



## Ente Pugliese per la Cultura Popolare e l'Educazione Professionale

ERETTO IN ENTE MORALE CON R.D. 29 LUGLIO 1925 N. 1461

ADERENTE CONFAP

### PROGRAMMA FORMATIVO

<b>Settore merceologico di riferimento:</b>	<b>Terziario Distribuzione e Servizi</b>
<b>Profilo formativo di riferimento:</b>	<b>ADDETTO FOOD</b> (Liv.III - IV)
<b>D.G.R. di riferimento:</b>	<i>n. 308 del 14/03/2006</i> <i>Publicata sul BURP N. 43 DEL 04/04/2006</i>
<b>C.C.N.L. di riferimento:</b>	<b>CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO PER I DIPENDENTI DA AZIENDE DEL TERZIARIO DELLA DISTRIBUZIONE E DEI SERVIZI</b> L'anno 2004, il giorno 2 del mese di luglio in Roma Tra la Confederazione Generale Italiana del Commercio, del Turismo, dei Servizi, delle Professioni e delle P.M.I. rappresentata dal Presidente della Commissione Sindacale, il Presidente Confederale, dal Vice Presidente e la Federazione Italiana Lavoratori Commercio, Turismo e Servizi FILCAMS/CGIL rappresentata dal Segretario Generale , dal responsabile del settore Segretario Nazionale, dai Segretari Nazionali , con l'intervento della Confederazione Generale Italiana Lavoratori (Cgil) rappresentata dalla Segretaria Confederale . e La Federazione Italiana Sindacati Addetti Servizi Commerciali Affini e del Turismo - FISASCAT/CISL - rappresentata dal Segretario Generale, dai Segretari Nazionali; con l'intervento della Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori (CISL) rappresentata dal Segretario Confederale. e La Unione Italiana Lavoratori Turismo Commercio e Servizi (UILTuCS-UIL), rappresentata dal Segretario Generale, dal responsabile del settore Segretario Nazionale, dai Segretari Nazionali e con la partecipazione della Unione Italiana del Lavoro (UIL) nella persona del Segretario Confederale

**Il legale Rappresentante**

(luogo e data)

(timbro e firma)



<b>ARTICOLAZIONE ANNUALE</b>		
<b>1° ANNO</b>		
<b>Formazione a carattere TRASVERSALE (in ore) 42 (D.M. 20 maggio 1999, n. 179)</b>		
<b>Moduli</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Ore d'aula</b>
<b>Competenze relazionali I</b>	<p><u>Accoglienza(ore 2)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione del percorso di lavoro: obiettivi, struttura, articolazione, metodologia;</li> <li>• Presentazione del percorso formativo;</li> <li>• Valutazione delle tappe del percorso;</li> <li>• Metodi, Strategia e Pianificazione del lavoro;</li> <li>• Obiettivi e traguardi formativi;</li> <li>• Verifica delle aspettative del gruppo;</li> <li>• Dinamiche di socializzazione;</li> <li>• Il “contratto formativo”.</li> </ul> <p><u>Diagnosticare le proprie risorse e attitudini (ore 2)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sviluppare concetti di area di interesse e attitudine e sensibilizzare gli apprendisti alla necessità di conoscere il proprio potenziale;</li> <li>• motivazioni e aspettative;</li> <li>• caratteristiche trasversali;</li> <li>• immagini e rappresentazioni di sé e del mondo del lavoro;</li> <li>• somministrazione di questionari e test di interesse e attitudinali.</li> </ul> <p><u>Comunicazione diretta (ore 2)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contenuti e strategie di presentazione di se stessi in relazione a differenti tipologie di interlocutori (interni ed esterni all'azienda);</li> </ul>	<b>6</b>
<b>Organizzazione ed economia I</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione di organizzazione;</li> <li>• Tipologie di organizzazioni in rapporto al loro configurarsi come organizzazione di servizio;</li> <li>• L'impresa come sistema di relazioni inter ed extraziendali.</li> </ul>	<b>8</b>
<b>Disciplina del rapporto di lavoro I</b>	<p><u>Il rapporto di apprendistato</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenuto del contratto collettivo: parte normativa e parte obbligatoria;</li> <li>• Gli elementi essenziali del contratto di lavoro, con particolare riguardo alla forma e agli obblighi di informazione;</li> <li>• Relazioni sindacali.</li> </ul>	<b>10</b>
<b>Sicurezza sul lavoro I</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• il quadro normativo in materie di igiene e sicurezza e gli adempimenti previsti;</li> <li>• Condizioni e fattori igienico sanitari degli ambienti di lavoro;</li> <li>• Il pronto soccorso.</li> </ul>	<b>10</b>
<b>Altre Competenze: Competenze informatiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concetti base della Tecnologia dell'Informazione.</li> </ul>	<b>8</b>



