

**Analisi dei profili professionali per l'apprendistato professionalizzante ai fini  
dell'attuazione della riforma ex d.lgs. 167/2011**

**(COMPARTO ALIMENTARE - Profili formativi estratti dai ccnl)**

**ALIMENTARE (INDUSTRIA)**

**ACC 26.6.2006**

**Verbale di accordo sull'apprendistato professionalizzante**

**Allegato 1**

Elenco esemplificativo di gruppi professionali  
(Distinto per funzioni aziendali)

**Amministrazione e Gestione Aziendale**

- Operatore di segreteria
- Operatore di contabilità
- Addetto amministrazione/finanza/controllo di gestione
- Addetto area risorse umane
- Addetto gestione/sviluppo personale
- Addetto affari legali
- Addetto servizi generali

**Ricerca e sviluppo del prodotto/processo**

- Tecnico ricerca sviluppo alimentare
- Tecnologo di industrializzazione prodotto/processo
- Tecnico sistemi assicurazione e/o qualità (processi e prodotti)
- Tecnico di laboratorio

**Produzione**

- Tecnico di produzione (gestione reparto/unità operativa)
- Conduttore di linea e sistemi automatizzati
- Operatore di produzione

- Addetto al Controllo Qualità
- Addetto/Tecnico di ambiente/sicurezza/igiene

#### **Logistica/supply chain**

- Addetto programmazione della logistica
- Tecnico approvvigionamenti
- Magazziniere
- Operatore alla movimentazione e stoccaggio
- Addetto alla programmazione dalla produzione
- Addetto Trasporti
- Addetto agli acquisti
- Addetto alla Gestione Ordini
- Addetto Spedizioni

#### **Sistemi informativi**

- Tecnico sistema informativo aziendale
- Tecnico e/o programmatore informatico

#### **Commerciale e Comunicazione**

- Operatore servizi commerciali
- Addetto marketing e/o trade marketing
- Addetto customer service Italia/Estero
- Addetto comunicazione
- Addetto vendite

#### **Manutenzione - impiantistica**

- Tecnico di manutenzione
- Manutentore
- Progettista impianti
- Tecnico disegnatori/progettisti cad

#### **Allegato 2**

**Tabella 1: Area Amministrazione e Gestione aziendale**

AREA AZIENDALE	CONOSCENZE DI BASE	CONOSCENZE TRASVERSALI	COMPETENZE SPECIFICHE DI RUOLO	CAPACITA'
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE AZIENDALE	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nozioni di igiene, sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro</li><li>- Conoscenza dei diritti e doveri nel rapporto di lavoro</li><li>- Conoscenza dell'organizzazione aziendale e del ciclo produttivo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lingue</li><li>- Utilizzo del Personal Computer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscenza del mercato, dei prodotti e dei servizi del settore alimentare</li><li>- Nozioni di contabilità generale</li><li>- Conoscenza delle tecniche di gestione aziendale</li><li>- Conoscenza delle tecniche di selezione del personale, sviluppo organizzativo e formazione</li><li>- Conoscenza della normativa e delle procedure aziendali</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Teamwork</li><li>- Gestione del tempo</li><li>- Orientamento alla soddisfazione del cliente interno e esterno</li></ul>

**Tabella 2: Area Ricerca e Sviluppo del prodotto/processo**

AREA AZIENDALE	CONOSCENZE DI BASE	CONOSCENZE TRASVERSALI	COMPETENZE SPECIFICHE DI RUOLO	CAPACITA'
RICERCA E SVILUPPO DEL PRODOTTO/PROCESSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nozioni di igiene, sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro</li> <li>- Conoscenza dei diritti e doveri nel rapporto di lavoro</li> <li>- Conoscenza dell'organizzazione aziendale e del ciclo produttivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lingue</li> <li>- Utilizzo del Personal Computer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza del mercato, dei prodotti e dei servizi del settore alimentare</li> <li>- Conoscenza delle materie prime e dei principi nutrizionali</li> <li>- Conoscenza delle tecnologie e processi alimentari</li> <li>- Conoscenza dei cicli di lavorazione</li> <li>- Conoscenza degli impianti di produzione</li> <li>- Conoscenza delle tecniche di trattamento/preparazione e sviluppo prodotti/ricette</li> <li>- Conoscenza dei sistemi di packaging e delle tecnologie di confezionamento</li> <li>- Nozioni di etichettatura</li> <li>- Conoscenza delle tecniche di assaggio/valutazione sensoriale</li> <li>- Conoscenza delle normative del settore alimentare</li> <li>- Conoscenza delle tecniche, dei metodi di lavoro e dei sistemi di Haccp</li> <li>- Conoscenza delle analisi di laboratorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teamwork</li> <li>- Problem solving</li> <li>- Orientamento alla soddisfazione del cliente interno e esterno</li> </ul>

**Tabella 3: Area Produzione**

AREA AZIENDALE	CONOSCENZE DI BASE	CONOSCENZE TRASVERSALI	COMPETENZE SPECIFICHE DI RUOLO	CAPACITA'
PRODUZIONE	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nozioni di igiene, sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro</li><li>- Conoscenza dei diritti e doveri nel rapporto di lavoro</li><li>- Conoscenza dell'organizzazione aziendale e del ciclo produttivo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lingue</li><li>- Utilizzo del Personal Computer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscenza del mercato, dei prodotti e dei servizi del settore alimentare</li><li>- Conoscenza delle materie prime</li><li>- Conoscenza del processo produttivo</li><li>- Conoscenza della linea di produzione</li><li>- Conoscenza degli impianti di produzione</li><li>- Conoscenza dei sistemi informatici di stabilimento</li><li>- Conoscenza delle tecniche e metodologie di sanificazione</li><li>- Nozioni di ecologia e tutela ambientale</li><li>- Conoscenza delle tecniche, dei metodi di lavoro e dei sistemi di Haccp</li><li>- Conoscenza del sistema di rintracciabilità</li><li>- Nozioni di sicurezza alimentare</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Teamwork</li><li>- Problem solving</li><li>- Gestione delle risorse umane</li><li>- Gestione rapporti Interpersonali</li></ul>

**Tabella 4: Area logistica**

AREA AZIENDALE	CONOSCENZE DI BASE	CONOSCENZE TRASVERSALI	COMPETENZE SPECIFICHE DI RUOLO	CAPACITA'
LOGISTICA	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nozioni di igiene, sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro</li><li>- Conoscenza dei diritti e doveri nel rapporto di lavoro</li><li>- Conoscenza dell'organizzazione aziendale e del ciclo produttivo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lingue</li><li>- Utilizzo del Personal Computer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscenza del mercato, dei prodotti e dei servizi del settore alimentare</li><li>- Conoscenza delle materie prime, dei semilavorati, dei materiali di imballaggio</li><li>- Organizzazione delle spedizioni</li><li>- Sistemi di gestione del magazzino e delle scorte</li><li>- Preparazione dell'ordine</li><li>- Modalità di consegna</li><li>- Procedure amministrative, fiscali e doganali nazionali e internazionali</li><li>- Attrezzature e mezzi di movimentazione</li><li>- Contrattualistica</li><li>- Strumenti informatici</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Teamwork</li><li>- Problem solving</li><li>- Gestione del tempo</li><li>- Orientamento alla soddisfazione del cliente interno e esterno</li><li>- Negoziazione</li></ul>

**Tabella 5: Area Sistemi informativi**

AREA AZIENDALE	CONOSCENZE DI BASE	CONOSCENZE TRASVERSALI	COMPETENZE SPECIFICHE DI RUOLO	CAPACITA'
SISTEMI INFORMATIVI	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nozioni di igiene, sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro</li><li>- Conoscenza dei diritti e doveri nel rapporto di lavoro</li><li>- Conoscenza dell'organizzazione aziendale e del ciclo produttivo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lingue</li><li>- Utilizzo del Personal Computer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscenza dei prodotti e dei servizi di settore</li><li>- Conoscenza dei linguaggi di programmazione</li><li>- Architetture di rete</li><li>- Creazione ed implementazione siti internet aziendali</li><li>- Prodotti software e hardware</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Teamwork</li><li>- Problem solving</li><li>- Orientamento alla soddisfazione del cliente interno e esterno</li></ul>

**Tabella 6: Area Commerciale e Comunicazione**

AREA AZIENDALE	CONOSCENZE DI BASE	CONOSCENZE TRASVERSALI	COMPETENZE SPECIFICHE DI RUOLO	CAPACITA'
COMMERCIALE E COMUNICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nozioni di igiene, sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro</li><li>- Conoscenza dei diritti e doveri nel rapporto di lavoro</li><li>- Conoscenza dell'organizzazione aziendale e del ciclo produttivo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lingue</li><li>- Utilizzo del Personal Computer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Logistica distributiva</li><li>- Struttura trade</li><li>- Tecniche di vendita e strategie di comunicazione relazionali nei confronti dei clienti in un ottica di customer satisfaction</li><li>- Conoscenza delle tecniche di esposizione di prodotti, di marketing strategico e merchandising</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Negoziazione</li><li>- Teamwork</li><li>- Problem solving</li><li>- Gestione del tempo</li><li>- Orientamento alla soddisfazione del cliente interno e esterno</li><li>- Tecniche di presentazione</li><li>- Capacità relazionali</li></ul>

**Tabella 7: Area Manutenzione-Impiantistica**

AREA AZIENDALE	CONOSCENZE DI BASE	CONOSCENZE TRASVERSALI	COMPETENZE SPECIFICHE DI RUOLO	CAPACITA'
MANUTENZIONE E IMPIANTISTICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nozioni di igiene, sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro</li> <li>- Conoscenza dei diritti e doveri nel rapporto di lavoro</li> <li>- Conoscenza dell'organizzazione aziendale e del ciclo produttivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lingue</li> <li>- Utilizzo del Personal Computer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza del processo produttivo</li> <li>- Conoscenza della linea di produzione</li> <li>- Conoscenza degli impianti di produzione (focus sull'area in cui opera);</li> <li>- Conoscenza della normativa in materia</li> <li>- Lettura schemi elettrici e disegno meccanici</li> <li>- Conoscenza del linguaggio di programmazione PLC</li> <li>- Conoscenza di meccanica-oleodinamica-pneumatica-elettrica-elettronica</li> <li>- Prevenzione guasti</li> <li>- Conoscenza delle tecniche e metodologie di sanificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teamwork</li> <li>- Gestione del tempo</li> <li>- Problem solving</li> <li>- Capacità relazionali</li> </ul>

**ALIMENTARE (PMI)****ACC 16.2.2006****Accordo in tema di apprendistato professionalizzante per i dipendenti della piccola e media industria alimentare**

**Allegato 1**  
Formazione professionalizzante

AREE AZIENDALI		FORMAZIONE PROFESSIONALIZZANTE				
	<b>Conoscere i prodotti e servizi del settore merceologico di appartenenza e del contesto aziendale</b>	<b>Conoscere le basi tecniche e scientifiche della professionalità</b>	<b>Conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro</b>	<b>Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)</b>	<b>Conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale</b>	<b>Conoscere le innovazioni di processo e del contesto produttivo</b>
<b>Amministrazione e Gestione aziendale</b>	Conoscenza dei prodotti e servizi di Settore	- Contabilità generale - Lingue	- Tecniche di:  - gestione aziendale - archiviazione - amministrazione del personale, sviluppo organizzativo e formazione - Rapporti con Enti ed Istituti	- Competenze informatiche	- Sicurezza e misure di protezione e prevenzione individuale	- Innovazioni - Orientamento alla soddisfazione del cliente
<b>Ricerca e Sviluppo</b>	Conoscenza delle	- Disegno tecnico	- Tecniche, Metodi di	- Competenze	- Sicurezza e misure di	- Innovazioni

<b>del prodotto/processo</b>	materie prime, dei prodotti o dei servizi di settore	- Lingue	lavoro e Sistemi HACCP - Analisi di laboratorio	informatiche - Strumenti di lavoro	protezione e prevenzione individuale - Ecologia e tutela ambientale	- Orientamento alla soddisfazione del cliente
<b>Produzione</b>	Conoscenza delle materie prime, dei prodotti, dei semilavorati, dei materiali di imballaggio e dei servizi di settore	- Disegno tecnico - Lingue	- Tecniche, Metodi di lavoro e Sistemi HACCP	- Competenze informatiche - Strumenti di lavoro	- Sicurezza e misure di protezione e prevenzione individuale - Ecologia e tutela ambientale	- Innovazioni - Orientamento alla qualità
<b>Logistica</b>	Conoscenza delle materie prime, dei semilavorati, dei materiali di imballaggio e dei servizi di settore	Normative sull'igiene e la conservazione dei prodotti alimentari durante il trasporto	- Tecniche, Metodi di lavoro e Sistemi HACCP - Tecniche di magazzino e stoccaggio	- Competenze informatiche - Strumenti di lavoro	- Sicurezza e misure di protezione e prevenzione individuale - Ecologia e tutela ambientale	- Innovazioni - Orientamento alla qualità
<b>Sistemi informativi</b>	Conoscenza dei prodotti e servizi di settore	- Informatica generale	- Tecniche e Metodi di lavoro	- Informatica e telematica applicate - Strumenti di lavoro	- Sicurezza e misure di protezione e prevenzione individuale	- Innovazioni - Orientamento alla qualità
<b>Commerciale e Comunicazione</b>	Conoscenza dei prodotti e servizi di settore	- Struttura della rete distributiva - Lingue	- Tecniche di comunicazione - Tecniche Ricerca di mercato - Tecniche di vendita - Tecniche di marketing	- Informatica e telematica applicate - Strumenti di lavoro	- Sicurezza e misure di protezione e prevenzione individuale	- Innovazioni - Orientamento alla qualità e/o alla soddisfazione del cliente e del consumatore

