettivi prefissati dall'impresa, interpretando le caratteristiche e i comportamenti di consumo espressi dai clienti anche con l'ausilio di metodi e criteri esperienziali</p> <p>Gestire il processo di registrazione della vendita utilizzando l'apposita strumentazione (es. scanner) e predisponendo le operazioni necessarie all'uscita della merce dal negozio/punto vendita</p> <p>Gestire la documentazione contabile relativa a fatture/ricevute/scontrini, bolle di accompagnamento, registrazione di merce non trasportabile ecc.</p> <p>Gestire le modalità di pagamento rateali e l'eventuale documentazione tecnico-contabile del pagamento, al fine di rispondere all'esigenza del cliente di effettuare forme alternative di pagamento</p> <p>Realizzare le operazioni di incasso del contante al</p>	

	cliente avvalendosi anche di strumenti di pagamento diversi dal contante (pos, carte di credito, assegni, buoni ecc) ed effettuare eventuali operazioni di rettifica
<b>Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania e Basilicata</b>	
Operatore alle casse	
<b>ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania e Basilicata</b>	
Codice UC - 2667 Gestione dei movimenti di cassa Codice UC - 2665 Gestione degli incassi e dei pagamenti  18_COM - Gestione dei movimenti di cassa 15_COM - Gestione degli incassi e dei pagamenti	
<b>Conoscenze</b>	<b>Capacità/Abilità</b>
Tecniche di comunicazione efficace	Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamenti e reclami
Procedure e software per la registrazione dei movimenti di cassa	Curare gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti
Adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti	Fornire assistenza al cliente nelle operazioni di pagamento elettronico
Modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.)	Identificare i diversi sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.)
Modalità manuali o informatiche per la rilevazione del prezzo	Utilizzare gli strumenti tecnologici (scanner, lettura ottica, ecc.) per la rilevazione del prezzo dovuto
Procedure di esecuzione e contabilizzazione per operazioni particolari (fatturazioni, storni e annullamento di scontrini, ecc.)	

### 4.3 Percorso formativo **Formazione addetti banco salumeria**

I destinatari del percorso formativo della durata di n° 120 ore sono n° 79 e n° 35 per il percorso formativo della durata di n°72 ore, addetti banco salumeria, gastronomia/safo e addetti reparto freschi dei punti vendita delle Regioni Calabria, Campania, Basilicata e Puglia che verranno formati sui temi connessi a:

- **Accoglienza e relazione con il cliente**
- **Miglioramento delle competenze tecniche specifiche**

<b>Corso</b>	<b>Formazione addetti banco salumeria</b>		
<b>Macro obiettivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Accoglienza e relazione con il cliente</b></li> <li>➤ <b>Miglioramento delle competenze tecniche specifiche</b></li> </ul>		
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relazione con il cliente</li> <li>➤ Procedura sicurezza alimentare</li> <li>➤ Tecniche di taglio e confezionamento, modalità espositiva, conoscenza merceologica e assortimenti</li> <li>➤ Utilizzo strumenti e software gestionali</li> </ul>		
<b>Competenze finali</b>	<p>Soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto e utilizzando tecniche di comunicazione per orientare e fidelizzare nel rispetto di standard di qualità di efficienza del servizio</p> <p>Preparare le materie prime, le attrezzature e i macchinari per la lavorazione di prodotti alimentari freschi (carni, salumi, formaggi, ecc..) in base alle diverse tipologie di prodotto e nel rispetto della normativa igienico-sanitaria</p>		
<b>Nr. Dipendenti coinvolti</b>	<b>Durata in ore</b>	<b>Modalità di erogazione</b>	<b>Tipo di formazione</b>
79	120	Aula Virtual Classroom Training on the job	Interna ed esterna
35	72	Aula Virtual Classroom Training on the job	Interna ed esterna
<b>Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Puglia e Calabria</b>			
35 - operatore/operatrice per la lavorazione dei prodotti e la commercializzazione dei prodotti di carne e salumi			
<b>ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Puglia e Calabria</b>			
Codice UC – 412 - cura del processo di vendita al cliente Codice UC – 409 - preparazione di prodotti alimentari freschi (carni, salumi, formaggi, ecc.)			
<b>Conoscenze</b>		<b>Capacità/Abilità</b>	
Tecniche di comunicazione e vendita per la gestione efficace delle relazioni con colleghi, superiori, fornitori e clienti		Accogliere il cliente all'arrivo al banco vendita/locale, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le richieste espresse	
Tipologie di clientela e relativi comportamenti di acquisto per decodificare i bisogni dei clienti, anche applicando modalità e criteri esperienziali		Soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto e utilizzando tecniche di comunicazione per orientare e fidelizzare nel rispetto di standard di qualità di efficienza del servizio	
Metodi e tecniche di affilatura per l'utilizzo		Confezionare i prodotti per la vendita al banco e a	

<p>degli strumenti da taglio ed altri utensili (mannaie, coltelli, affettatrice, tritacarne, coltelleria varia, coltelli piccoli da disosso, coltello grosso da disegno, tritacarne etc.)</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo haccp e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>Tecniche di confezionamento delle differenti tipologie di prodotti per la fase di vendita al banco tradizionale e per la fase di allestimento del banco a libero servizio</p> <p>Tipologie e provenienza dei prodotti, prezzi e quotazioni e fabbisogni delle merci alto rotanti al fine di ottimizzare il rifornimento dei prodotti</p> <p>Procedure e strumenti per la corretta marcatura/prezzatura dei prodotti</p>	<p>libero servizio mediante l'utilizzo corretto delle varie attrezzature (nastro per plastificazione, strumenti di pesatura, etichettatrice, ecc.) e verificando la corretta esecuzione delle diverse operazioni</p> <p>Preparare i salumi e i formaggi per la vendita a banco e libero servizio secondo le direttive aziendali e le esigenze espresse dai clienti</p>
--	--

**Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania e Basilicata**

Operatore al banco di prodotti alimentari

**ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania e Basilicata**

Codice UC – 571 - Preparazione e vendita di prodotti alimentari  
 Codice UC - 2663 - Esecuzione delle attività di smistamento e stoccaggio dei prodotti alimentari

35\_COM - Vendita e somministrazione di prodotti alimentari  
 12\_COM - Esecuzione delle attività di magazzino per i prodotti alimentari

<b>Conoscenze</b>	<b>Capacità/Abilità</b>
<p>Tecniche di comunicazione efficace</p> <p>Tecniche e psicologie di vendita</p> <p>Attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande</p> <p>Confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande</p>	<p>Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione della relazione con il cliente</p> <p>Assistere il cliente illustrando le caratteristiche del prodotto in vendita e fornendo suggerimenti relativi la preparazione e il consumo di prodotti alimentari</p> <p>Applicare le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti</p> <p>Identificare e predisporre il prodotto (pesare o</p>

Elementi di merceologia alimentare	misurare, tagliare o confezionare, ecc.) in modo adeguato alle richieste e alle esigenze del cliente  Rifornire il banco alimentare e gli scaffali nel rispetto delle norme igieniche ed in base alle date di scadenza
Igiene e sicurezza alimentare	
Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)	
Tecniche di esposizione della merce/prodotto	
Attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande	
Confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande	
Principi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, ecc.	

#### 4.4 Percorso formativo **Formazione addetti banco carni**

I destinatari del percorso formativo della durata di n° 120 ore sono n° 25 e del percorso formativo di n° 72 per n.6 addetti banco carni dei punti vendita delle Regioni Calabria, Campania, Basilicata e Puglia che verranno formati sui temi connessi a:

- **Accoglienza e relazione con il cliente**
- **Miglioramento delle competenze tecniche specifiche**

Corso	Formazione addetti banco carni		
<b>Macro obiettivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Accoglienza e relazione con il cliente</b></li> <li>➤ <b>Miglioramento delle competenze tecniche specifiche</b></li> </ul>		
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relazione con il cliente</li> <li>➤ Procedura sicurezza alimentare</li> <li>➤ Tecniche di taglio e confezionamento, modalità espositiva e conoscenza merceologica.</li> </ul>		
<b>Competenze finali</b>	Soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto e utilizzando tecniche di comunicazione per orientare e fidelizzare nel rispetto di standard di qualità di efficienza del servizio Preparare le materie prime, le attrezzature e i macchinari per la lavorazione di prodotti alimentari freschi (carni, salumi, formaggi, ecc..) in base alle diverse tipologie di prodotto e nel rispetto della normativa igienico-sanitaria		
<b>Nr. Dipendenti coinvolti</b>	<b>Durata in ore</b>	<b>Modalità di erogazione</b>	<b>Tipo di formazione</b>

25	120	Aula Virtual Classroom Training on the job	Interna ed esterna
6	72	Aula Virtual Classroom Training on the job	Interna ed esterna
<b>Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Puglia e Calabria</b>			
35 - operatore/operatrice per la lavorazione dei prodotti e la commercializzazione dei prodotti di carne e salumi			
<b>ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Puglia e Calabria</b>			
Codice UC – 412 - cura del processo di vendita al cliente Codice UC – 409 - preparazione di prodotti alimentari freschi (carni, salumi, formaggi, ecc.)			
<b>Conoscenze</b>		<b>Capacità/Abilità</b>	
<p>Tecniche di comunicazione e vendita per la gestione efficace delle relazioni con colleghi, superiori, fornitori e clienti</p> <p>Tipologie di clientela e relativi comportamenti di acquisto per decodificare i bisogni dei clienti, anche applicando modalità e criteri esperienziali</p> <p>Metodi e tecniche di affilatura per l'utilizzo degli strumenti da taglio ed altri utensili (mannaie, coltelli, affettatrice, tritacarne, coltelleria varia, coltelli piccoli da disosso, coltello grosso da disegno, tritacarne etc.)</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo haccp e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>Parti anatomiche degli animali per procedere correttamente nella lavorazione tecniche di lavorazione per la disossatura, sezionatura, frollatura, sfesatura, rifilatura, macinatura, taglio a filo (a mano o a macchina), macinatura, pulitura, sgrassatura e legatura della carne</p>		<p>Accogliere il cliente all'arrivo al banco vendita/locale, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le richieste espresse</p> <p>Confezionare i prodotti per la vendita al banco e a libero servizio mediante l'utilizzo corretto delle varie attrezzature (nastro per plastificazione, strumenti di pesatura, etichettatrice, ecc.) e verificando la corretta esecuzione delle diverse operazioni</p> <p>Porzionare a macchina i vari pezzi di carne per la vendita a banco e libero servizio</p> <p>Preparare la carne macellata per la successiva fase di lavorazione</p>	
<b>Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania e Basilicata</b>			