Formazione a carattere PROFESSIONALIZZANTE <u>totale ore: 78 - I anno</u>		
U.F.	Contenuti specifici	Ore d'aula
<i>Prodotti e servizi nella distribuzione alimentare e nel contesto aziendale I</i>	<p><b>Contenuti di settore:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il settore di riferimento ristorativi - alimentare</li> <li>- Ubicazione dell'azienda</li> <li>- Il consumo</li> <li>- Le materie prime</li> <li>- Le vie di comunicazione</li> <li>- La manodopera</li> <li>- Le fonti di energia</li> </ul>	<b>18</b>
<i>Le norme di sicurezza individuale e tutela ambientale I</i>	<p><b>Contenuti di settore</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Norme e buone prassi sulla sicurezza del lavoro e prevenzione dagli incendi</li> </ul> <p><b>Contenuti di profilo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le norme e i dispositivi di protezione individuale</li> </ul>	<b>18</b>
<i>Le basi tecniche e scientifiche tipiche della distribuzione alimentare I</i>	<p><b>Contenuti di area</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I sistemi di tutela del cliente</li> </ul> <p><b>Contenuti di area e di profilo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- merceologia alimentare ed i principi base della scienza dell'alimentazione (materie prime, semilavorati, prodotti finiti)</li> <li>- qualità e conformità dei prodotti alimentari</li> <li>- le certificazioni di origine dei prodotti alimentari (DOP, IGP, DOC, ecc.)</li> </ul>	<b>24</b>
<i>Lingua inglese I</i>	<p><b>Contenuti di area e di profilo</b></p> <p>Inglese di base: Funzioni comunicative orali e scritte relative al mondo del lavoro (international business): chiedere e fornire informazioni personali; esprimere le proprie preferenze; fissare appuntamenti e meetings; comprendere e interagire in percorso orale e scritto comunicativo.</p>	<b>18</b>

**Modalità di certificazione della formazione impartita:**

Ai corsisti verrà rilasciato idonea certificazione dei crediti formativi conseguiti durante il percorso formativo, secondo le modalità e gli strumenti previsti dall'accordo unificata Stato-Regione del 28 ottobre 2004 e del D.I. n. 86 del 3/12/2004 – modello B e quanto previsto dall'art. 5 comma 3 (Certificazione della certificazione esterna della L.R. n. 13/2005) "Discipline in materia di Apprendistato Professionalizzante". Verrà rilasciata inoltre attestazione di frequenza al corso di apprendistato professionalizzante.

**Informazioni relative all'ente erogatore: E.P.C.P.E.P. – Ente Pugliese per la Cultura Popolare e l'Educazione Professionale**

<b>Sede Operativa</b>	Bari - Via Brigata Bari, 3/D	<b>Prov</b>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Conversano - Via Positano, 5	<b>Prov</b>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Foggia – Via Capitanata, 3	<b>Prov</b>	Foggia
<b>Sede Operativa</b>	Gioia del Colle – Via Rossini, 5	<b>Prov</b>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Gravina in Puglia – Piazza Pellicciari, 19	<b>Prov</b>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Ostuni – Via L. Pepe,29	<b>Prov</b>	Brindisi
<b>Sede Operativa</b>	Terlizzi – Viale dei Garofani, 52	<b>Prov</b>	Bari