			- Servizio clienti			
<b>Manutenzione - Impiantistica</b>	Conoscenza dei prodotti, dell'impiantistica di produzione e servizi di settore	Materiali di lavoro, componentistica impianti	Tecniche di manutenzione (Tecniche e nozioni di oleodinamica e/o meccanica e/o elettronica e/o elettrotecnica e/o pneumatica, ecc.)	- Competenze informatiche - Strumenti di lavoro	- Sicurezza e misure di protezione e prevenzione individuale - Ecologia e tutela ambientale	- Innovazioni

#### **AREE AZIENDALI E RELATIVE QUALIFICHE PROFESSIONALI**

##### **AMMINISTRAZIONE E GESTIONE AZIENDALE**

- Tecnici ed operatori di amministrazione/finanza/controllo di gestione
- Operatori di contabilità
- Tecnici ed operatori di gestione personale
- Operatori di segreteria

##### **RICERCA E SVILUPPO DEL PRODOTTO/PROCESSO**

- Tecnici ed operatori di acquisti
- Tecnici ricerca sviluppo alimentare
- Disegnatori/progettisti cad/cam
- Tecnologi di industrializzazione prodotto/processo
- Tecnici ed operatori di sistemi qualità (processi e prodotti)
- Tecnici ed operatori di laboratorio
- Tecnici di ambiente/sicurezza

##### **PRODUZIONE**

- Tecnici programmazione della produzione
- Tecnici di produzione (gestione reparto/unità operativa)
- Conduttori di processi e sistemi automatizzati
- Operatori di produzione e servizi

#### **LOGISTICA**

- Tecnici programmazione della logistica
- Tecnici ed operatori di approvvigionamenti
- Magazzinieri
- Operatori alla movimentazione e stoccaggio

#### **SISTEMI INFORMATIVI**

- Tecnici ed operatori del sistema informativo aziendale
- Tecnici ed operatori di informatica industriale

#### **COMMERCIALE E COMUNICAZIONE**

- Tecnici commerciale/marketing/organizzazione vendite
- Operatori-servizi commerciali
- Venditori (distribuzione/assistenza clienti)
- Tecnici ed operatori di comunicazione e immagine

#### **MANUTENZIONE - IMPIANTISTICA**

- Tecnici ed operatori della programmazione della manutenzione
- Manutentori
- Progettisti di implementazione/adeguamento impianti

**ALIMENTARE E PANIFICAZIONE (ARTIGIANATO)**

**ACC 24.1.2008**

**(ALIMENTARE - COOPERATIVE ACC 21.9.2005)**

**Accordo di rinnovo del contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti delle imprese artigiane del settore alimentare e della panificazione**

**Allegato 1**

**Profili formativi per l'apprendistato professionalizzante (settore Alimentare)**

**1. Profilo tipo: addetto all'amministrazione e gestione aziendale**

**Figure professionali di riferimento**

Tecnici di amministrazione/finanza/controllo di gestione

Operatori di contabilità

Tecnici di gestione/sviluppo di personale

Operatori di segreteria

**Area di attività:** Amministrazione e gestione aziendale

**Settore:** alimentare

**Competenze tecnico-professionali generali**

Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, dei prodotti e dei servizi di settore.

Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità.

Conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro.

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro).

Conoscere e utilizzare le misure e i dispositivi di prevenzione e di sicurezza individuale e di tutela ambientale.

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

Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi.

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla soddisfazione del cliente.

#### Competenze tecnico-professionali di profilo

Conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale.

Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da interpretare lettere e redigere documenti amministrativi.

Conoscere e saper utilizzare tecniche di gestione aziendale, di archiviazione, di selezione del personale, di sviluppo organizzativo e tecnica bancaria.

Saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura.

Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.

Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione dagli incendi.

## 2. Profilo tipo: addetto alla ricerca e sviluppo del prodotto/processo

### Figure professionali di riferimento

Tecnici acquisti, tecnici di ricerca sviluppo alimentare.

Disegnatori/progettisti CAD.

Tecnologi di industrializzazione di prodotto/processo.

Tecnici di sistemi qualità di processo e di prodotto.

Tecnici di laboratorio.

Tecnici di ambiente e sicurezza.

**Area di attività:** ricerca e sviluppo del prodotto/processo.

**Settore:** alimentare

**Competenze tecnico-professionali generali**

Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, dei prodotti e dei servizi di settore.

Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità.

Conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro.

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro).

Conoscere e utilizzare le misure e i dispositivi di prevenzione e sicurezza individuale e di tutela ambientale.

Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi.

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

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla soddisfazione del cliente.

**Competenze tecnico-professionali di profilo**

Conoscenza delle materie prime, dei prodotti e dei servizi del settore.

Leggere e interpretare il disegno tecnico.

Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera.

Conoscere e saper applicare le tecniche, i metodi di lavoro e i sistemi di autocontrollo HCCP (Hazard Analysis Critical Control Points) degli alimenti.

Saper predisporre i campioni da analizzare e le relative strumentazioni. Saper leggere e interpretare, anche attraverso l'utilizzo di strumenti informatici e statistici, i risultati relativi alle prove effettuate, conoscendo le normative di riferimento.

Saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura.

Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione dagli incendi.

Conoscere e saper applicare le disposizioni in materia di tutela ambientale.

### **3. Profilo tipo: addetto alla produzione**

#### **Figure professionali di riferimento**

Tecnici di programmazione della produzione.

Tecnici di produzione (addetti alla gestione di reparto/unità operativa).

Conduttori di processi e sistemi automatizzati.

Operatori di produzione.

**Area di attività:** produzione.

**Settore:** alimentare

#### **Competenze tecnico-professionali generali**

Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, dei prodotti e dei servizi di settore.

Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità.

Conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro.

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro).

Conoscere e utilizzare le misure e i dispositivi di prevenzione e di sicurezza individuale e di tutela ambientale.

Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi.

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

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità secondo le procedure previste.

Competenze tecnico-professionali di profilo

Conoscenza delle materie prime, dei prodotti e dei servizi del settore.

Leggere e interpretare il disegno tecnico.

Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera.

Conoscere e saper applicare le tecniche, i metodi di lavoro e i sistemi di autocontrollo HCCP (Hazard Analysis Critical Control Points) degli alimenti.

Tracciabilità e sicurezza alimentare.

Saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura.

Saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura.

Conoscere e saper applicare le disposizioni in materia di ecologia e di tutela ambientale.

#### **4. Profilo tipo: addetto alla logistica**

##### **Figure professionali di riferimento**

Tecnici di programmazione della logistica.

Tecnici di approvvigionamenti.

Magazzinieri.

Operatori della produzione e stoccaggio.

**Area di attività:** logistica.

**Settore:** alimentare

**Competenze tecnico-professionali generali**

Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, dei prodotti e dei servizi di settore.

Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità.

Conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro.

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro).

Conoscere e utilizzare le misure e i dispositivi di prevenzione e sicurezza individuale e di tutela ambientale.

Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi.

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

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità secondo le procedure previste.

**Competenze tecnico-professionali di profilo**

Conoscenza delle materie prime, dei semilavorati, dei materiali di imballaggio e dei servizi del settore.

Conoscere e saper applicare le tecniche, i metodi di lavoro e i sistemi di autocontrollo HCCP (Hazard Analysis Critical Control Points) degli alimenti.

Conoscere e saper utilizzare i metodi e le tecniche di magazzino e di stoccaggio.

Saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura.

Saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura.

Conoscere e saper applicare le disposizioni in materia di ecologia e di tutela ambientale.

## **5. Profilo tipo: addetto ai sistemi informativi**

### **Figure professionali di riferimento**

Tecnici di sistema informativo aziendale.

Tecnici di informatica industriale.

### **Area di attività: sistemi informativi**

**Settore:** alimentare

### **Competenze tecnico-professionali generali**

Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, dei prodotti e dei servizi di settore.

Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità.

Conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro.

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro).

Conoscere e utilizzare le misure e i dispositivi di sicurezza e prevenzione individuale.

Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi.

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

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità secondo le procedure previste.

**Competenze tecnico-professionali di profilo**

Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche dell'informatica applicata ai prodotti e ai servizi del settore.

Conoscere e utilizzare i principi basilari della programmazione e la terminologia tecnica della propria area di attività.

Conoscere i sistemi di elaborazione elettronica di dati o i mezzi periferici che interagiscono con il sistema operativo principale.

Conoscere e applicare le tecniche di sicurezza informatica.

Conoscere i processi e le procedure che caratterizzano l'attività di assistenza telematica.

## **6. Profilo tipo: addetto commerciale e comunicazione**

### **Figure professionali di riferimento**

Tecnici commerciale/marketing/organizzazione vendite.

Operatori dei servizi commerciali.

Venditori (distribuzione e assistenza clienti).

Tecnici di comunicazione e immagine.

### **Area di attività: commerciale e comunicazione**

**Settore:** alimentare

### **Competenze tecnico-professionali generali**

Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, dei prodotti e dei servizi di settore.

Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità.

Conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro.

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro).

Conoscere e utilizzare le misure e i dispositivi di prevenzione e sicurezza individuale.

Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi.

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

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla soddisfazione del cliente e del consumatore.

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità secondo le procedure previste.

Competenze tecnico-professionali di profilo

Conoscenza dei prodotti e dei servizi del settore.

Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera.

Conoscere e saper applicare le tecniche di comunicazione, di ricerca di mercato, di vendita, di marketing e di servizio clienti.

Conoscere e utilizzare gli strumenti di lavoro.

Conoscere i principi e le tecniche di informatica e telematica applicate al settore.

**Allegato 2**  
**Informazioni profili formativi (settore panificazione)**

Contratto: panificazione

Comparto:

Qualifica: addetto alla caldaia

**Profilo: addetto montatore manutentore impianti termofluidici**

**Capacità: (competenze)**

Organizzazione delle fasi di lavoro (montaggio e manutenzione).

Assemblaggio di parti e controllo funzionale.

Riconoscimento delle anomalie dell'impianto.

Manutenzione ordinaria e straordinaria.

Rapporti interpersonali a monte ed a valle e con i livelli di responsabilità.

Previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale.

**Contenuti formativi: (conoscenze)**

Disegno tecnico (lettura); impiantistica meccanica; impiantistica termoidraulica; impiantistica oleodinamica; sistemi di distribuzione e controllo dei fluidi (fasi e flussi).

Fasi del montaggio dei pezzi; strumenti ed attrezzature per il montaggio e misurazione.

La manutenzione preventiva.

Basi di informatica ed uso del PC.

Contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro.

Igiene del lavoro, prevenzione e pronto soccorso.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** addetto macchinario interno

**Profilo: addetto fornaio panificatore**

**Capacità: (competenze)**

Informatica di base.

Applicare le norme sull'igiene e sicurezza sul lavoro.

Saper condurre un negozio e i rapporti con i fornitori.

Saper utilizzare le materie prime e agenti lievitanti; dosaggi e impasti.

Saper valutare i tempi di cottura e di lievitazione.

Capacità di valutare e di realizzare i dosaggi più opportuni fra le materie prime, e le eventuali varianti, funzionali all'avvio del processo di lavorazione.

Capacità di avviare il processo di lavorazione degli impasti e di monitorare processi di lavorazione attuati dai macchinari.

Saper utilizzare i macchinari e gli strumenti di lavorazione.

Seguire le tendenze del gusto.

Approntare e realizzare prodotti innovativi e nuove merceologie.

Sapersi rapportare e soddisfare la clientela.

**Contenuti formativi: (conoscenze)**

Conoscenza della normativa sulla sicurezza. Conoscenza dei rischi specifici. Capacità di adottare comportamenti adeguati.

Elementi generali legati alla conduzione del negozio. Aspetti relativi alla mediazione e alla contrattazione con i fornitori.

Comunicazione e rapporti interpersonali fra colleghi.

Relazioni con la clientela nel punto vendita.

Conoscenza, capacità di scegliere ed utilizzare in maniera appropriata i vari tipi di farina, il lievito, le uova, il latte e le altre sostanze alimentari eventualmente impiegate nel processo di produzione dei vari tipi di pane.

Conoscenza dei tempi e delle temperature richieste per il processo di cottura.

Conoscenza dei tempi e delle modalità corrette di lievitazione degli impasti.

Conoscenza dei macchinari e degli strumenti di supporto al processo di lavorazione del pane. Capacità di utilizzare al meglio macchinari e strumenti.

Conoscenza e capacità di applicare le migliori tecniche manuali di modellamento dei prodotti.