Operatore al banco di prodotti alimentari	
Addetto alla lavorazione carni - Addetto alla macellazione carni (Basilicata)	
<b>ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania e Basilicata</b>	
Codice UC – 571 - Preparazione e vendita di prodotti alimentari 35_COM - Vendita e somministrazione di prodotti alimentari Codice UC –3131 - Realizzazione di tagli e semilavorati carnei 48_ALI - Realizzazione di tagli e semilavorati carnei	
<b>Conoscenze</b>	<b>Capacità/Abilità</b>
Tecniche di comunicazione efficace	Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione della relazione con il cliente
Tecniche e psicologie di vendita	Assistere il cliente illustrando le caratteristiche del prodotto in vendita e fornendo suggerimenti relativi la preparazione e il consumo di prodotti alimentari
Utilizzare le macchine per il confezionamento e l'etichettatura dei prodotti alimentari	Caratteristiche e modalità di funzionamento dei macchinari e degli impianti per il confezionamento e l'etichettatura
Utilizzare tecniche di raffreddamento, surgelazione e abbattimento dei prodotti alimentari (e dei semilavorati) ai fini della conservazione o della distribuzione	Caratteristiche e modalità di funzionamento delle attrezzature e degli strumenti per il taglio e la lavorazione della carne: coltelli, seghe elettriche, ecc.
Prevedere e riconoscere le reazioni della carne sottoposta alle differenti tipologie di lavorazione e manipolazione	Comportamenti fisico-chimici e microbiologici della carne legati alle procedure di lavorazione, trasformazione e conservazione
Riconoscere le diverse tipologie di carni e le caratteristiche fisiche e anagrafiche dei differenti tagli (età, caratteristiche organolettiche, stato di salute, ecc.)	Caratteristiche e modalità di funzionamento delle attrezzature la conservazione dei prodotti a base di carne: celle frigorifere esotermiche, forni, ecc.
Utilizzare le tecniche e le procedure adeguate per la conservazione dei tagli carnei e dei semilavorati	Metodi e tecniche di conservazione (raffreddamento, surgelazione, abbattimento, ...) dei prodotti alimentari
Effettuare i tagli utilizzando la strumentazione adeguata - coltelli, seghe elettriche, ecc. - in relazione agli interventi e caratteristiche della carne	Principali caratteristiche dell'anatomia e della fisiologia degli animali e dei tagli carnei
Identificare e classificare le carcasse/mezzene	Principali nozioni di merceologia della carne e dei prodotti a base di carne
	Norme di igiene (haccp) comunitarie, nazionali e regionali per garantire il mantenimento degli standard qualitativi di produzione
	Criteri di classificazione delle carcasse/mezzene e normativa di riferimento
	Procedure e tecniche di realizzazione dei tagli e

	semilavorati carnei
--	---------------------

#### 4.5 Percorso formativo **Formazione addetti banco ortofrutta**

I destinatari del percorso formativo della durata di n° 120 ore sono n° 34 addetti banco ortofrutta dei punti vendita delle Regioni Calabria, Campania e Puglia che verranno formati sui temi connessi a:

- **Accoglienza e relazione con il cliente**
- **Miglioramento delle competenze tecniche specifiche**

<b>Corso</b>	<b>Formazione addetti banco ortofrutta</b>		
<b>Macro obiettivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Accoglienza e relazione con il cliente</b></li> <li>➤ <b>Miglioramento delle competenze tecniche specifiche</b></li> </ul>		
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relazione con il cliente</li> <li>➤ Normativa sulla sicurezza alimentare</li> <li>➤ Conoscenza merceologica, modalità espositiva e gestione degli scarti</li> </ul>		
<b>Competenze finali</b>	<p>Soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto nel rispetto di standard di qualità, efficienza del servizio e salubrità del prodotto</p> <p>Provvedere all'allestimento e al rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali contribuendo all'organizzazione del locale/reparto da adibire alla vendita dei prodotti secondo le direttive aziendali</p>		
<b>Nr. Dipendenti coinvolti</b>	<b>Durata in ore</b>	<b>Modalità di erogazione</b>	<b>Tipo di formazione</b>
34	120	Aula Virtual Classroom Training on the job	Interna ed esterna
<b>Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Puglia e Calabria</b>			
17 - operatore/operatrice per attività di assistenza, orientamento, informazione del cliente e allestimento e rifornimento degli scaffali			
<b>ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Puglia e Calabria</b>			
Codice UC – 420 cura del processo di vendita al cliente Codice UC – 419 allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali			
<b>Conoscenze</b>		<b>Capacità/Abilità</b>	
Tecniche di comunicazione e vendita per la gestione efficace delle relazioni con il cliente e la mediazione e gestione del conflitto		Accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le esigenze espresse fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, offrendo suggerimenti nelle	