**Il legale Rappresentante**\_\_\_\_\_  
(luogo e data)\_\_\_\_\_  
(timbro e firma)



<b>ARTICOLAZIONE ANNUALE</b>		
<b>2° ANNO</b>		
<b>Formazione a carattere TRASVERSALE (in ore) 42 (D.M. 20 maggio 1999, n. 179)</b>		
<b>Moduli</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Ore d'aula</b>
<b>Competenze relazionali II</b>	<p><u>La Comunicazione diretta (Ore 6)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• livelli di comunicazione: sociale e psicologico;</li> <li>• la comunicazione verbale;</li> <li>• stili comunicativi.</li> </ul> <p><u>La Comunicazione mediata (Ore 2)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I contenuti e la forma del messaggio scritto;</li> <li>• I destinatari della comunicazione: interni e/o esterni al contesto di lavoro;</li> </ul>	<b>8</b>
<b>Organizzazione ed economia II</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione di ruolo organizzativo, con cenni alle categorie per l'analisi e la descrizione;</li> <li>• Definizione e rappresentazione di processi e funzioni con cenni ai meccanismi di regolazione;</li> <li>• Criteri e indicatori di efficacia e efficienza produttiva;</li> </ul>	<b>8</b>
<b>Disciplina del rapporto di lavoro II</b>	<p><u>La legislazione del settore</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organizzazione del settore Terziario Distribuzione Servizi a livello nazionale e regionale;</li> <li>• La legislazione del settore Terziario Distribuzione Servizi nazionale e comunitaria;</li> <li>• Leggi Regionali e Provinciali relative al settore Terziario Distribuzione Servizi.</li> </ul>	<b>8</b>
<b>Sicurezza sul lavoro II</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cultura della sicurezza: il concetto di rischio, pericolo, rischiosità e decisione;</li> <li>• La responsabilità soggettiva del lavoratore in materia di sicurezza.</li> </ul>	<b>8</b>
<b>Altre Competenze: Competenze Informatiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione del computer e Windows.</li> </ul>	<b>10</b>



Formazione a carattere PROFESSIONALIZZANTE <u>totale ore: 78 – Il anno</u>		
U.F.	Contenuti specifici	Ore d'aula
<i>Prodotti e servizi nella distribuzione alimentare e nel contesto aziendale II</i>	<p><b>Contenuti di settore:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspetti organizzativi e gestionali dei punti vendita</li> <li>- Approvvigionamenti e forniture</li> <li>- Scorte e loro gestione</li> <li>- Piani di acquisto</li> <li>- I mercati e lo scambio di beni</li> <li>- Costi e prezzi</li> <li>- La moneta commerciale</li> <li>- La moneta elettronica</li> </ul> <p><b>Contenuti di Profilo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il ruolo dell'addetto food nel processo produttivo ristorativi-alimentare</li> </ul>	<b>18</b>
<i>Le norme di sicurezza individuale e tutela ambientale II</i>	<p><b>Contenuti di settore</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi e rilevazione dei rischi</li> <li>- Il piano di valutazione dei rischi</li> <li>- Riduzione ed eliminazione dei rischi</li> <li>- Tecnologie per lo sviluppo sostenibile</li> <li>- La normativa sugli imballaggi</li> </ul>	<b>18</b>
<i>Le basi tecniche e scientifiche tipiche della distribuzione alimentazione II</i>	<p><b>Contenuti di area</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I sistemi di tutela del cliente</li> </ul> <p><b>Contenuti di area e di profilo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il sistema della qualità aziendale, Logica del sistema HACCP</li> <li>- la documentazione tecnica e la terminologia del settore (glossario della professione)</li> </ul>	<b>24</b>
<i>Lingua inglese II</i>	<p><b>Contenuti di area e di profilo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Inglese commerciale: capire e utilizzare sistemi di comunicazione (telefono, lettere, posta elettronica, fax); comprendere testi e messaggi di carattere tecnico-specifico; gestire servizi e rapporti con enti esterni; dibattito su aspetti di ordine pratico.</li> </ul>	<b>18</b>

**Modalità di certificazione della formazione impartita:**

Ai corsisti verrà rilasciato idonea certificazione dei crediti formativi conseguiti durante il percorso formativo, secondo le modalità e gli strumenti previsti dall'accordo unificata Stato-Regione del 28 ottobre 2004 e del D.I. n. 86 del 3/12/2004 – modello B e quanto previsto dall'art. 5 comma 3 (Certificazione della certificazione esterna della L.R. n. 13/2005) "Discipline in materia di Apprendistato Professionalizzante". Verrà rilasciata inoltre attestazione di frequenza al corso di apprendistato professionalizzante.