Il rapporto con la clientela. Nuove tendenze del gusto e riflessi sul processo di lavorazione e preparazione.

I prodotti tipici e le nuove merceologie. Nuovi supporti per la lavorazione.

**Informazioni profilo**

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** addetto preparazione lieviti

**Profilo: addetto fornaio panificatore**

**Capacità: (competenze)**

Informatica di base.

Applicare le norme sull'igiene e sicurezza sul lavoro.

Saper condurre un negozio e i rapporti con i fornitori.

Saper utilizzare le materie prime e agenti lievitanti; dosaggi e impasti.

Saper valutare i tempi di cottura e di lievitazione.

Capacità di valutare e di realizzare i dosaggi più opportuni fra le materie prime, e le eventuali varianti, funzionali all'avvio del processo di lavorazione.

Capacità di avviare il processo di lavorazione degli impasti e di monitorare processi di lavorazione attuati dai macchinari.

Saper utilizzare i macchinari e gli strumenti di lavorazione.

Seguire le tendenze del gusto.

Approntare e realizzare prodotti innovativi e nuove merceologie.

Sapersi rapportare e soddisfare la clientela.

**Contenuti formativi: (conoscenze)**

Conoscenza della normativa sulla sicurezza. Conoscenza dei rischi specifici. Capacità di adottare comportamenti adeguati.

Elementi generali legati alla conduzione del negozio. Aspetti relativi alla mediazione e alla contrattazione con i fornitori.

Comunicazione e rapporti interpersonali fra colleghi.

Relazioni con la clientela nel punto vendita.

Conoscenza, capacità di scegliere ed utilizzare in maniera appropriata i vari tipi di farina, il lievito, le uova, il latte e le altre sostanze alimentari eventualmente impiegate nel processo di produzione dei vari tipi di pane.

Conoscenza dei tempi e delle temperature richieste per il processo di cottura.

Conoscenza dei tempi e delle modalità corrette di lievitazione degli impasti.

Conoscenza dei macchinari e degli strumenti di supporto al processo di lavorazione del pane. Capacità di utilizzare al meglio macchinari e strumenti.

Conoscenza e capacità di applicare le migliori tecniche manuali di modellamento dei prodotti.

Il rapporto con la clientela. Nuove tendenze del gusto e riflessi sul processo di lavorazione e preparazione.

I prodotti tipici e le nuove merceologie. Nuovi supporti per la lavorazione.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** aiutante qualificato in panificazione

**Profilo: addetto fornaio panificatore**

**Capacità: (competenze)**

Informatica di base.

Applicare le norme sull'igiene e sicurezza sul lavoro.

Saper condurre un negozio e i rapporti con i fornitori.

Saper utilizzare le materie prime e agenti lievitanti; dosaggi e impasti.

Saper valutare i tempi di cottura e di lievitazione.

Capacità di valutare e di realizzare i dosaggi più opportuni fra le materie prime, e le eventuali varianti, funzionali all'avvio del processo di lavorazione.

Capacità di avviare il processo di lavorazione degli impasti e di monitorare processi di lavorazione attuati dai macchinari.

Saper utilizzare i macchinari e gli strumenti di lavorazione.

Seguire le tendenze del gusto.

Approntare e realizzare prodotti innovativi e nuove merceologie.

Sapersi rapportare e soddisfare la clientela.

#### **Contenuti formativi: (conoscenze)**

Conoscenza della normativa sulla sicurezza. Conoscenza dei rischi specifici. Capacità di adottare comportamenti adeguati.

Elementi generali legati alla conduzione del negozio. Aspetti relativi alla mediazione e alla contrattazione con i fornitori.

Comunicazione e rapporti interpersonali fra colleghi.

Relazioni con la clientela nel punto vendita.

Conoscenza, capacità di scegliere ed utilizzare in maniera appropriata i vari tipi di farina, il lievito, le uova, il latte e le altre sostanze alimentari eventualmente impiegate nel processo di produzione dei vari tipi di pane.

Conoscenza dei tempi e delle temperature richieste per il processo di cottura.

Conoscenza dei tempi e delle modalità corrette di lievitazione degli impasti.

Conoscenza dei macchinari e degli strumenti di supporto al processo di lavorazione del pane. Capacità di utilizzare al meglio macchinari e strumenti.

Conoscenza e capacità di applicare le migliori tecniche manuali di modellamento dei prodotti.

Il rapporto con la clientela. Nuove tendenze del gusto e riflessi sul processo di lavorazione e preparazione.

I prodotti tipici e le nuove merceologie. Nuovi supporti per la lavorazione.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** aiutante qualificato in pasticceria

**Profilo: addetto pasticcere**

**Capacità: (competenze)**

Controllo e gestione delle materie prime; programmazione e controllo delle scorte; gestione del magazzino; organizzazione delle fasi di lavoro; manipolazione e trasformazione, a prodotto finito, della materia prima; utilizzo delle macchine; preparazione di elaborati dolci e salati; decorazione degli elaborati; riassetto dei locali e degli strumenti; rapporti interpersonali a monte e a valle e con i livelli di responsabilità, previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale.

**Contenuti formativi: (conoscenze)**

Merceologia delle materie del settore dolciario; scienza dell'alimentazione lingua straniera; ciclo di lavorazione; contabilità aziendale; organizzazione del magazzino; macchine e attrezzi del settore; informatica di base; contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro; igiene del lavoro, prevenzione e pronto soccorso.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** aiutante qualificato in pasticceria

**Profilo: addetto fornaio panificatore**

**Capacità: (competenze)**

Informatica di base.

Applicare le norme sull'igiene e sicurezza sul lavoro.

Saper condurre un negozio e i rapporti con i fornitori.

Saper utilizzare le materie prime e agenti lievitanti; dosaggi e impasti.

Saper valutare i tempi di cottura e di lievitazione.

Capacità di valutare e di realizzare i dosaggi più opportuni fra le materie prime, e le eventuali varianti, funzionali all'avvio del processo di lavorazione.

Capacità di avviare il processo di lavorazione degli impasti e di monitorare processi di lavorazione attuati dai macchinari.

Saper utilizzare i macchinari e gli strumenti di lavorazione.

Seguire le tendenze del gusto.

Approntare e realizzare prodotti innovativi e nuove merceologie.

Sapersi rapportare e soddisfare la clientela.

**Contenuti formativi: (conoscenze)**

Conoscenza della normativa sulla sicurezza. Conoscenza dei rischi specifici. Capacità di adottare comportamenti adeguati.

Elementi generali legati alla conduzione del negozio. Aspetti relativi alla mediazione e alla contrattazione con i fornitori.

Comunicazione e rapporti interpersonali fra colleghi.

Relazioni con la clientela nel punto vendita.

Conoscenza, capacità di scegliere ed utilizzare in maniera appropriata i vari tipi di farina, il lievito, le uova, il latte e le altre sostanze alimentari eventualmente impiegate nel processo di produzione dei vari tipi di pane.

Conoscenza dei tempi e delle temperature richieste per il processo di cottura.

Conoscenza dei tempi e delle modalità corrette di lievitazione degli impasti.

Conoscenza dei macchinari e degli strumenti di supporto al processo di lavorazione del pane. Capacità di utilizzare al meglio macchinari e strumenti.

Conoscenza e capacità di applicare le migliori tecniche manuali di modellamento dei prodotti.

Il rapporto con la clientela. Nuove tendenze del gusto e riflessi sul processo di lavorazione e preparazione.

I prodotti tipici e le nuove merceologie. Nuovi supporti per la lavorazione.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** aiutanti macchine automatiche di confezione

**Profilo: addetto conduzione impianti e macchine utensili**

**Capacità: (competenze)**

Leggere e interpretare documentazione tecnica di pertinenza relativi al ciclo di lavoro compresa la scheda tecnica di qualità, scheda utensili e origini pezzo.

Saper intervenire sull'impianto utilizzato con operazioni di carico e scarico anche utilizzando apparecchiature di sollevamento.

Essere in grado di monitorare la qualità del prodotto in uscita compilando la scheda di autocontrollo con i dati rilevati.

Utilizzare macchine anche a CNC e capacità di lavoro della macchina.

Essere in grado di collaborare con l'attrezzista per le operazioni di installazione degli attrezzi sulle macchine.

Organizzare il posto di lavoro, identificare e predisporre gli utensili e i macchinari per l'esecuzione delle lavorazioni.

Registrare i dati tecnici ed i risultati del processo lavorativo.

Collaborare con i tecnici della manutenzione e saper effettuare interventi di manutenzione ordinaria.

Saper utilizzare le attrezzature necessarie al processo produttivo.

Utilizzare supporti informatici per ottenere informazioni necessarie per lo svolgimento della propria attività.

Comprendere le specifiche degli standard di sicurezza in relazione al proprio ed altrui lavoro.

Applicare la normativa vigente in materia d'igiene, prevenzione e sicurezza del luogo di lavoro.

Applicare la normativa antinfortunistica relativa alla propria e all'altrui sicurezza.

#### **Contenuti formativi: (conoscenze)**

Conoscere il contratto di lavoro e le principali normative regolanti il rapporto di lavoro.

Conoscere le caratteristiche del settore.

Conoscere il proprio ruolo all'interno dell'azienda.

Conoscere il ciclo di produzione: fasi, attività e tecnologie.

Conoscere le basi di disegno tecnico.

Conoscere nuove leghe metalliche ed uso di polveri sintetizzate.

Conoscere gli elementi di base della tecnologia dei macchinari utilizzati.

Conoscere le caratteristiche, la composizione fisico-chimica, il comportamento e la lavorabilità dei materiali utilizzati.

Conoscere tutta la documentazione necessaria alla tipologia di lavoro.

Conoscere le innovazioni tecnologiche di processo, di prodotto e di contesto.

Conoscere i principi base di logistica industriale e elementi di programmazione della produzione.

Conoscere le norme sulla sicurezza e la prevenzione degli infortuni: dispositivi di protezione individuali e comuni.

Conoscere le norme sulla tutela della salubrità e i servizi di emergenza nei luoghi di lavoro.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** aiuto elettricista

**Profilo: addetto all'installazione e manutenzione di impianti elettrici**

**Capacità: (competenze)**

Lettura ed interpretazione di schemi elettrici.

Corretta scelta dei cavi; installazione di impianti civili ed industriali.

Montaggio di organi di manovra e protezione.

Controllo della funzionalità delle apparecchiature e degli impianti; rapporti interpersonali a monte e a valle e con i livelli di responsabilità.

Previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale.

**Contenuti formativi: (conoscenze)**

Elettrotecnica generale.

Disegno di schemi elettrici; macchine elettriche; impiantistica civile ed industriale.

Norme nazionali ed internazionali sulla sicurezza degli impianti; contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro.

Igiene del lavoro, prevenzione, pronto soccorso.

**Informazioni profilo**

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** aiuto meccanico

**Profilo: addetto al montaggio ed alla manutenzione di sistemi ed attrezzature meccaniche**

**Capacità: (competenze)**

Organizzazione delle fasi di lavoro (montaggio e manutenzione).

Esecuzione della tracciatura secondo le indicazioni del disegno.

Sagomatura a mano o a macchina del metallo alle dimensioni prescritte; assemblaggio.

Controllo e messa in opera di parti meccaniche con strumenti meccanici ed elettrici; riconoscimento delle anomalie della macchina.

Riconoscimento delle difettosità ricorrenti nei pezzi da montare.

Manutenzione ordinaria e straordinaria, rapporti interpersonali a monte ed a valle e con i livelli di responsabilità.

Previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale.

**Contenuti formativi: (conoscenze)**

Disegno tecnico.

Disegno meccanico.

Impiantistica meccanica; impiantistica termoidraulica; impiantistica oleodinamica; tecnologia dei metalli; tipologie di produzione: serie e commessa.

Fasi del montaggio dei pezzi; strumenti ed attrezature per il montaggio.

La saldatura.

La misurazione e il controllo; messa a punto del montaggio; manutenzione preventiva.

Basi di informatica ed uso del PC.

Contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro.

Igiene del lavoro.

Prevenzione e pronto soccorso.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** aiuto meccanico

**Profilo: addetto elettromeccanico elettronico**

**Capacità: (competenze)**

Lettura ed interpretazione del disegno di impianti e di costruzioni elettromeccaniche.

Lettura ed interpretazione di semplici disegni meccanici.

Elaborazione di semplici impianti elettromeccanici elettronici; esecuzione, montaggio, controllo funzionale e manutenzione di apparecchiature elettromeccaniche elettriche.

Esecuzione di semplici lavorazioni meccaniche al banco e alle macchine utensili.

Uso degli attrezzi e strumenti del settore.

Rapporti interpersonali a monte e a valle e con i livelli di responsabilità.

Previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale.

**Contenuti formativi: (conoscenze)**

Elementi di elettrotecnica, elettronica e meccanica.

Disegno meccanico ed elettrico; materiale elettrico ed elettronico.

Servomeccanismi e loro controllo; cablaggio ed interfaccia mento; schemi e tabelle relativi ad impianti elettromeccanici elettronici.

Applicazione dell'informatica all'industria.