<p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo haccp e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>Caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per la conservazione, refrigerazione e la gestione dei relativi sistemi di regolazione</p> <p>Regole e tecniche di rotazione dei prodotti alimentari e di smaltimento dei prodotti scaduti</p> <p>Tipologie e caratteristiche dei prodotti, prezzi e quotazioni al fine di ottimizzare il rifornimento dei prodotti, nel rispetto delle strategie commerciali e dei fabbisogni di merci dell'azienda</p>	<p>scelte e possibili alternative di acquisto</p> <p>Curare il corretto trasferimento dei prodotti dal magazzino/celle frigo all'area vendita e viceversa, verificando l'integrità dei prodotti e rispettando la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e quella igienico-sanitaria</p> <p>Mantenere l'adeguato assortimento dei prodotti al fine di evitare rotture di stock, effettuando la corretta rotazione dei prodotti e lo smaltimento dei prodotti scaduti</p> <p>Preparare gli scaffali/aree di vendita prima di collocarvi la merce</p>
<p><b>Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania e Basilicata</b></p>	
<p>Operatore al banco di prodotti alimentari</p>	
<p><b>ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania</b></p>	
<p>Codice UC – 571 - Preparazione e vendita di prodotti alimentari Codice UC - 2663 - Esecuzione delle attività di smistamento e stoccaggio dei prodotti alimentari</p> <p>35_COM - Vendita e somministrazione di prodotti alimentari 12_COM - Esecuzione delle attività di magazzino per i prodotti alimentari</p>	
<p><b>Conoscenze</b></p>	<p><b>Capacità/Abilità</b></p>
<p>Tecniche di comunicazione efficace</p> <p>Tecniche e psicologie di vendita</p> <p>Attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande</p> <p>Confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande</p> <p>Elementi di merceologia alimentare</p> <p>Igiene e sicurezza alimentare</p>	<p>Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione della relazione con il cliente</p> <p>Assistere il cliente illustrando le caratteristiche del prodotto in vendita e fornendo suggerimenti relativi la preparazione e il consumo di prodotti alimentari</p> <p>Applicare le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, piazzaggio e confezionamento dei prodotti</p> <p>Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela</p> <p>Adottare le procedure di controllo della qualità</p>

Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)	alimentare dei prodotti in vendita
Tecniche di esposizione della merce/prodotto	Identificare e predisporre il prodotto (pesare o misurare, tagliare o confezionare, ecc.) in modo adeguato alle richieste e alle esigenze del cliente
Confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande	Rifornire il banco alimentare e gli scaffali nel rispetto delle norme igieniche ed in base alle date di scadenza  Utilizzare i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.)

#### 4.6 Percorso formativo **Formazione addetti banco panetteria**

I destinatari del percorso formativo della durata di n° 120 ore sono n° 2 addetti banco panetteria dei punti vendita delle Regioni Calabria, Campania che verranno formati sui temi connessi a:

- **Accoglienza e relazione con il cliente**
- **Miglioramento delle competenze tecniche specifiche**

<b>Corso</b>	<b>Formazione addetti banco panetteria</b>		
<b>Macro obiettivo</b>	➤ <b>Miglioramento delle competenze tecniche specifiche</b>		
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tecniche di produzione e conservazione</li> <li>➤ Normativa sulla sicurezza alimentare</li> <li>➤ Modalità espositiva e gestione degli scarti</li> </ul>		
<b>Competenze finali</b>	Preparare le materie prime, le attrezzature, i macchinari e provvedere alla lavorazione di paste di base, dolci elaborati, prodotti panari e prodotti sostitutivi del pane in base alle diverse tipologie di prodotti e nel rispetto delle normative igienico-sanitarie		
<b>Nr. Dipendenti coinvolti</b>	<b>Durata in ore</b>	<b>Modalità di erogazione</b>	<b>Tipo di formazione</b>
2	120	Aula Virtual Classroom Training on the job	Interna ed esterna
<b>Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania</b>			
Operatore della produzione artigianale di prodotti di panetteria			
<b>ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania</b>			
Codice UC – 1194 Gestione del processo di spezzatura e formatura dell'impasto dei prodotti di panetteria artigianale			

Conoscenze	Capacità/Abilità
<p>Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</p> <p>Disciplinari di produzione e ricette</p> <p>Principi di scienze e tecnologie alimentari</p> <p>Tecniche di manipolazione dell'impasto e lavorazione sfoglie e prodotti semilavorati: formatura, tiratura, cilindratura, ecc.</p> <p>Macchinari di laminazione dei prodotti da forno</p> <p>Tecniche di formatura dei prodotti artigianali di panetteria</p> <p>Ciclo di lavorazione dei prodotti di panetteria artigianale</p> <p>Macchine per la divisione e formatura di impasti per prodotti da forno</p> <p>Prodotti di panetteria artigianale: tipologie e caratteristiche</p>	<p>Utilizzare macchinari di laminazione prodotti da forno</p> <p>Riconoscere al tatto consistenza dell'impasto: elasticità, umidità, rigidità, ecc.</p> <p>Utilizzare macchine per la divisione e formatura dell'impasto per prodotti da forno (cilindratrice, spezzatrice, formatrice, ecc.)</p> <p>Applicare la normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)</p> <p>Applicare tecniche manuali di formatura dei diversi impasti dei prodotti artigianali da forno</p> <p>Monitorare e regolare caratteristiche e qualità della formatura dell'impasto</p>
<p><b>Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Basilicata</b></p>	
<p>Operatore di panificazione e produzione di paste</p>	
<p><b>ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Basilicata</b></p>	
<p>29_ALI - Lavorazione degli impasti</p> <p>31_ALI - Lavorazione della sfoglia e formatura dei semilavorati</p>	
Conoscenze	Capacità/Abilità
<p>Ciclo di lavorazione del pane e dei prodotti di pasta fresca</p> <p>Comportamento degli ingredienti durante la lavorazione dell'impasto (acqua, sale, farine, strutto, ecc.)</p> <p>Norme di igiene (HACCP) comunitarie, nazionali e regionali per garantire il mantenimento degli standard qualitativi di</p>	<p>Scegliere e valutare qualità e dosaggi degli ingredienti in ingresso in funzione del tipo di prodotto da realizzare</p> <p>Selezionare la composizione di impasti base in funzione della tipologia di prodotto da realizzare e delle condizioni ambientali esterne</p> <p>Utilizzare in sicurezza attrezzature e tecniche adeguate alla lavorazione degli impasti</p>