**Informazioni relative all'ente erogatore: E.P.C.P.E.P. – Ente Pugliese per la Cultura Popolare e l'Educazione Professionale**

<b>Sede Operativa</b>	Bari - Via Brigata Bari, 3/D	<b>Prov</b>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Conversano – Via stini , 5	<b>Prov</b>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Foggia – Via Capitanata, 3	<b>Prov</b>	Foggia
<b>Sede Operativa</b>	Gioia del Colle – Via Rossini, 5	<b>Prov</b>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Gravina in Puglia – Piazza Pellicciari, 19	<b>Prov</b>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Ostuni – Via L. Pepe,29	<b>Prov</b>	Brindisi
<b>Sede Operativa</b>	Terlizzi – Viale dei Garofani, 52	<b>Prov</b>	Bari

**Il legale Rappresentante**\_\_\_\_\_  
(luogo e data)\_\_\_\_\_  
(timbro e firma)



<b>ARTICOLAZIONE ANNUALE</b>		
<b>3° ANNO</b>		
<b>Formazione a carattere TRASVERSALE (in ore) 42 (D.M. 20 maggio 1999, n. 179)</b>		
<b>Moduli</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Ore d'aula</b>
<b>Competenze relazionali III</b>	<p><u>La Comunicazione mediata (6 ore)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione nelle organizzazioni: stili, tecniche, dispositivi;</li> <li>• Tecniche di decodifica del messaggio;</li> <li>• La comunicazione telefonica.</li> </ul> <p><u>Il lavoro di gruppo (2 ore)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il concetto di "gruppo";</li> <li>• Le tipologie di interazione all'interno del gruppo;</li> </ul>	<b>8</b>
<b>Organizzazione ed economia III</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione di ruolo organizzativo, con cenni alle categorie per l'analisi e la descrizione;</li> <li>• Definizione e rappresentazione di processi e funzioni con cenni ai meccanismi di regolazione;</li> <li>• Criteri e indicatori di efficacia e efficienza produttiva.</li> </ul>	<b>14</b>
<b>Disciplina del rapporto di lavoro III</b>	<p><u>Tecniche e strumenti per la ricerca del lavoro</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le regole fondamentali di livello nazionale relative al collocamento nel settore privato: il libretto di lavoro, le liste di disoccupazione (iscrizioni e procedure), le tipologie di assunzione, i canali di reclutamento delle aziende.</li> </ul>	<b>10</b>
<b>Sicurezza sul lavoro III</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informazione e la formazione dei lavoratori;</li> <li>• La prevenzione negli ambienti di lavoro (osservazione e analisi dell'ambiente di lavoro: le attrezzature, le condizioni micro-climatiche, gli agenti chimici e gli agenti fisici, la postazione di lavoro con particolare riguardo all'ergonomia e alla movimentazione dei materiali);</li> <li>• La sicurezza come condizione di normalità e qualità.</li> </ul>	<b>10</b>



Formazione a carattere PROFESSIONALIZZANTE (in ore) 78 – III anno		
U.F.	Contenuti specifici	Ore d'aula
<i>L'applicazione delle tecniche e dei metodi di lavoro tipici del negozio I</i>	<p><b>Contenuti di area:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la customer satisfaction</li> <li>- tecniche di comunicazione con il cliente:</li> </ul> <p><b>Contenuti di profilo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'approvvigionamento di materiali e strumenti</li> <li>- comunicazione diretta ed indiretta</li> </ul>	36
<i>L'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie di negozio I</i>	<p><b>Contenuti di area</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- strumenti e tecnologie impiegati nelle tecniche dell'area di attività</li> </ul> <p><b>Contenuti di profilo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informatica di base (Word ed Excel),</li> <li>- i sistemi di pagamento ed incasso (pagamento in contanti, Pos, carte di credito)</li> </ul>	30
<i>Panoramica sulle innovazioni di contesto, processo, prodotto nella distribuzione alimentare</i>	<p><b>Contenuti di settore</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- principi di innovazione</li> <li>- ricerca dell'innovazione nelle attività dell'addetto food</li> </ul>	12

**Modalità di certificazione della formazione impartita:**

Ai corsisti verrà rilasciato idonea certificazione dei crediti formativi conseguiti durante il percorso formativo, secondo le modalità e gli strumenti previsti dall'accordo unificata Stato-Regione del 28 ottobre 2004 e del D.I. n. 86 del 3/12/2004 – modello B e quanto previsto dall'art. 5 comma 3 (Certificazione della certificazione esterna della L.R. n. 13/2005) "Discipline in materia di Apprendistato Professionalizzante". Verrà rilasciata inoltre attestazione di frequenza al corso di apprendistato professionalizzante.