Strumenti di misura e di controllo.

Attrezzi e materiale necessari alla lavorazione.

Normativa CEI relativa al settore; contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro.

Igiene del lavoro, prevenzione, pronto soccorso.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** cassiere

**Profilo: addetto alle vendite settore commerciale**

**Capacità: (competenze)**

Saper comprendere il funzionamento di un'Organizzazione aziendale.

Saper individuare ruoli e funzioni delle figure professionali che operano all'interno dell'azienda.

Saper interpretare i processi aziendali.

Essere in grado di gestire una conversazione telefonica.

Saper comunicare in maniera efficace.

Saper comunicare con tutto lo staff aziendale.

Saper capire ed accontentare il cliente.

Saper migliorare il servizio offerto.

Essere in grado di rivedere e razionalizzare il modo di porsi agli altri, di vestirsi, di muoversi.

Conoscere e saper applicare le principali strategie di web marketing.

Saper svolgere attraverso il supporto informatico alcune importanti funzioni aziendali (gestione dei costi, delle derrate, del magazzino, ecc.).

Saper cogliere le caratteristiche psicologiche, le esigenze, i gusti del cliente e rapportarsi alle stesse attraverso comportamenti funzionali, utilizzando un appropriato stile comunicativo.

Essere in grado di preparare ed approntare le merci per la vendita.

Essere in grado di preparare la presentazione ottimale.

Saper allestire esposizioni diverse, il rifornimento degli scaffali, realizzazione degli allestimenti.

Essere in grado di fornire assistenza e consulenza tecnica al cliente.

Saper stipulare contratti di vendita.

Saper ricevere ed evadere ordinazioni e le scorte.

Essere in grado di rilasciare documenti contabili.

Essere in grado di acquisire le regole e le conoscenze fondamentali del marketing.

Saper promuovere le vendite.

Saper curare ed approfondire i rapporti con i clienti.

#### **Contenuti formativi: (conoscenze)**

Rapporti di lavoro e normativa: diritti e doveri, contratti di lavoro, la retribuzione, normativa previdenziale.

Sicurezza sul lavoro: D.Lgs. n. 626/1994.

Rischi specifici e misure di prevenzione.

Procedure, obblighi e responsabilità.

Dispositivi di protezione individuali.

Pronto soccorso e prevenzione incendi.

Informatica: concetti teorici di base, gestione dei documenti, elaborazione testi, foglio elettronico, Internet e la posta elettronica.

Organizzazione e processi: definizione di una organizzazione, ruoli e mansioni, i processi aziendali.

Tecniche di comunicazione.

Strategie per il superamento dei problemi.

Strategie di comunicazione efficace: l'immagine personale: tecniche di cura del corpo, comportamento.

Informatica a supporto del settore commerciale: web marketing; accenni ai programmi specifici per la fatturazione, gestione delle scorte, pagamenti e rapporti con le banche.

Tecniche e psicologia di vendita: la qualità del servizio, le leggi fondamentali della tecnica della trattativa, la gestione del reclamo.

Vetrinistica, visual merchandising e layout punto vendita; il ruolo e le caratteristiche della vetrina, strutturazione della vetrina, illuminotecnica, tecnica dei colori, le regole fondamentali dell'esposizione.

Contratto di compravendita.

Merceologia.

La formazione del prezzo.

I mezzi e gli strumenti di pagamento.

La politica del prezzo e del prodotto.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** centralinista

**Profilo: addetto centralinista**

**Capacità: (competenze)**

Conversare con proprietà di linguaggio e padronanza delle informazioni da dare o da chiedere.

Uso della macchina da scrivere. Uso dei tasti della centralina. Uso della lista di attesa (Hold).

Riconoscimento del segnale libero e occupato.

Comunicazione interna, urbana ed interurbana.

Gestione completa di un centralino complesso.

**Contenuti formativi: (conoscenze)**

Normativa e regolamenti sulla comunicazione telefonica; problematiche relative alla funzione assolta da un centralino telefonico quale mezzo di comunicazione di una unità produttiva o di servizio.

Vari tipi di centralino telefonico.

Organizzazione del centralino telefonico in relazione al volume e alla tipologia delle comunicazioni.

Struttura gerarchica dei vari livelli di responsabilità in un'unità produttiva o in un servizio di tipo medio.

Servizi telefonici ausiliari, speciali ed opzionali teleselezione e fasce orarie.

Tariffe ordinarie, ridotte e di ore di punta.

Segreterie telefoniche e chiamate d'urgenza.

Contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro.

Igiene del lavoro, prevenzione, pronto soccorso.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** commesso

**Profilo: addetto alle vendite settore commerciale**

**Capacità: (competenze)**

Saper comprendere il funzionamento di un'Organizzazione aziendale.

Saper individuare ruoli e funzioni delle figure professionali che operano all'interno dell'azienda.

Saper interpretare i processi aziendali.

Essere in grado di gestire una conversazione telefonica.

Saper comunicare in maniera efficace.

Saper comunicare con tutto lo staff aziendale.

Saper capire ed accontentare il cliente.

Saper migliorare il servizio offerto.

Essere in grado di rivedere e razionalizzare il modo di porsi agli altri, di vestirsi, di muoversi.

Conoscere e saper applicare le principali strategie di web marketing.

Saper svolgere attraverso il supporto informatico alcune importanti funzioni aziendali (gestione dei costi, delle derrate, del magazzino, ecc.).

Saper cogliere le caratteristiche psicologiche, le esigenze, i gusti del cliente e rapportarsi alle stesse attraverso comportamenti funzionali, utilizzando un appropriato stile comunicativo.

Essere in grado di preparare ed approntare le merci per la vendita.

Essere in grado di preparare la presentazione ottimale.

Saper allestire esposizioni diverse, il rifornimento degli scaffali, realizzazione degli allestimenti.

Essere in grado di fornire assistenza e consulenza tecnica al cliente.

Saper stipulare contratti di vendita.

Saper ricevere ed evadere ordinazioni e le scorte.

Essere in grado di rilasciare documenti contabili.

Essere in grado di acquisire le regole e le conoscenze fondamentali del marketing.

Saper promuovere le vendite.

Saper curare ed approfondire i rapporti con i clienti.

#### **Contenuti formativi: (conoscenze)**

Rapporti di lavoro e normativa: diritti e doveri, contratti di lavoro, la retribuzione, normativa previdenziale.

Sicurezza sul lavoro: D.Lgs. n. 626/1994.

Rischi specifici e misure di prevenzione.

Procedure, obblighi e responsabilità.

Dispositivi di protezione individuali.

Pronto soccorso e prevenzione incendi.

Informatica: concetti teorici di base, gestione dei documenti, elaborazione testi, foglio elettronico, Internet e la posta elettronica.

Organizzazione e processi: definizione di una organizzazione, ruoli e mansioni, i processi aziendali.

Tecniche di comunicazione.

Strategie per il superamento dei problemi.

Strategie di comunicazione efficace: l'immagine personale: tecniche di cura del corpo, comportamento.

Informatica a supporto del settore commerciale: web marketing; accenni ai programmi specifici per la fatturazione, gestione delle scorte, pagamenti e rapporti con le banche.

Tecniche e psicologia di vendita: la qualità del servizio, le leggi fondamentali della tecnica della trattativa, la gestione del reclamo.

Vetrinistica, visual merchandising e layout punto vendita; il ruolo e le caratteristiche della vetrina, strutturazione della vetrina, illuminotecnica, tecnica dei colori, le regole fondamentali dell'esposizione.

Contratto di compravendita.

Merceologia.

La formazione del prezzo.

I mezzi e gli strumenti di pagamento.

La politica del prezzo e del prodotto.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** dattilografo

**Profilo: addetto alle attività di segreteria**

**Capacità: (competenze)**

Gestione documenti in entrata ed in uscita.

Realizzazione di documenti informativi.

Gestione delle comunicazioni telefoniche ed interpersonali.

Tenuta dell'agenda e gestione impegni conto terzi.

Gestione di attività economiche di comune livello.

Utilizzo dei sistemi informativi per la realizzazione del compito.

Utilizzo dei più diffusi strumenti di comunicazione commerciale (telex, telefax, spedizionieri, fotoriproduttori); rapporti interpersonali a monte ed a valle e con i livelli di responsabilità.

Previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale.

#### **Contenuti formativi: (conoscenze)**

Dattilografia.

Basi di informatica ed uso del PC (foglio elettronico, data base, wordprocessor).

Logica dell'office automation; rilevazione, classificazione, gestione e spedizione documenti.

Basi di organizzazione del lavoro d'ufficio.

Cenni di time management.

Comunicazione e gestione dei rapporti.

Contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro.

Igiene del lavoro, prevenzione, pronto soccorso.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** elettricista

**Profilo: addetto all'installazione e manutenzione di impianti elettrici**

**Capacità: (competenze)**

Lettura ed interpretazione di schemi elettrici.

Corretta scelta dei cavi; installazione di impianti civili ed industriali.

Montaggio di organi di manovra e protezione.

Controllo della funzionalità delle apparecchiature e degli impianti; rapporti interpersonali a monte e a valle e con i livelli di responsabilità.

Previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale.

**Contenuti formativi: (conoscenze)**

Elettrotecnica generale.

Disegno di schemi elettrici; macchine elettriche; impiantistica civile ed industriale.

Norme nazionali ed internazionali sulla sicurezza degli impianti; contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro.

Igiene del lavoro, prevenzione, pronto soccorso.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** gestore di laboratorio

**Profilo: addetto fornaio panificatore**

**Capacità: (competenze)**

Informatica di base.

Applicare le norme sull'igiene e sicurezza sul lavoro.

Saper condurre un negozio e i rapporti con i fornitori.

Saper utilizzare le materie prime e agenti lievitanti; dosaggi e impasti.

Saper valutare i tempi di cottura e di lievitazione.

Capacità di valutare e di realizzare i dosaggi più opportuni fra le materie prime, e le eventuali varianti, funzionali all'avvio del processo di lavorazione.

Capacità di avviare il processo di lavorazione degli impasti e di monitorare processi di lavorazione attuati dai macchinari.

Saper utilizzare i macchinari e gli strumenti di lavorazione.

Seguire le tendenze del gusto.

Approntare e realizzare prodotti innovativi e nuove merceologie.

Sapersi rapportare e soddisfare la clientela.

**Contenuti formativi: (conoscenze)**

Conoscenza della normativa sulla sicurezza. Conoscenza dei rischi specifici. Capacità di adottare comportamenti adeguati.

Elementi generali legati alla conduzione del negozio. Aspetti relativi alla mediazione e alla contrattazione con i fornitori.

Comunicazione e rapporti interpersonali fra colleghi.

Relazioni con la clientela nel punto vendita.

Conoscenza, capacità di scegliere ed utilizzare in maniera appropriata i vari tipi di farina, il lievito, le uova, il latte e le altre sostanze alimentari eventualmente impiegate nel processo di produzione dei vari tipi di pane.

Conoscenza dei tempi e delle temperature richieste per il processo di cottura.

Conoscenza dei tempi e delle modalità corrette di lievitazione degli impasti.

Conoscenza dei macchinari e degli strumenti di supporto al processo di lavorazione del pane. Capacità di utilizzare al meglio macchinari e strumenti.

Conoscenza e capacità di applicare le migliori tecniche manuali di modellamento dei prodotti.

Il rapporto con la clientela. Nuove tendenze del gusto e riflessi sul processo di lavorazione e preparazione.

I prodotti tipici e le nuove merceologie. Nuovi supporti per la lavorazione.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** addetto macchinario interno

**Profilo: addetto conduzione impianti e macchine utensili**

**Capacità: (competenze)**

Leggere e interpretare documentazione tecnica di pertinenza relativi al ciclo di lavoro compresa la scheda tecnica di qualità, scheda utensili e origini pezzo.

Saper intervenire sull'impianto utilizzato con operazioni di carico e scarico anche utilizzando apparecchiature di sollevamento.

Essere in grado di monitorare la qualità del prodotto in uscita compilando la scheda di autocontrollo con i dati rilevati.

Utilizzare macchine anche a CNC e capacità di lavoro della macchina.

Essere in grado di collaborare con l'attrezzista per le operazioni di installazione degli attrezzi sulle macchine.

Organizzare il posto di lavoro, identificare e predisporre gli utensili e i macchinari per l'esecuzione delle lavorazioni.

Registrare i dati tecnici ed i risultati del processo lavorativo.

Collaborare con i tecnici della manutenzione e saper effettuare interventi di manutenzione ordinaria.

Saper utilizzare le attrezzature necessarie al processo produttivo.

Utilizzare supporti informatici per ottenere informazioni necessarie per lo svolgimento della propria attività.

Comprendere le specifiche degli standard di sicurezza in relazione al proprio ed altrui lavoro.

Applicare la normativa vigente in materia d'igiene, prevenzione e sicurezza del luogo di lavoro.

Applicare la normativa antinfortunistica relativa alla propria e all'altrui sicurezza.

#### **Contenuti formativi: (conoscenze)**

Conoscere il contratto di lavoro e le principali normative regolanti il rapporto di lavoro.