<p>produzione Principali reazioni fisico-chimiche e microbiologiche legate alla lavorazione del pane e della pasta fresca (fermentazioni, vaporizzazione, volatilizzazione, ecc.)</p> <p>Tecniche di manipolazione dell'impasto</p> <p>Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la lavorazione dell'impasto (es. impastatrici)</p> <p>Tecniche di lavorazione sfoglie e prodotti semilavorati: formatura, tiratura, cilindratura, ecc.</p> <p>Tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la lavorazione della sfoglia e la formatura dei semilavorati</p>	<p>Applicare tecniche e procedure manuali di formatura e cilindratura trasformando l'impasto in un semilavorato</p> <p>Contribuire alla rilevazione e raccolta di dati e indicazioni inerenti il sistema di monitoraggio e controllo della qualità dei processi produttivi</p> <p>Riconoscere al tatto consistenza dell'impasto: elasticità, umidità, rigidità, ecc</p> <p>Rilevare anomalie nel processo di impasto ed adottare i comportamenti conseguenti per la loro risoluzione</p>
---	--

#### 4.7 Percorso formativo **Formazione addetti banco pescheria**

I destinatari del percorso formativo della durata di n° 120 ore sono n° 20 addetti banco pescheria dei punti vendita delle Regioni Calabria, Campania e Puglia che verranno formati sui temi connessi a:

- **Accoglienza e relazione con il cliente**
- **Miglioramento delle competenze tecniche specifiche**

Corso	Formazione addetti banco pescheria		
<b>Macro obiettivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Accoglienza e relazione con il cliente</b></li> <li>➤ <b>Miglioramento delle competenze tecniche specifiche</b></li> </ul>		
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relazione con il cliente</li> <li>➤ Normativa sulla sicurezza alimentare, normativa etichettatura e tracciabilità</li> <li>➤ Conoscenza merceologica , modalità espositiva e gestione degli scarti</li> </ul>		
<b>Competenze finali</b>	<p>Soddisfare le esigenze del cliente fornendo il prodotto richiesto nel rispetto di standard di qualità, efficienza del servizio e salubrità del prodotto</p> <p>Provvedere all'allestimento e al rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali contribuendo all'organizzazione del locale/reparto da adibire alla vendita dei prodotti secondo le direttive aziendali</p> <p>Curare il ricevimento, il controllo e lo stoccaggio della merce in coerenza ai parametri di qualità e i criteri gestionali definiti dall'azienda</p>		
<b>Nr. Dipendenti coinvolti</b>	<b>Durata in ore</b>	<b>Modalità di erogazione</b>	<b>Tipo di formazione</b>

20	120	Aula Virtual Classroom Training on the job	Interna ed esterna
<b>Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Puglia e Calabria</b>			
17 - operatore/operatrice per attività di assistenza, orientamento, informazione del cliente e allestimento e rifornimento degli scaffali			
<b>ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Puglia e Calabria</b>			
Codice UC – 420 cura del processo di vendita al cliente Codice UC – 419 allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali Codice UC – 418 ricevimento, controllo e stoccaggio della merce			
<b>Conoscenze</b>		<b>Capacità/Abilità</b>	
<p>Tecniche di comunicazione e vendita per la gestione efficace delle relazioni con il cliente e la mediazione e gestione del conflitto</p> <p>Caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per la conservazione, refrigerazione e la gestione dei relativi sistemi di regolazione</p> <p>Regole e tecniche di rotazione dei prodotti alimentari e di smaltimento dei prodotti scaduti</p> <p>Tipologie e caratteristiche dei prodotti, prezzi e quotazioni al fine di ottimizzare il rifornimento dei prodotti, nel rispetto delle strategie commerciali e dei fabbisogni di merci dell'azienda</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo haccp e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>Procedure di controllo quantitativo e qualitativo dei prodotti in arrivo, mediante l'utilizzo di tecniche anche di tipo esperienziale per il riconoscimento delle caratteristiche dei prodotti</p> <p>Tipologie e caratteristiche dei prodotti venduti e del parco dei fornitori di riferimento</p>		<p>Accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le esigenze espresse</p> <p>Fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, offrendo suggerimenti nelle scelte e possibili alternative di acquisto</p> <p>Curare il corretto trasferimento dei prodotti dal magazzino/celle frigo all'area vendita e viceversa, verificando l'integrità dei prodotti e rispettando la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e quella igienico-sanitaria</p> <p>Mantenere l'adeguato assortimento dei prodotti al fine di evitare rotture di stock, effettuando la corretta rotazione dei prodotti e lo smaltimento dei prodotti scaduti</p> <p>Preparare gli scaffali/aree di vendita prima di collocarvi la merce</p> <p>Controllare dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) e qualitativo (scadenze e standard di qualità) i prodotti in ingresso, individuando possibili prodotti non conformi da restituire</p>	