**Informazioni relative all'ente erogatore: E.P.C.P.E.P. – Ente Pugliese per la Cultura Popolare e l'Educazione Professionale**

<b>Sede Operativa</b>	Bari - Via Brigata Bari, 3/D	<b>Prov</b>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Conversano - Via Positano, 5	<b>Prov</b>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Foggia – Via Capitanata, 3	<b>Prov</b>	Foggia
<b>Sede Operativa</b>	Gioia del Colle – Via Rossini, 5	<b>Prov</b>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Gravina in Puglia – Piazza Pellicciari, 19	<b>Prov</b>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Ostuni – Via L. Pepe, 29	<b>Prov</b>	Brindisi
<b>Sede Operativa</b>	Terlizzi – Viale dei Garofani, 52	<b>Prov</b>	Bari

**Il legale Rappresentante**

---

(luogo e data)

---

(timbro e firma)



<b>ARTICOLAZIONE ANNUALE</b>		
<b>4° ANNO</b>		
<b>Formazione a carattere TRASVERSALE (in ore) 42 (D.M. 20 maggio 1999, n. 179)</b>		
<b>Moduli</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Ore d'aula</b>
<b>Competenze relazionali IV</b>	<p><u>Lavoro di gruppo (6 ore)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La suddivisione dei compiti e le relazioni all'interno di un gruppo di lavoro per affrontare una situazione o un problema;</li> <li>• Il processo di analisi e scomposizione di un problema: obiettivi, tecniche e metodi di lavoro.</li> </ul>	<b>6</b>
<b>Organizzazione ed economia IV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criteri e indicatori di efficacia e efficienza produttiva;</li> <li>• Cenni sul processo di costruzione del Sistema di qualità;</li> <li>• Cenni su criteri e indicatori di valutazione della soddisfazione del cliente.</li> </ul>	<b>10</b>
<b>Disciplina del rapporto di lavoro IV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le regole fondamentali di livello nazionale relative al collocamento nel settore privato: il libretto di lavoro, le liste di disoccupazione (iscrizioni e procedure), le tipologie di assunzione, i canali di reclutamento delle aziende.</li> </ul>	<b>12</b>
<b>Sicurezza sul lavoro IV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi del piano di Sicurezza Aziendale</li> </ul>	<b>14</b>
<b>Altre Competenze</b>	-----	



Formazione a carattere PROFESSIONALIZZANTE (in ore) 78 –IV anno		
U.F.	Contenuti specifici	Ore d'aula
<i>L'applicazione delle tecniche e dei metodi di lavoro tipici del negozio II</i>	<p><b>Contenuti di area:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tecniche di vendita,</li> <li>- comunicazione assertiva,</li> <li>- metodologia per la fidelizzazione del cliente</li> </ul> <p><b>Contenuti di profilo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti</li> <li>- organizzazione degli spazi di lavoro ( tecniche di lay-out)</li> </ul>	<b>36</b>
<i>L'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie di negozio II</i>	<p><b>Contenuti di area</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- strumenti e tecnologie impiegati nelle tecniche dell'area di attività</li> </ul> <p><b>Contenuti di profilo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informatica nel WEB: Internet e la posta elettronica</li> <li>- i sistemi di pagamento ed incasso (pagamento in contanti, Pos, carte di credito)</li> </ul>	<b>30</b>
<i>Panoramica sulle innovazioni di contesto, processo, prodotto nella distribuzione alimentare</i>	<p><b>Contenuti di settore</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- introduzione all'innovazione nelle attività del settore ristorativo-alimentare</li> </ul>	<b>12</b>



<b>Informazioni relative all'ente erogatore: E.P.C.P.E.P. – Ente Pugliese per la Cultura Popolare e l'educazione Professionale</b>			
<b>Sede Operativa</b>	Bari - Via Brigata Bari, 3/D	<i>Prov</i>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Conversano - Via Positano, 5	<i>Prov</i>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Foggia – Via Capitanata, 3	<i>Prov</i>	Foggia
<b>Sede Operativa</b>	Gioia del Colle – Via Rossini, 5	<i>Prov</i>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Gravina in Puglia – Piazza Pellicciari, 19	<i>Prov</i>	Bari
<b>Sede Operativa</b>	Ostuni – Via L. Pepe, 29	<i>Prov</i>	Brindisi
<b>Sede Operativa</b>	Terlizzi – Viale dei Garofani, 52	<i>Prov</i>	Bari

### **Il legale Rappresentante**

\_\_\_\_\_  
(luogo e data)

\_\_\_\_\_  
(timbro e firma)