Conoscere le caratteristiche del settore.

Conoscere il proprio ruolo all'interno dell'azienda.

Conoscere il ciclo di produzione: fasi, attività e tecnologie.

Conoscere le basi di disegno tecnico.

Conoscere nuove leghe metalliche ed uso di polveri sintetizzate.

Conoscere gli elementi di base della tecnologia dei macchinari utilizzati.

Conoscere le caratteristiche, la composizione fisico-chimica, il comportamento e la lavorabilità dei materiali utilizzati.

Conoscere tutta la documentazione necessaria alla tipologia di lavoro.

Conoscere le innovazioni tecnologiche di processo, di prodotto e di contesto.

Conoscere i principi base di logistica industriale e elementi di programmazione della produzione.

Conoscere le norme sulla sicurezza e la prevenzione degli infortuni: dispositivi di protezione individuali e comuni.

Conoscere le norme sulla tutela della salubrità e i servizi di emergenza nei luoghi di lavoro.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** impastatore

**Profilo: addetto fornaio panificatore**

**Capacità: (competenze)**

Informatica di base.

Applicare le norme sull'igiene e sicurezza sul lavoro.

Saper condurre un negozio e i rapporti con i fornitori.

Saper utilizzare le materie prime e agenti lievitanti; dosaggi e impasti.

Saper valutare i tempi di cottura e di lievitazione.

Capacità di valutare e di realizzare i dosaggi più opportuni fra le materie prime, e le eventuali varianti, funzionali all'avvio del processo di lavorazione.

Capacità di avviare il processo di lavorazione degli impasti e di monitorare processi di lavorazione attuati dai macchinari.

Saper utilizzare i macchinari e gli strumenti di lavorazione.

Seguire le tendenze del gusto.

Approntare e realizzare prodotti innovativi e nuove merceologie.

Sapersi rapportare e soddisfare la clientela.

#### **Contenuti formativi: (conoscenze)**

Conoscenza della normativa sulla sicurezza. Conoscenza dei rischi specifici. Capacità di adottare comportamenti adeguati.

Elementi generali legati alla conduzione del negozio. Aspetti relativi alla mediazione e alla contrattazione con i fornitori.

Comunicazione e rapporti interpersonali fra colleghi.

Relazioni con la clientela nel punto vendita.

Conoscenza, capacità di scegliere ed utilizzare in maniera appropriata i vari tipi di farina, il lievito, le uova, il latte e le altre sostanze alimentari eventualmente impiegate nel processo di produzione dei vari tipi di pane.

Conoscenza dei tempi e delle temperature richieste per il processo di cottura.

Conoscenza dei tempi e delle modalità corrette di lievitazione degli impasti.

Conoscenza dei macchinari e degli strumenti di supporto al processo di lavorazione del pane. Capacità di utilizzare al meglio macchinari e strumenti.

Conoscenza e capacità di applicare le migliori tecniche manuali di modellamento dei prodotti.

Il rapporto con la clientela. Nuove tendenze del gusto e riflessi sul processo di lavorazione e preparazione.

I prodotti tipici e le nuove merceologie. Nuovi supporti per la lavorazione.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** infornatore

**Profilo: addetto fornaio panificatore**

**Capacità: (competenze)**

Informatica di base.

Applicare le norme sull'igiene e sicurezza sul lavoro.

Saper condurre un negozio e i rapporti con i fornitori.

Saper utilizzare le materie prime e agenti lievitanti; dosaggi e impasti.

Saper valutare i tempi di cottura e di lievitazione.

Capacità di valutare e di realizzare i dosaggi più opportuni fra le materie prime, e le eventuali varianti, funzionali all'avvio del processo di lavorazione.

Capacità di avviare il processo di lavorazione degli impasti e di monitorare processi di lavorazione attuati dai macchinari.

Saper utilizzare i macchinari e gli strumenti di lavorazione.

Seguire le tendenze del gusto.

Approntare e realizzare prodotti innovativi e nuove merceologie.

Sapersi rapportare e soddisfare la clientela.

**Contenuti formativi: (conoscenze)**

Conoscenza della normativa sulla sicurezza. Conoscenza dei rischi specifici. Capacità di adottare comportamenti adeguati.

Elementi generali legati alla conduzione del negozio. Aspetti relativi alla mediazione e alla contrattazione con i fornitori.

Comunicazione e rapporti interpersonali fra colleghi.

Relazioni con la clientela nel punto vendita.

Conoscenza, capacità di scegliere ed utilizzare in maniera appropriata i vari tipi di farina, il lievito, le uova, il latte e le altre sostanze alimentari eventualmente impiegate nel processo di produzione dei vari tipi di pane.

Conoscenza dei tempi e delle temperature richieste per il processo di cottura.

Conoscenza dei tempi e delle modalità corrette di lievitazione degli impasti.

Conoscenza dei macchinari e degli strumenti di supporto al processo di lavorazione del pane. Capacità di utilizzare al meglio macchinari e strumenti.

Conoscenza e capacità di applicare le migliori tecniche manuali di modellamento dei prodotti.

Il rapporto con la clientela. Nuove tendenze del gusto e riflessi sul processo di lavorazione e preparazione.

I prodotti tipici e le nuove merceologie. Nuovi supporti per la lavorazione.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** meccanico

**Profilo: addetto al montaggio ed alla manutenzione di sistemi ed attrezzature meccaniche**

**Capacità: (competenze)**

Organizzazione delle fasi di lavoro (montaggio e manutenzione).

Esecuzione della tracciatura secondo le indicazioni del disegno;

Sagomatura a mano o a macchina del metallo alle dimensioni prescritte;

Assemblaggio;

Controllo e messa in opera di parti meccaniche con strumenti meccanici ed elettrici; riconoscimento delle anomalie della macchina;

Riconoscimento delle difettosità ricorrenti nei pezzi da montare;

Manutenzione ordinaria e straordinaria rapporti interpersonali a monte ed a valle e con i livelli di responsabilità;

Previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale.

**Contenuti formativi: (conoscenze)**

Disegno tecnico;

Disegno meccanico;

Impiantistica meccanica; impiantistica termoidraulica; impiantistica oleodinamica; tecnologia dei metalli; tipologie di produzione: serie e commessa;

Fasi del montaggio dei pezzi; strumenti ed attrezzi per il monitoraggio;

La saldatura;

La misurazione e il controllo; messa a punto del montaggio; manutenzione preventiva;

Basi di informatica ed uso del P.C.;

Contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro;

Igiene del lavoro;

Prevenzione e pronto soccorso.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** meccanico

**Profilo: addetto elettromeccanico elettronico**

**Capacità: (competenze)**

Lettura ed interpretazione del disegno di impianti e di costruzioni elettromeccaniche.

Lettura ed interpretazione di semplici disegni meccanici.

Elaborazione di semplici impianti elettromeccanici elettronici; esecuzione, montaggio, controllo funzionale e manutenzione di apparecchiature elettromeccaniche elettriche.

Esecuzione di semplici lavorazioni meccaniche al banco e alle macchine utensili.

Uso degli attrezzi e strumenti del settore.

Rapporti interpersonali a monte e a valle e con i livelli di responsabilità.

Previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale.

**Contenuti formativi: (conoscenze)**

Elementi di elettrotecnica, elettronica e meccanica.

Disegno meccanico ed elettrico; materiale elettrico ed elettronico.

Servomeccanismi e loro controllo; cablaggio ed interfaccia mento; schemi e tabelle relativi ad impianti elettromeccanici elettronici.

Applicazione dell'informatica all'industria.

Strumenti di misura e di controllo.

Attrezzi e materiale necessari alla lavorazione.

Normativa CEI relativa al settore; contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro.

Igiene del lavoro, prevenzione, pronto soccorso.

**Informazioni profilo**

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** mulettista

**Profilo: addetto al magazzino, logistica e movimentazione merci**

**Capacità: (competenze)**

Utilizzare gli strumenti e le tecnologie della propria attività.

Applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (movimentazione, accettazione, conservazione).

Definire la movimentazione interna dei grezzi, semilavorati, commerciali, prodotti finiti, sulla base della convenienza economica.

Determinare i magazzini: accettazione, semilavorati, finiti, materie ausiliarie alla produzione.

Saper scegliere i mezzi idonei da utilizzare per il carico, lo scarico, la movimentazione e l'immagazzinamento dei prodotti.

Trattare adeguatamente in base alle sue caratteristiche il prodotto da movimentare.

Curare lo spostamento dei materiali anche attraverso l'uso di sistemi per la movimentazione delle merci (carri-ponte, carrelli elevatori, ecc.).

Utilizzare gli strumenti e le tecnologie della propria attività (registrazioni arrivi-partenze, bolle accompagnamento, documenti necessari al trasporto della merce, ecc.).

Applicare le tecniche di stoccaggio e di conservazione, igienico-sanitarie in caso di derrate deperibili.

Confezionare e imballare la merce in partenza secondo le buone tecniche di imballaggio, a seconda del vettore e delle tratte da percorrere.

Provvedere alla consegna delle merci, adottando tutte le cautele per garantirne la conservazione e l'integrità.

Applicare la normativa vigente in materia d'igiene, prevenzione e sicurezza del luogo di lavoro.

Applicare la normativa antinfortunistica relativa alla propria e all'altrui sicurezza.

#### **Contenuti formativi: (conoscenze)**

Conoscere il contratto di lavoro e le principali normative regolanti il rapporto di lavoro.

Conoscere le caratteristiche del settore.

Conoscere il proprio ruolo all'interno dell'azienda.

Conoscere il ciclo di produzione: fasi, attività e tecnologie.

Conoscere tutta la documentazione necessaria alla tipologia di lavoro e i prodotti informatici necessari.

Conoscere i principi e le tecniche della logistica, del carico, dello scarico, dello stoccaggio e della movimentazione relative al suo settore produttivo.

Conoscere elementi di merceologia, e tecniche di tenuta e conservazione della merce in caso di derrate alimentari o deperibili.

Conoscere le macchine, i materiali e il loro utilizzo.

Conoscere le innovazioni tecnologiche di processo, di prodotto e di contesto.

Conoscere le tecniche e le caratteristiche dei materiali per il confezionamento e l'imballaggio.

Conoscere elementi di motoristica e possedere nozioni essenziali per la manutenzione ordinaria delle macchine.

Conoscere le norme sulla sicurezza e la prevenzione degli infortuni: dispositivi di protezione individuali e comuni.

Conoscere le norme sulla tutela della salubrità e i servizi di emergenza nei luoghi di lavoro.

Informazioni profilo

Contratto: panificazione

Comparto:

**Qualifica:** stenodattilografo

**Profilo: addetto alle attività di segreteria**

**Capacità: (competenze)**

Gestione documenti in entrata ed in uscita.

Realizzazione di documenti informativi.

Gestione delle comunicazioni telefoniche ed interpersonali.

Tenuta dell'agenda e gestione impegni conto terzi.

Gestione di attività economiche di comune livello.

Utilizzo dei sistemi informativi per la realizzazione del compito.

Utilizzo dei più diffusi strumenti di comunicazione commerciale (telex, telefax, spedizionieri, fotoriproduttori); rapporti interpersonali a monte ed a valle e con i livelli di responsabilità.

Previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale.

**Contenuti formativi: (conoscenze)**

Dattilografia.

Basi di informatica ed uso del PC (foglio elettronico, data base, wordprocessor).

Logica dell'office automation; rilevazione, classificazione, gestione e spedizione documenti.

Basi di organizzazione del lavoro d'ufficio.

Cenni di time management.

Comunicazione e gestione dei rapporti.

Contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro.

Igiene del lavoro, prevenzione, pronto soccorso.

**PANIFICATORI (CONFESERCENTI)**

**ACC 4.5.2012**

**Accordo sulla disciplina dell'apprendistato nel settore della panificazione**

**Allegato 6**

**Profili formativi a carattere professionalizzante per gli apprendisti del settore panificazione**

**AZIENDE ARTIGIANALI – GRUPPO A AREA PANIFICAZIONE**

**Profilo: GRUPPO A E B3SUPER**

**Qualifiche:** Operaio specializzato; operaio qualificato di I categoria; operaio qualificato di II categoria, commesso con mansioni produttive.

**Area di attività:** PANIFICAZIONE

**Settore:** PANIFICATORI –

**ATTIVITA' FORMATIVE A CARATTERE TRASVERSALE DI BASE**

**a) Competenze relazionali:**

- conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
- saper relazionarsi all'interno dell'azienda secondo il concetto di "bioazienda", applicando un modo innovativo di interpretare la realtà ed i problemi quotidiani per trovare soluzioni e strategie di crescita sempre più efficaci e, quindi, vincenti;
- conoscere i punti di forza e di debolezza del proprio percorso formativo e professionale individuando alcune azioni di miglioramento in vista della nuova esperienza in qualità di apprendista;
- conoscere le principali dinamiche di gruppo proponendo comportamenti adeguati alla natura e agli obiettivi del ruolo svolto nei diversi team di lavoro a cui partecipa;
- ricostruire ed analizzare i propri percorsi di azione, riflettendo sul "come imparare";
- regolare i propri percorsi di azione in base ai feed-back interni ed esterni organizzando e strutturando le informazioni ricevute;
- conoscere e sviluppare strategie efficaci di apprendimento;
- saper analizzare e valutare le proprie motivazioni, interessi, potenzialità e attitudini;
- saper applicare le strategie comunicative per migliorare il proprio stile comunicativo nelle diverse situazioni relazionali interne ed esterne;
- riconoscere le caratteristiche peculiari del proprio stile di comunicazione;
- saper impartire il potere direttivo sul personale gerarchicamente sottoposto;
- conoscere e usare correttamente la lingua italiana in forma corretta ed adeguata rispetto al contesto di riferimento.