<b>Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania e Basilicata</b>	
Operatore al banco di prodotti alimentari	
<b>ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania e Basilicata</b>	
Codice UC – 571 - Preparazione e vendita di prodotti alimentari Codice UC - 2663 - Esecuzione delle attività di smistamento e stoccaggio dei prodotti alimentari  35_COM - Vendita e somministrazione di prodotti alimentari 12_COM - Esecuzione delle attività di magazzino per i prodotti alimentari	
<b>Conoscenze</b>	<b>Capacità/Abilità</b>
Tecniche di comunicazione efficace	Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione della relazione con il cliente
Tecniche e psicologie di vendita	Assistere il cliente illustrando le caratteristiche del prodotto in vendita e fornendo suggerimenti relativi la preparazione e il consumo di prodotti alimentari
Attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande	Applicare le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, piazzaggio e confezionamento dei prodotti
Confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande	Applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela
Elementi di merceologia alimentare	Adottare le procedure di controllo della qualità alimentare dei prodotti in vendita
Igiene e sicurezza alimentare	Identificare e predisporre il prodotto (pesare o misurare, tagliare o confezionare, ecc.) in modo adeguato alle richieste e alle esigenze del cliente
Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp)	Rifornire il banco alimentare e gli scaffali nel rispetto delle norme igieniche ed in base alle date di scadenza
Tecniche di esposizione della merce/prodotto	Utilizzare i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.)
Confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande	

#### 4.8 Percorso formativo **Formazione Store Manager**

I destinatari del percorso formativo della durata di n° 120 ore sono n° 14 Capi Negozio dei punti vendita delle Regioni Calabria, Campania, Basilicata e Puglia che verranno formati sui temi connessi a:

- **Accoglienza e relazione con il cliente**
- **Miglioramento delle competenze tecniche specifiche**

<b>Corso</b>	<b>Formazione Store manager</b>		
<b>Macro obiettivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Miglioramento delle competenze di gestione del punto vendita:</b></li> <li>- coordinamento del personale</li> <li>- gestione del punto vendita maggiormente rispondente alla politica aziendale</li> </ul>		
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Leadership, motivazione e gestione dei collaboratori</li> <li>➤ Normativa sul rapporto di lavoro</li> <li>➤ Store management e strategie aziendali</li> <li>➤ Ruolo e mission aziendale"</li> </ul>		
<b>Competenze finali</b>	<p>Gestire il personale della filiale/negozio perseguendo l'impiego ottimale delle risorse affidate, nel rispetto delle logiche di efficienza</p> <p>Gestire il budget di filiale/negozio e il controllo dei risultati di vendita verificando i fattori determinanti dell'andamento economico e prospettando interventi di miglioramento</p>		
<b>Nr. Dipendenti coinvolti</b>	<b>Durata in ore</b>	<b>Modalità di erogazione</b>	<b>Tipo di formazione</b>
14	120	Aula Virtual Classroom Training on the job	Interna ed esterna
<b>Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Puglia e Calabria</b>			
16 - responsabile della direzione, organizzazione e gestione del punto vendita			
<b>ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Puglia e Calabria</b>			
Codice UC – 433 - gestione del personale della filiale/negozio Codice UC – 431 - gestione economica della filiale/negozio e controllo dei risultati di vendita			
<b>Conoscenze</b>		<b>Capacità/Abilità</b>	
<p>Elementi di contrattualistica e di diritto del lavoro per pianificare correttamente mansioni, turni e ferie e la procedura amministrativa di assunzione/licenziamento e trasformazioni di contratto</p> <p>Elementi e tecniche di direzione e organizzazione aziendale per supervisionare, coordinare e pianificare il lavoro in squadra</p> <p>Elementi e tecniche di leadership e di delega al fine di creare un clima collaborativo e di gestione efficace ed efficiente del lavoro</p> <p>Tecniche di comunicazione interpersonale al</p>		<p>Curare gli aspetti motivazionali e quelli riguardanti le relazioni tra il personale, in collaborazione con i responsabili di reparto</p> <p>Effettuare la valutazione e la supervisione di proposte di promozione e miglioramenti retributivi e la gestione degli esuberanti del personale in servizio presso la filiale</p> <p>gestire i rapporti con le organizzazioni sindacali sulle tematiche di propria competenza, in stretta relazione con la direzione del personale</p> <p>Organizzare il lavoro del personale nel rispetto della suddivisione dei ruoli e dei turni di lavoro</p> <p>Definire gli obiettivi commerciali e il budget della filiale/negozio verificando l'andamento con i dati</p>	

fine di relazionarsi efficacemente con i colleghi	consuntivi, e decidendo, se necessario, i relativi correttivi
Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni e processi lavorativi	guidare la pianificazione delle vendite della filiale in collaborazione con i responsabili di reparto
funzione, caratteristiche e logiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione	Verificare i parametri relativi alla produttività e redditività per controllare costantemente l'andamento economico della filiale/negozi
strategie commerciali dell'impresa e caratteristiche dei prodotti venduti	
<b>Qualifica di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania e Basilicata</b>	
Capo reparto della grande distribuzione - Tecnico per la gestione del reparto nella GDO ( Basilicata)	
<b>ADA/UC di riferimento del Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Campania e Campania</b>	
Codice UC – 3310 - Supervisione e coordinamento delle attività di vendita del reparto	
Codice UC – 3312 - Organizzazione del reparto nella GDO	
33_COM - Supervisione e coordinamento dei processi di controllo qualità'	
40_COM - Cura degli aspetti gestionali ed organizzativi della grande distribuzione organizzata	
<b>Conoscenze</b>	<b>Capacità/Abilità</b>
Applicare tecniche di redazione di report di monitoraggio delle attività	Procedure standard di reporting
Utilizzare tecniche di gestione e leadership	Tecniche di gestione risorse umane e gruppi di lavoro
Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale	Modalità di organizzazione del lavoro nella GDO
Elementi di gestione delle risorse umane	Metodologie di controllo della qualità dei processi di vendita
Tecniche e strumenti di pianificazione delle attività	Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro
Elementi di diritto sindacale	Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno della struttura organizzativa

## 5. Criteri utilizzati per la compilazione dell'Allegato 1.a

Il Piano Formativo coinvolgerà i dipendenti di Maiora s.r.l.. I livelli contrattuali sono stati suddivisi fra: addetti alle vendite, specialisti di reparto e saranno aggregati per ore di formazione destinate e livello di competenza da raggiungere. Nella colonna "Numero delle ore di riduzione di orario di lavoro da destinare ai percorsi di sviluppo competenze" dell'Allegato 1a, per ciascuna di queste tipologie di dipendenti è stata indicata la somma delle ore di formazione prevista. Nella colonna "Quota retribuzione oraria" è stato indicato il costo orario medio della retribuzione moltiplicato per

il numero delle ore di riduzione di orario di lavoro.

Nella colonna “Quota contribuzione oraria” è stato indicato il costo orario medio dei contributi moltiplicato per il numero delle ore di riduzione di orario di lavoro.

## 6 Modalità di attuazione e attestazione delle competenze

Accanto alla lezione d’aula o virtual Classroom, sono state preferite metodologie formative quanto possibile esperienziali, ossia concepite in riferimento a problemi concreti aziendali che derivano dall’introduzione di nuove metodologie lavorative nei reparti, dall’implementazione del nuovo gestionale, dalla necessità di rivisitare alcune modalità tipiche dell’agire nella relazione con la clientela.

Verrà costantemente effettuato un monitoraggio rispetto al raggiungimento da parte dei lavoratori degli obiettivi di apprendimento definiti, processo facilitato dal coinvolgimento dei Formatori Interni di Maiora S.r.l. e che verrà realizzato in raccordo con IFOA.

Al termine dei percorsi formativi, Maiora S.r.l. intende attivare un processo di attestazione delle competenze, con l’obiettivo di mettere in trasparenza le capacità e conoscenze acquisite da ciascun lavoratore, in modo che possano concorrere, a seguito della partecipazione ad ulteriori percorsi formativi, all’ottenimento della qualifica di riferimento, nelle more dell’attuazione del Modello del Sistema Regionale di Validazione e Certificazione delle Competenze (SRVCC).

Nell’ambito del presente progetto, IFOA rilascerà – per ogni lavoratore partecipante - una attestazione finale di partecipazione (dichiarazione degli apprendimenti), nella quale sarà data evidenza delle competenze traguardate.

**I.F.O.A. – Istituto Formazione Operatori Aziendali** è ente di formazione che opera su tutto il territorio italiano. Nata nel 1970, su iniziativa della Camera di Commercio di Reggio Emilia, dal 1994, con l’ingresso nella compagine dell’Istituto della Camere di Commercio dell’Emilia Romagna e degli altri attuali soci istituzionali, IFOA si configura come Centro di Formazione e Servizi delle Camere di Commercio dell’Emilia Romagna. Dal 1996 è Ente dotato di personalità giuridica e svolge attività di interesse pubblico senza fini di lucro.

IFOA è ente riconosciuto dal 1999 ai sensi dell’art. 1 della legge 40/87 dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale (per l’anno 2020 con decreto di riparto D.D. n. 19 del 12 novembre 2020, registrato dagli organi di controllo competenti in data 23/11/2020 n. 2232).

Dispone inoltre di accreditamenti regionali per la formazione professionale ed i servizi al lavoro nelle seguenti regioni: Puglia, Emilia Romagna, Lombardia, Veneto e Toscana.

Il sistema di gestione qualità di IFOA, certificato fin dal 1996 secondo la normativa UNI EN ISO 9001, ha conseguito nel 2017 la conversione secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 settore EA 37 ed EA 38, come da certificato emesso da CISQ/IMQ-CSQ n. 9175.IFSI in data 12/05/2020.

La mission di IFOA è quella di attuare processi formativi di qualificazione e specializzazione professionale, di creare strutture di ricerca, di sperimentazione e di assistenza, nonché svolgere attività di orientamento e di avvicinamento e inserimento dei giovani nel mondo del lavoro.

L'attività dell'istituto è rivolta alle persone, alle imprese, alle categorie economiche, alle organizzazioni professionali e agli enti pubblici, in rapporto integrato con la realtà economica e sociale locale, nazionale e internazionale.

IFOA ha una consolidata esperienza specifica nella progettazione ed erogazione di percorsi di formazione e aggiornamento rivolti alle imprese, realizzati utilizzando sia canali di finanziamento pubblico (tra cui FSE, L.236 e Fondi Paritetici Interprofessionali), sia su commesse private a mercato per le aziende clienti. IFOA dispone inoltre internamente dell'esperienza, del know-how, delle certificazioni e degli accreditamenti richiesti per agire come ente titolato nei processi di validazione e certificazione delle competenze.