**b) Organizzazione ed economia:**

- conoscere le diverse fasi del ciclo produttivo;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali, ed il contesto in cui opera;
- conoscere gli elementi fondamentali del sistema Qualità in termini di qualità del processo per l'erogazione del servizio/prodotto;
- conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- conoscere e saper applicare soluzioni innovative in caso di problemi organizzativi in relazione al proprio ruolo;
- conoscere le principali regole per interpretare dati e informazioni;
- conoscere gli elementi gestionali dell'impresa: i concetti di efficacia e di efficienza;
- saper applicare la giusta metodologia per effettuare un'analisi scientifica del posto di lavoro in modo da garantire una visione integrata che associa i seguenti aspetti:sociali, ergonomici, tecnici ed organizzativi.

**c) Disciplina del rapporto di lavoro:**

- saper operare nel rispetto delle norme della Contrattazione Collettiva e conoscere il potere disciplinare;
- conoscere gli elementi essenziali del contratto di lavoro in termini di forma, oggetto, formazione e informazione;
- conoscere le principali caratteristiche del contratto di apprendistato e, in generale, del rapporto di lavoro;
- conoscere i principali diritti e doveri di un lavoratore e i soggetti preposti alla loro tutela e rispetto;
- conoscere gli elementi che costituiscono il costo del lavoro ed i soggetti/enti preposti alla gestione e o tutela di alcuni di questi (enti previdenziali e del lavoro, enti di gestione dei fondi pensionistici integrativi);
- conoscere le politiche attive del lavoro.

**d) Igiene e Sicurezza sul lavoro:**

- conoscere la normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs.81/2008);
- conoscere le norme di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro afferenti il settore della panificazione;
- conoscere i dispositivi di protezione individuale e le attrezzature presenti in azienda;
- conoscere gli elementi di primo soccorso;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi, in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

**CONTENUTI E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI DA CONSEGUIRE MEDIANTE ESPERIENZA DI LAVORO DEFINITI SULLA BASE DEI SEGUENTI OBIETTIVI FORMATIVI:**

**a) Conoscere i prodotti e servizi di settore e contesto aziendale:**

- conoscere le materie prime (farine, grassi animali, vegetali, i mix, i coadiuvanti tecnologici) e delle loro caratteristiche;
- conoscere le attrezzature e i luoghi deputati alla lavorazione e conservazione dei prodotti.
- conoscere l'organizzazione (ruoli e responsabilità), le tecnologie e le risorse della propria azienda;
- conoscere i tempi e le fasi di realizzazione dei processi produttivi aziendali.

**b) Conoscere e sapere applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità:**

- conoscere la normativa di riferimento relativa alle categorie merceologiche pubblicate in azienda ( il pane comune, i pani cosiddetti “speciali”, i pani con diverse farine di cereali, i prodotti dolciari e da forno);
- verificare l’adeguatezza e la funzionalità degli strumenti e delle attrezzature da utilizzare;
- coordinare il proprio intervento con quello dei colleghi e con le richieste dei clienti, rispettando i limiti richiesti dalla posizione di ruolo;
- affrontare con autonomia situazioni critiche di ordinaria entità.

**c) Conoscere e saper utilizzare tecniche e metodi di lavoro:**

- conoscere la tecnologia degli impasti, della lievitazione della cottura e di tutte le fasi dell’intero ciclo produttivo;
- eseguire l’impasto per particolari tipi di pane;
- conoscere le tecniche di lievitazione;
- applicare le tecniche per la preparazione e lavorazione degli impasti (impasti diretti e indiretti – bighe, poolish, autolisi – il freddo nella panificazione);
- monitorare le condizioni climatiche durante l’intero processo lavorativo;
- predisporre e controllare le scorte di prodotti negozio assicurandone la disponibilità nel luogo e nel momento opportuno;
- monitorare le condizioni climatiche durante l’intero processo lavorativo;
- controllare e valutare i tempi di lavorazione in relazione all’intero ciclo produttivo;
- verificare e segnalare eventuali anomalie del processo produttivo.

**d) Conoscere e saper utilizzare strumenti e tecnologie di lavoro (attrezzi, macchinari e strumenti di lavoro):**

- con particolare riguardo alla loro funzione, alle caratteristiche di lavorazione tipiche ed ai pericoli insiti in ogni macchina;
- utilizzare le apparecchiature e gli strumenti di lavoro caratteristiche tecniche, funzioni, modalità di utilizzo e manutenzione (impastatrici, bilance, piani di lavoro, forni, camere di lievitazione, lavabi, frigoriferi, teglie, utensili ect.);
- predisporre e controllare le apparecchiature e gli strumenti in negozio o in laboratorio, assicurandone la disponibilità nel luogo e nel momento opportuno;
- saper individuare le informazioni principali espresse sulle etichette (cadenze, conservazione, modalità di utilizzo)

**e) Conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale e igiene:**

- la sicurezza sul lavoro e l’applicazione del D.lgs. 81/2008 (precauzioni di utilizzo del macchinario, le corrette modalità operative, l’obbligo di informazione da e verso il datore di lavoro)- l’igiene degli alimenti e della persona addetta alla loro manipolazione, il DLgs 155/96 HACCP e la loro tracciabilità del prodotto alimentare, gli allergeni e le precauzioni connesse;
- curare costantemente la pulizia nei locali di lavoro attraverso l’utilizzo di prodotti necessari a tale funzione;
- curare il proprio aspetto fisico attraverso il rispetto delle principali norme di igiene personale;
- conoscere alcuni elementi di microbiologia (batteri, virus, muffe);
- gestire i presidi per gli interventi di sanificazione dei locali e della persona;

**f) Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto:**

- conoscere le tecniche di produzione di pani nazionali e internazionali;
- conoscere i difetti del pane ed eventuali correzioni;

- rispettare attivamente informazioni circa eventuali aggiornamenti nella normativa in riferimento al proprio ambito di lavoro.

#### **AZIENDE ARTIGIANALI – GRUPPO B-IMPIEGATI AREA VENDITA - DISTRIBUZIONE - AMMINISTRAZIONE**

**Profilo: GRUPPO B – PERSONALE CON MANSIONI IMPIEGATIZIE**

**Qualifiche:** Gerente; gestore; direttore; commesso; cassiere; contabile; magazziniere.

**Area di attività:** VENDITA, DISTRIBUZIONE E AMMINISTRAZIONE

**Settore:** PANIFICATORI –

#### **ATTIVITA' FORMATIVE A CARATTERE TRASVERSALE DI BASE**

##### **a) Competenze relazionali:**

- conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
- saper relazionarsi all'interno dell'azienda secondo il concetto di "bioazienda", applicando un modo innovativo di interpretare la realtà ed i problemi quotidiani per trovare soluzioni e strategie di crescita sempre più efficaci e, quindi, vincenti;
- conoscere i punti di forza e di debolezza del proprio percorso formativo e professionale individuando alcune azioni di miglioramento in vista della nuova esperienza in qualità di apprendista;
- conoscere le principali dinamiche di gruppo proponendo comportamenti adeguati alla natura e agli obiettivi del ruolo svolto nei diversi team di lavoro a cui partecipa;
- ricostruire ed analizzare i propri percorsi di azione, riflettendo sul "come imparare";
- regolare i propri percorsi di azione in base ai feed-back interni ed esterni organizzando e strutturando le informazioni ricevute;
- conoscere e sviluppare strategie efficaci di apprendimento;
- saper analizzare e valutare le proprie motivazioni, interessi, potenzialità e attitudini;
- saper applicare le strategie comunicative per migliorare il proprio stile comunicativo nelle diverse situazioni relazionali interne ed esterne;
- riconoscere le caratteristiche peculiari del proprio stile di comunicazione;
- saper impartire il potere direttivo sul personale gerarchicamente sottoposto;
- conoscere e usare correttamente la lingua italiana in forma corretta ed adeguata rispetto al contesto di riferimento.

##### **b) Organizzazione ed economia:**

- conoscere le diverse fasi del ciclo produttivo;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali, ed il contesto in cui opera;
- conoscere gli elementi fondamentali del sistema Qualità in termini di qualità del processo per l'erogazione del servizio/prodotto;
- conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- conoscere e saper applicare soluzioni innovative in caso di problemi organizzativi in relazione al proprio ruolo;
- conoscere le principali regole per interpretare dati e informazioni;
- conoscere gli elementi gestionali dell'impresa: i concetti di efficacia e di efficienza;
- saper applicare la giusta metodologia per effettuare un'analisi scientifica del posto di lavoro in modo da garantire una visione integrata che associa i seguenti aspetti:sociali, ergonomici, tecnici ed organizzativi.

**c) Disciplina del rapporto di lavoro:**

- saper operare nel rispetto delle norme della Contrattazione Collettiva e conoscere il potere disciplinare;
- conoscere gli elementi essenziali del contratto di lavoro in termini di forma, oggetto, formazione e informazione;
- conoscere le principali caratteristiche del contratto di apprendistato e, in generale, del rapporto di lavoro;
- conoscere i principali diritti e doveri di un lavoratore e i soggetti preposti alla loro tutela e rispetto;
- conoscere gli elementi che costituiscono il costo del lavoro ed i soggetti/enti preposti alla gestione e o tutela di alcuni di questi (enti previdenziali e del lavoro, enti di gestione dei fondi pensionistici integrativi);
- conoscere le politiche attive del lavoro.

**d) Igiene e Sicurezza sul lavoro:**

- conoscere la normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs.81/2008);
- conoscere le norme di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro afferenti il settore della panificazione;
- conoscere i dispositivi di protezione individuale e le attrezzature presenti in azienda;
- conoscere gli elementi di primo soccorso;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi, in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

**CONTENUTI E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI DA CONSEGUIRE MEDIANTE ESPERIENZA DI LAVORO DEFINITI SULLA BASE DEI SEGUENTI OBIETTIVI FORMATIVI:**

**a) Conoscere i prodotti e servizi di settore e contesto aziendale:**

- conoscere le caratteristiche del settore, l'organizzazione aziendale ed in particolare del punto vendita;
- conoscere i prodotti e le loro caratteristiche.

**b) Conoscere e sapere applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità:**

- la corretta offerta del prodotto al pubblico (modalità di vendita per unità di misura, il peso netto, la vendita di unità preconfezionate e previo frazionamento, il prodotto sfuso, le diverse tipologie merceologiche);
- gli adempimenti basilari fiscali (emissione di scontrino e fattura);
- gli adempimenti HACCP e la gestione degli incassi sia dal punto di vista del maneggio del denaro che della chiusura a fine giornata con gestione del registro corrispettivi;
- il cliente (caratteristiche socio-demografiche, modalità d'interazione comportamento d'acquisto, ect.);
- raccogliere e interpretare i bisogni e i desideri del cliente.

**c) Conoscere e saper utilizzare tecniche e metodi di lavoro:**

- la corretta conservazione dei prodotti (temperature, modalità);
- la corretta esposizione del prodotto al pubblico (etichettatura, prezzo, termine minimo di conservazione, etc. );
- gli approvvigionamenti ed il controllo degli stessi (quantità, tmc, tipologia del prodotto).

**d) Conoscere e saper utilizzare strumenti e tecnologie di lavoro (attrezzi, macchinari e strumenti di lavoro):**

- conoscere il corretto utilizzo degli strumenti di lavoro (bilancia, registratore di cassa, affettatrici etc);
- uso della modulistica (bolle, ordini, schedi di programmazione, etc.);
- uso del software;
- conoscenza di elementi e metodi per l'ottimizzazione di spazi.

**e) Conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale e igiene:**

- le norme igienico - sanitarie (con particolare riferimento al riconoscimento dei prodotti alterati, scaduti o comunque non idonei alla vendita);
- la sicurezza sul lavoro e l'applicazione del D.lgs. 81/2008 (precauzioni di utilizzo dei macchinari, le corrette modalità operative, l'obbligo di informazione da e verso il datore di lavoro) - l'igiene degli alimenti e della persona addetta alla loro manipolazione, il DLgs 155/96 HACCP e la loro tracciabilità del prodotto alimentare, gli allergeni e le precauzioni connesse;

**f) Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.**

- Conoscere le tecniche di produzione di pani nazionali e internazionali;
- Conoscere i difetti del pane ed eventuali correzioni.