Tra le attività contemplate nell'offerta formativa dell'Istituto riportiamo in particolare:

- Formazione aziendale ed interaziendale, settoriale e territoriale, trasversale, tematica, tecnica, manageriale (per imprenditori, dirigenti, lavoratori e operatori aziendali, tramite corsi di aggiornamento professionale, formazione interna, qualificazione, riqualificazione e riconversione professionale, seminari);
- Alta formazione (Master e IFTS - Istruzione e formazione tecnica superiore);
- Formazione a distanza e multimedialità (progetti di eLearning, percorsi formativi realizzati interamente o in parte in Formazione a Distanza);
- Analisi dei fabbisogni formativi aziendali, individuali e bilanci di competenze;
- Consulenza e servizi per aziende e Pubblica Amministrazione;
- Progetti finanziati dalle istituzioni comunitarie per imprese e Pubblica Amministrazione;
- Progetti nazionali ed internazionali di assistenza tecnica ad enti pubblici in materia di formazione professionale.

Gli ambiti di intervento e le tematiche che caratterizzano il know how IFOA sono:

- Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Ambiente e Risparmio Energetico;
- Information & Communication Technology;
- Marketing, Vendite e Internazionalizzazione;
- Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane;
- Produzione

Nel rispetto del D. Lgs. n.231, IFOA si è dotato di un modello organizzativo e di un Codice Etico e di Condotta.

IFOA ha collaborato con Maiora s.r.l. nel processo di mappatura delle competenze come descritto al paragrafo "3 – Analisi dei fabbisogni e mappatura delle competenze" strettamente connesso e funzionale alla realizzazione del seguente modello di attestazione delle competenze:

- Predisposizione degli strumenti di rilevazione (esercitazioni, simulazioni, prove pratiche, griglie di osservazione ecc);
- Condivisione con i Formatori del modello base e dei criteri di rilevazione/attestazione delle competenze;
- Predisposizione degli strumenti di rilevazione sulla base dei contenuti dei singoli percorsi formativi;
- Somministrazione prove - una prova intermedia al raggiungimento del 50% del monte ore del percorso formativo e una al termine;
- Analisi delle prove, elaborazione dei risultati;
- Restituzione dei risultati, intermedi e finali, ai partecipanti;
- Rilascio Dichiarazione/ Attestazione degli apprendimenti a cura di IFOA.

## 6.1 - Formatori interni ed esterni

La qualità dell'erogazione formativa è assicurata da docenti/consulenti (Esterni) della distribuzione con esperienza consolidata nel campo per aver svolto la stessa attività presso altri retailer (Auchan, Carrefour) e da docenti interni della Maiora s.r.l..

Il Gruppo dei Formatori di Maiora s.r.l. collabora con il dipartimento HR e Ufficio Formazione definendo i percorsi di sviluppo delle competenze dei dipendenti aziendali attraverso il presidio e il coordinamento di tutti gli step del processo formativo che possono essere così sintetizzati:

- Rilevamento delle esigenze, in stretta collaborazione con le prime linee manageriali aziendali e dei processi nella rilevazione dei fabbisogni e nella predisposizione degli adeguati interventi formativi;
- Progettazione corsi di formazione tecnica;
- **Erogazione diretta della formazione** e eventuale coordinamento di consulenti esterni della formazione;
- Valutazione dell'efficacia formativa.

I formatori interni sono capi area , tecnici di reparto e coordinatori di area con esperienza consolidata e che nel piano interverranno su tutti i moduli formativi orientati al trasferimento di procedure aziendali consolidate in tutta la rete.

## 7 Monitoraggio

L'attuazione dell'intero Piano Formativo sarà monitorata puntualmente attraverso tools di monitoraggio e reportistica digitale strutturati ad hoc in coerenza con quanto prescritto dall'Avviso Fondo Nuove Competenze.

Il Piano prevede l'applicazione di un sistema di monitoraggio che permetta il presidio costante dello

svolgimento e realizzazione della formazione, in linea con gli obiettivi di apprendimento definiti, in itinere che finale in raccordo con IFOA. Tale processo permetterà la misurazione in itinere e al termine delle attività degli obiettivi raggiunti e dei margini di miglioramento possibili. Il sistema di monitoraggio e valutazione è stato definito e condiviso contestualmente alla progettazione del Piano, al fine di garantire, attraverso la definizione di indicatori di apprendimento specifici, un controllo basato su elementi oggettivi correlati agli standard di qualificazione del repertorio regionale. Gli indicatori sono stati identificati pensando al monitoraggio quale indispensabile supporto al processo di valutazione e al contempo pensando al sistema di valutazione come atto di completamento del sistema di monitoraggio. L'azione di monitoraggio a livello aziendale si svolgerà secondo la logica di controllo del processo, in modo da permettere un intervento tempestivo nella gestione delle eventuali criticità riscontrate e raccogliere i dati utili per valutare il successo dell'intervento. Il monitoraggio avrà inoltre il compito di registrare le fasi più significative dell'esperienza, in modo da poter realizzare un report finale.

In itinere, data la dimensione del Piano Formativo, i dati/informazioni che verranno indagati saranno di tipo organizzativo, con riferimento alle risorse strutturali e tecnologiche impiegate e l'organizzazione di progetto attivata.

In fase di valutazione finale gli aspetti che verranno indagati sono:

- il grado di raggiungimento degli obiettivi in termini realizzativi e di apprendimento;
- le criticità riscontrate in relazione alla partecipazione, agli aspetti logistici, al rispetto dei tempi, etc.;
- il grado di applicazione concreta nel contesto lavorativo delle abilità acquisite (trasferibilità).

## 8 Data e firma

---

Legale Rappresentante