**AZIENDE ARTIGIANALI – GRUPPO B-OPERAII AREA VENDITA - DISTRIBUZIONE - AMMINISTRAZIONE**

**Profilo: GRUPPO B – PERSONALE OPERAIO**

**Qualifiche:** Aiuto commesso; confezionatore; autista.

**Area di attività:** VENDITA, DISTRIBUZIONE E AMMINISTRAZIONE

**Settore:** PANIFICATORI –

**ATTIVITA' FORMATIVE A CARATTERE TRASVERSALE DI BASE**

**a) Competenze relazionali:**

- conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
- saper relazionarsi all'interno dell'azienda secondo il concetto di "bioazienda", applicando un modo innovativo di interpretare la realtà ed i problemi quotidiani per trovare soluzioni e strategie di crescita sempre più efficaci e, quindi, vincenti;
- conoscere i punti di forza e di debolezza del proprio percorso formativo e professionale individuando alcune azioni di miglioramento in vista della nuova esperienza in qualità di apprendista;
- conoscere le principali dinamiche di gruppo proponendo comportamenti adeguati alla natura e agli obiettivi del ruolo svolto nei diversi team di lavoro a cui partecipa;
- ricostruire ed analizzare i propri percorsi di azione, riflettendo sul "come imparare";
- regolare i propri percorsi di azione in base ai feed-back interni ed esterni organizzando e strutturando le informazioni ricevute;
- conoscere e sviluppare strategie efficaci di apprendimento;
- saper analizzare e valutare le proprie motivazioni, interessi, potenzialità e attitudini;
- saper applicare le strategie comunicative per migliorare il proprio stile comunicativo nelle diverse situazioni relazionali interne ed esterne;

- riconoscere le caratteristiche peculiari del proprio stile di comunicazione;
- saper impartire il potere direttivo sul personale gerarchicamente sottoposto;
- conoscere e usare correttamente la lingua italiana in forma corretta ed adeguata rispetto al contesto di riferimento.

**b) Organizzazione ed economia:**

- conoscere le diverse fasi del ciclo produttivo;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali, ed il contesto in cui opera;
- conoscere gli elementi fondamentali del sistema Qualità in termini di qualità del processo per l'erogazione del servizio/prodotto;
- conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- conoscere e saper applicare soluzioni innovative in caso di problemi organizzativi in relazione al proprio ruolo;
- conoscere le principali regole per interpretare dati e informazioni;
- conoscere gli elementi gestionali dell'impresa: i concetti di efficacia e di efficienza;
- saper applicare la giusta metodologia per effettuare un'analisi scientifica del posto di lavoro in modo da garantire una visione integrata che associa i seguenti aspetti:sociali, ergonomici, tecnici ed organizzativi.

**c) Disciplina del rapporto di lavoro:**

- saper operare nel rispetto delle norme della Contrattazione Collettiva e conoscere il potere disciplinare;
- conoscere gli elementi essenziali del contratto di lavoro in termini di forma, oggetto, formazione e informazione;
- conoscere le principali caratteristiche del contratto di apprendistato e, in generale, del rapporto di lavoro;
- conoscere i principali diritti e doveri di un lavoratore e i soggetti preposti alla loro tutela e rispetto;
- conoscere gli elementi che costituiscono il costo del lavoro ed i soggetti/enti preposti alla gestione e o tutela di alcuni di questi (enti previdenziali e del lavoro, enti di gestione dei fondi pensionistici integrativi);
- conoscere le politiche attive del lavoro.

**d) Igiene e Sicurezza sul lavoro:**

- conoscere la normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs.81/2008);
- conoscere le norme di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro afferenti il settore della panificazione;
- conoscere i dispositivi di protezione individuale e le attrezzature presenti in azienda;
- conoscere gli elementi di primo soccorso;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi, in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

**CONTENUTI E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI DA CONSEGUIRE MEDIANTE ESPERIENZA DI LAVORO DEFINITI SULLA BASE DEI SEGUENTI OBIETTIVI FORMATIVI:**

**a) Conoscere i prodotti e servizi di settore e contesto aziendale:**

- le caratteristiche del settore, l'organizzazione aziendale ed in particolare del punto vendita;
- le peculiarità dei prodotti in vendita nel negozio per guidare nella scelta i clienti;

- confezionare il prodotto finito rendendolo gradevole alla vista e mantenendone l'integrità seguendo i principi della conservazione degli alimenti.

**b) Conoscere e sapere applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità:**

- creare un rapporto con il cliente interpretandone i bisogni e adoperandosi per la loro soddisfazione;
- la corretta offerta del prodotto al pubblico (modalità di vendita per unità di misura, il peso netto, la vendita di unità preconfezionate e previo frazionamento, il prodotto sfuso, le diverse tipologie merceologiche);
- l'immagine aziendale attraverso la propria professionalità;
- gli adempimenti basilari fiscali (emissione di scontrino e fattura).

**c) Conoscere e saper utilizzare tecniche e metodi di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro):**

- la logistica del negozio;
- la corretta conservazione dei prodotti (temperature, modalità);
- la corretta esposizione del prodotto al pubblico (etichettatura, prezzo, termine minimo di conservazione, etc. );
- conoscere il corretto utilizzo degli strumenti di lavoro (bilancia, registratore di cassa, affettatrici etc).

**d) Conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale e igiene:**

- le norme igienico - sanitarie (con particolare riferimento al riconoscimento dei prodotti alterati, scaduti o comunque non idonei alla vendita);
- la sicurezza sul lavoro e l'applicazione del D.lgs. 81/2008 (precauzioni di utilizzo dei macchinari, le corrette modalità operative, l'obbligo di informazione da e verso il datore di lavoro)- l'igiene degli alimenti e della persona addetta alla loro manipolazione, il DLgs 155/96 HACCP e la loro tracciabilità del prodotto alimentare, gli allergeni e le precauzioni connesse;
- gestire i presidi per gli interventi di sanificazione dei locali e della persona.

**e) Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto:**

- le tecniche di produzione di pani nazionali e internazionali;
- i difetti del pane ed eventuali correzioni.

**AZIENDE INDUSTRIALI – PROFILO AREA PANIFICI INDUSTRIALI –IMPIEGATI**

**Profilo: PERSONALE AMMINISTRATIVO**

**Qualifiche:** capo centro eletrocontabile;; addetto all'ufficio personale e mano d'opera;; capo reparto con mansioni di concetto; perito diplomato da istituti tecnici industriali ad indirizzo alimentare; aiuto contabile; fatturista; addetto pratiche personale; stenodattilografo; dattilografo; centralinista

**Area di attività:** PANIFICI INDUSTRIALI

**Settore:** PANIFICATORI –

**ATTIVITA' FORMATIVE A CARATTERE TRASVERSALE DI BASE**

**a) Competenze relazionali:**

- conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio;

- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
- saper relazionarsi all'interno dell'azienda secondo il concetto di "bioazienda", applicando un modo innovativo di interpretare la realtà ed i problemi quotidiani per trovare soluzioni e strategie di crescita sempre più efficaci e, quindi, vincenti;
- conoscere i punti di forza e di debolezza del proprio percorso formativo e professionale individuando alcune azioni di miglioramento in vista della nuova esperienza in qualità di apprendista;
- conoscere le principali dinamiche di gruppo proponendo comportamenti adeguati alla natura e agli obiettivi del ruolo svolto nei diversi team di lavoro a cui partecipa;
- ricostruire ed analizzare i propri percorsi di azione, riflettendo sul "come imparare";
- regolare i propri percorsi di azione in base ai feed-back interni ed esterni organizzando e strutturando le informazioni ricevute;
- conoscere e sviluppare strategie efficaci di apprendimento;
- saper analizzare e valutare le proprie motivazioni, interessi, potenzialità e attitudini;
- saper applicare le strategie comunicative per migliorare il proprio stile comunicativo nelle diverse situazioni relazionali interne ed esterne;
- riconoscere le caratteristiche peculiari del proprio stile di comunicazione;
- saper impartire il potere direttivo sul personale gerarchicamente sottoposto;
- conoscere e usare correttamente la lingua italiana in forma corretta ed adeguata rispetto al contesto di riferimento.

**b) Organizzazione ed economia:**

- conoscere le diverse fasi del ciclo produttivo;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali, ed il contesto in cui opera;
- conoscere gli elementi fondamentali del sistema Qualità in termini di qualità del processo per l'erogazione del servizio/prodotto;
- conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- conoscere e saper applicare soluzioni innovative in caso di problemi organizzativi in relazione al proprio ruolo;
- conoscere le principali regole per interpretare dati e informazioni;
- conoscere gli elementi gestionali dell'impresa: i concetti di efficacia e di efficienza;
- saper applicare la giusta metodologia per effettuare un'analisi scientifica del posto di lavoro in modo da garantire una visione integrata che associa i seguenti aspetti:sociali, ergonomici, tecnici ed organizzativi.

**c) Disciplina del rapporto di lavoro:**

- saper operare nel rispetto delle norme della Contrattazione Collettiva e conoscere il potere disciplinare;
- conoscere gli elementi essenziali del contratto di lavoro in termini di forma, oggetto, formazione e informazione;
- conoscere le principali caratteristiche del contratto di apprendistato e, in generale, del rapporto di lavoro;
- conoscere i principali diritti e doveri di un lavoratore e i soggetti preposti alla loro tutela e rispetto;
- conoscere gli elementi che costituiscono il costo del lavoro ed i soggetti/enti preposti alla gestione e o tutela di alcuni di questi (enti previdenziali e del lavoro, enti di gestione dei fondi pensionistici integrativi);
- conoscere le politiche attive del lavoro.

**d) Igiene e Sicurezza sul lavoro:**

- conoscere la normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs.81/2008);
- conoscere le norme di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro afferenti il settore della panificazione;

- conoscere i dispositivi di protezione individuale e le attrezzature presenti in azienda;
- conoscere gli elementi di primo soccorso;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi, in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

**CONTENUTI E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI DA CONSEGUIRE MEDIANTE ESPERIENZA DI LAVORO DEFINITI SULLA BASE DEI SEGUENTI OBIETTIVI FORMATIVI:**

**a) Conoscere i prodotti e servizi di settore e contesto aziendale:**

- conoscere le caratteristiche del settore, l'organizzazione aziendale ed in particolare del punto vendita;
- conoscenza delle fasi del ciclo produttivo e del prodotto nelle sue specifiche tecniche, tecnologie di costo;
- conoscenza delle modalità di lavoro dei dipendenti al fine di ottimizzare la produzione;
- gestione degli ordini.

**b) Conoscere e sapere applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità:**

- la corretta offerta del prodotto al pubblico (modalità di vendita per unità di misura, il peso netto, la vendita di unità preconfezionate e previo frazionamento, il prodotto sfuso, le diverse tipologie merceologiche);
- gli adempimenti basilari fiscali (emissione di scontrino e fattura);
- gestione dei rapporti con banche, commercialisti, sub fornitori.

**c) Conoscere e saper utilizzare tecniche e metodi di lavoro:**

- verifica della qualità del prodotto e dei semi lavorati;
- uso del software (gestione amministrativo);
- conoscenza della normativa bancaria;
- conoscenza della legislazione fiscale;
- gestione degli ordini.

**d) Conoscere e saper utilizzare strumenti e tecnologie di lavoro (attrezzi, macchinari e strumenti di lavoro):**

- uso della modulistica (bolle, ordini, schede di programmazione, etc..);
- uso di strumenti di comunicazione (fax, telefono, e-mail);
- la corretta esposizione del prodotto al pubblico (etichettatura, prezzo, termine minimo di conservazione, etc. );
- conoscenza dei principi di ragioneria e contabilità.

**e) Conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale e igiene:**

- le norme igienico - sanitarie (con particolare riferimento al riconoscimento dei prodotti alterati, scaduti o comunque non idonei alla vendita);
- la sicurezza sul lavoro e l'applicazione del D.lgs. 81/2008 (precauzioni di utilizzo dei macchinari, le corrette modalità operative, l'obbligo di informazione da e verso il datore di lavoro)- l'igiene degli alimenti e della persona addetta alla loro manipolazione, il DLgs 155/96 HACCP e la loro tracciabilità del prodotto alimentare, gli allergeni e le precauzioni connesse.

## **AZIENDE INDUSTRIALI – PROFILO AREA PANIFICI INDUSTRIALI –OPERAII**

### **Profilo: PERSONALE OPERAIO/FOOD**

**Qualifiche:** Impastatore; infornatore; conduttore forni; aiutante qualificato in panificazione, pasticceria, etc.; addetto macchinario interno; addetto preparazione lieviti; aiutante macchine automatiche di confezione.

**Area di attività:** PANIFICI INDUSTRIALI

**Settore:** PANIFICATORI –

### **ATTIVITA' FORMATIVE A CARATTERE TRASVERSALE DI BASE**

#### **a) Competenze relazionali:**

- conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
- saper relazionarsi all'interno dell'azienda secondo il concetto di "bioazienda", applicando un modo innovativo di interpretare la realtà ed i problemi quotidiani per trovare soluzioni e strategie di crescita sempre più efficaci e, quindi, vincenti;
- conoscere i punti di forza e di debolezza del proprio percorso formativo e professionale individuando alcune azioni di miglioramento in vista della nuova esperienza in qualità di apprendista;
- conoscere le principali dinamiche di gruppo proponendo comportamenti adeguati alla natura e agli obiettivi del ruolo svolto nei diversi team di lavoro a cui partecipa;
- ricostruire ed analizzare i propri percorsi di azione, riflettendo sul "come imparare";
- regolare i propri percorsi di azione in base ai feed-back interni ed esterni organizzando e strutturando le informazioni ricevute;
- conoscere e sviluppare strategie efficaci di apprendimento;
- saper analizzare e valutare le proprie motivazioni, interessi, potenzialità e attitudini;
- saper applicare le strategie comunicative per migliorare il proprio stile comunicativo nelle diverse situazioni relazionali interne ed esterne;
- riconoscere le caratteristiche peculiari del proprio stile di comunicazione;
- saper impartire il potere direttivo sul personale gerarchicamente sottoposto;
- conoscere e usare correttamente la lingua italiana in forma corretta ed adeguata rispetto al contesto di riferimento.

#### **b) Organizzazione ed economia:**

- conoscere le diverse fasi del ciclo produttivo;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali, ed il contesto in cui opera;
- conoscere gli elementi fondamentali del sistema Qualità in termini di qualità del processo per l'erogazione del servizio/prodotto;
- conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- conoscere e saper applicare soluzioni innovative in caso di problemi organizzativi in relazione al proprio ruolo;
- conoscere le principali regole per interpretare dati e informazioni;
- conoscere gli elementi gestionali dell'impresa: i concetti di efficacia e di efficienza;
- saper applicare la giusta metodologia per effettuare un'analisi scientifica del posto di lavoro in modo da garantire una visione integrata che associa i seguenti aspetti:sociali, ergonomici, tecnici ed organizzativi.

**c) Disciplina del rapporto di lavoro:**

- saper operare nel rispetto delle norme della Contrattazione Collettiva e conoscere il potere disciplinare;
- conoscere gli elementi essenziali del contratto di lavoro in termini di forma, oggetto, formazione e informazione;
- conoscere le principali caratteristiche del contratto di apprendistato e, in generale, del rapporto di lavoro;
- conoscere i principali diritti e doveri di un lavoratore e i soggetti preposti alla loro tutela e rispetto;
- conoscere gli elementi che costituiscono il costo del lavoro ed i soggetti/enti preposti alla gestione e o tutela di alcuni di questi (enti previdenziali e del lavoro, enti di gestione dei fondi pensionistici integrativi);
- conoscere le politiche attive del lavoro.

**d) Igiene e Sicurezza sul lavoro:**

- conoscere la normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs.81/2008);
- conoscere le norme di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro afferenti il settore della panificazione;
- conoscere i dispositivi di protezione individuale e le attrezzature presenti in azienda;
- conoscere gli elementi di primo soccorso;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi, in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

**CONTENUTI E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI DA CONSEGUIRE MEDIANTE ESPERIENZA DI LAVORO DEFINITI SULLA BASE DEI SEGUENTI OBIETTIVI FORMATIVI:**

**a) Conoscere i prodotti e servizi di settore e contesto aziendale:**

- conoscere le materie prime (farine, grassi animali, vegetali, i mix, i coadiuvanti tecnologici) e delle loro caratteristiche;
- conoscere le caratteristiche dei prodotti utilizzati e la loro adeguatezza rispetto al prodotto da confezionare (carta da imballo...).

**b) Conoscere e sapere applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità:**

- conoscere la normativa di riferimento relativa alle categorie merceologiche pubblicate in azienda (il pane comune, i pani cosiddetti “speciali”, i pani con diverse farine di cereali, i prodotti dolciari e da forno);
- mantenere integri i prodotti finiti secondo criteri coerenti con le leggi relative alla conservazione;
- individuare i rischi connessi all’utilizzo di apparecchiature, strumenti di lavoro e adottare i corretti comportamenti professionali atti a prevenirli.

**c) Conoscere e saper utilizzare tecniche e metodi di lavoro:**

- conoscere le tecniche di lievitazione;
- applicare le tecniche per la preparazione e lavorazione degli impasti (impasti diretti e indiretti – bighe, poolish, autolisi – il freddo nella panificazione);
- conoscere tutte le fasi dell’intero ciclo produttivo.
- monitorare le condizioni climatiche durante l’intero processo lavorativo;
- predisporre e controllare le scorte di prodotti negozio assicurandone la disponibilità nel luogo e nel momento opportuno.

**d) Conoscere e saper utilizzare strumenti e tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro):**

- le apparecchiature e gli strumenti di lavoro caratteristiche tecniche, funzioni, modalità di utilizzo e manutenzione (impastatrici, bilance, piani di lavoro, forni, camere di lievitazione, lavabi, frigoriferi, teglie, utensili etc);
- preparare diversi impasti, lievitati e non, a seconda del prodotto desiderato;
- suddividere e modellare gli impasti;
- controllare e valutare i propri tempi di lavorazione in relazione all'intero ciclo produttivo;
- immagazzinare le materie prime secondo le peculiarità di conservazione delle stesse.

**e) Conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale e igiene:**

- la sicurezza sul lavoro e l'applicazione del D.lgs. 81/2008 (precauzioni di utilizzo del macchinario, le corrette modalità operative, l'obbligo di informazione da e verso il datore di lavoro)- l'igiene degli alimenti e della persona addetta alla loro manipolazione, il DLgs 155/96 HACCP e la loro tracciabilità del prodotto alimentare, gli allergeni e le precauzioni connesse;
- le caratteristiche chimiche dei prodotti per la pulizia dei locali;
- conoscere alcuni elementi di microbiologia (batteri, virus, muffe);
- gestire i presidi per gli interventi di sanificazione dei locali e della persona.

**f) Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto:**

- conoscere le tecniche di produzione di pani nazionali e internazionali;
- valutare, individuare e correggere eventuali anomalie del prodotto durante il processo di lavorazione, confezionamento e conservazione.

**AZIENDE INDUSTRIALI – PROFILO AREA PANIFICI INDUSTRIALI –OPERAII**

**Profilo: PERSONALE OPERAIO/NO FOOD**

**Qualifiche:** Capo squadra; capo linea; magazziniere responsabile; meccanico; elettricista; addetto alla caldaia; autista; aiuto meccanico; aiuto elettricista; mulettista; custode; portiere.

**Area di attività: PANIFICI INDUSTRIALI**

**Settore: PANIFICATORI –**

**ATTIVITA' FORMATIVE A CARATTERE TRASVERSALE DI BASE**

**a) Competenze relazionali:**

- conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
- saper relazionarsi all'interno dell'azienda secondo il concetto di "bioazienda", applicando un modo innovativo di interpretare la realtà ed i problemi quotidiani per trovare soluzioni e strategie di crescita sempre più efficaci e, quindi, vincenti;
- conoscere i punti di forza e di debolezza del proprio percorso formativo e professionale individuando alcune azioni di miglioramento in vista della nuova esperienza in qualità di apprendista;
- conoscere le principali dinamiche di gruppo proponendo comportamenti adeguati alla natura e agli obiettivi del ruolo svolto nei diversi team di lavoro a cui partecipa;
- ricostruire ed analizzare i propri percorsi di azione, riflettendo sul "come imparare";
- regolare i propri percorsi di azione in base ai feed-back interni ed esterni organizzando e strutturando le informazioni ricevute;

- conoscere e sviluppare strategie efficaci di apprendimento;
- saper analizzare e valutare le proprie motivazioni, interessi, potenzialità e attitudini;
- saper applicare le strategie comunicative per migliorare il proprio stile comunicativo nelle diverse situazioni relazionali interne ed esterne;
- riconoscere le caratteristiche peculiari del proprio stile di comunicazione;
- saper impartire il potere direttivo sul personale gerarchicamente sottoposto;
- conoscere e usare correttamente la lingua italiana in forma corretta ed adeguata rispetto al contesto di riferimento.

**b) Organizzazione ed economia:**

- conoscere le diverse fasi del ciclo produttivo;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali, ed il contesto in cui opera;
- conoscere gli elementi fondamentali del sistema Qualità in termini di qualità del processo per l'erogazione del servizio/prodotto;
- conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- conoscere e saper applicare soluzioni innovative in caso di problemi organizzativi in relazione al proprio ruolo;
- conoscere le principali regole per interpretare dati e informazioni;
- conoscere gli elementi gestionali dell'impresa: i concetti di efficacia e di efficienza;
- saper applicare la giusta metodologia per effettuare un'analisi scientifica del posto di lavoro in modo da garantire una visione integrata che associa i seguenti aspetti:sociali, ergonomici, tecnici ed organizzativi.

**c) Disciplina del rapporto di lavoro:**

- saper operare nel rispetto delle norme della Contrattazione Collettiva e conoscere il potere disciplinare;
- conoscere gli elementi essenziali del contratto di lavoro in termini di forma, oggetto, formazione e informazione;
- conoscere le principali caratteristiche del contratto di apprendistato e, in generale, del rapporto di lavoro;
- conoscere i principali diritti e doveri di un lavoratore e i soggetti preposti alla loro tutela e rispetto;
- conoscere gli elementi che costituiscono il costo del lavoro ed i soggetti/enti preposti alla gestione e o tutela di alcuni di questi (enti previdenziali e del lavoro, enti di gestione dei fondi pensionistici integrativi);
- conoscere le politiche attive del lavoro.

**d) Igiene e Sicurezza sul lavoro:**

- conoscere la normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs.81/2008);
- conoscere le norme di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro afferenti il settore della panificazione;
- conoscere i dispositivi di protezione individuale e le attrezzature presenti in azienda;
- conoscere gli elementi di primo soccorso;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi, in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

**CONTENUTI E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI DA CONSEGUIRE MEDIANTE ESPERIENZA DI LAVORO DEFINITI SULLA BASE DEI SEGUENTI OBIETTIVI FORMATIVI:**

**a) Conoscere i prodotti e servizi di settore e contesto aziendale:**

- conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo ed il ciclo produttivo di riferimento, le procedure previste dal Sistema di qualità Aziendale;
- conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali;
- conoscere gli strumenti e i macchinari di lavoro;
- possedere una visione "sistematica" che permetta di individuare i collegamenti tra i diversi sub-settori merceologici in una logica di filiera;
- conoscere i processi "caratteristici" della funzione "manutenzione" e le interazioni con le altre funzioni aziendali.

**b) Conoscere e sapere applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità:**

- saper operare in un'ottica di manutenzione preventiva per contenere/ridurre gli effetti derivanti da fermi impianto, anomalie di processo, materiali mancanti o non idonei;
- individuare i rischi connessi all'utilizzo di apparecchiature, strumenti di lavoro e adottare i corretti comportamenti professionali atti a prevenirli;
- saper applicare le tecniche di studio dei metodi, di misurazione dei tempi, studio del lay-out e del flusso delle lavorazioni, utilizzando le metodologie e gli strumenti per impostare programmi per la valutazione dell'efficienza e per il recupero della produttività delle lavorazioni;
- essere in grado di pianificare, gestire e controllare le variabili organizzative ed economiche –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 (organizzazione/programmazione).

**c) Conoscere e saper utilizzare tecniche e metodi di lavoro:**

- saper definire i magazzini: accettazione, semilavorati, finiti, materie ausiliarie alla produzione;
- saper scegliere i mezzi da utilizzare per movimentare ed immagazzinare i prodotti;
- saper curare lo spostamento dei materiali anche attraverso l'uso delle macchine;
- saper effettuare la manutenzione ordinaria dei mezzi utilizzati;
- conoscere le logiche della manutenzione autonoma in termini di distribuzione delle competenze tra area produzione ed area manutenzione;

**d) Conoscere e saper utilizzare strumenti e tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro):**

- le apparecchiature e gli strumenti di lavoro caratteristiche tecniche, funzioni, modalità di utilizzo e manutenzione (impastatrici, bilance, piani di lavoro, forni, camere di lievitazione, lavabi, frigoriferi, teglie, utensili etc);
- operare alla messa a punto di impianti e macchine elettriche e apparati ed eseguirne il collaudo;
- conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecniche di misura e di controllo specifici per gli impianti elettrici.

**e) Conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale e igiene:**

- la sicurezza sul lavoro e l'applicazione del D.lgs. 81/2008 (precauzioni di utilizzo del macchinario, le corrette modalità operative, l'obbligo di informazione da e verso il datore di lavoro)- l'igiene degli alimenti e della persona addetta alla loro manipolazione, il DLgs 155/96 HACCP e la loro tracciabilità del prodotto alimentare, gli allergeni e le precauzioni connesse;
- le caratteristiche chimiche dei prodotti per la pulizia dei locali;
- conoscere alcuni elementi di microbiologia (batteri, virus, muffe);
- gestire i presidi per gli interventi di sanificazione dei locali e della persona.

**j) Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto:**

- conoscere i nuovi modelli organizzativi della manutenzione;

- saper analizzare il processo ed i cicli di lavorazione per proporre soluzioni tecnologiche per la razionalizzazione ed il miglioramento delle lavorazioni;
- essere in grado di individuare soluzioni innovative e a promuovere nuove modalità nel risolvere i problemi creando nel proprio ambito di riferimento le condizioni perché ci possa essere innovazione (innovazione).