



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	
Settore merceologico di riferimento:	Terziario Distribuzione e Servizi
Profilo formativo di riferimento:	ADDETTO NO FOOD <i>(Liv. III)</i>
D.G.R. di riferimento:	<i>n. 308 del 14/03/2006</i> Publicata sul BURP N. 43 DEL 04/04/2006
C.C.N.L. di riferimento:	CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO PER I DIPENDENTI DA AZIENDE DEL TERZIARIO DELLA DISTRIBUZIONE E DEI SERVIZI 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)



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



Formazione a carattere PROFESSIONALIZZANTE (in ore) 78 – I anno		
U.F.	Contenuti specifici	Ore d'aula
<i>INFORMATICA</i>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Elementi base dell'ambiente windows<input type="checkbox"/> Le applicazioni software<input type="checkbox"/> Il foglio elettronico ed i programmi di video scrittura	32
<i>FONDAMENTI DI MARKETING E COMUNICAZIONE</i>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Elementi di marketing<input type="checkbox"/> Il marketing mix<input type="checkbox"/> Principali tecniche di comunicazione	22
<i>TECNICHE DI VENDITA</i>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Tecniche e psicologia di vendita<input type="checkbox"/> Essere professionisti della vendita	24

**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

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

Il legale Rappresentante_____
(luogo e data)_____
(timbro e firma)



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



Formazione a carattere PROFESSIONALIZZANTE (in ore) 78 – Il anno		
U.F.	Contenuti specifici	Ore d'aula
<i>INFORMATICA E INTERNET</i>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Software applicativi<input type="checkbox"/> Le reti locali<input type="checkbox"/> Internet: panorama sull'utilizzo.<input type="checkbox"/> La posta elettronica	40
<i>ELEMENTI DI CONVERSAZIONE IN LINGUA INGLESE</i>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Principi di grammatica<input type="checkbox"/> Situazioni di conversazione	38

**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

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

Il legale Rappresentante

(luogo e data)

(timbro e firma)



ARTICOLAZIONE ANNUALE		
3° ANNO		
Formazione a carattere TRASVERSALE (in ore) 42 (D.M. 20 maggio 1999, n. 179)		
Moduli	Contenuti	Ore d'aula
Competenze relazionali III	<p><u>La Comunicazione mediata (6 ore)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicazione nelle organizzazioni: stili, tecniche, dispositivi; • Tecniche di decodifica del messaggio; • La comunicazione telefonica. <p><u>Il lavoro di gruppo (2 ore)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il concetto di "gruppo"; • Le tipologie di interazione all'interno del gruppo; 	8
Organizzazione ed economia III	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione di ruolo organizzativo, con cenni alle categorie per l'analisi e la descrizione; • Definizione e rappresentazione di processi e funzioni con cenni ai meccanismi di regolazione; • Criteri e indicatori di efficacia e efficienza produttiva. 	14
Disciplina del rapporto di lavoro III	<p><u>Tecniche e strumenti per la ricerca del lavoro</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	10
Sicurezza sul lavoro III	<ul style="list-style-type: none"> • L'informazione e la formazione dei lavoratori; • 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); • La sicurezza come condizione di normalità e qualità. 	10



Formazione a carattere PROFESSIONALIZZANTE <u>totale ore: 78 – III anno</u>		
U.F.	Contenuti specifici	Ore d'aula
<i>Prodotti e servizi nella distribuzione alimentare e nel contesto aziendale</i>	<p>Contenuti di settore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Il settore di riferimento ristorativo-alimentare <input type="checkbox"/> Aspetti organizzativi e gestionali dei punti vendita <p>Contenuti di area:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> - Le diverse aree aziendali ed i rapporti interni <p>Contenuti di Profilo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> - Il ruolo dell'addetto food nel processo produttivo ristorativi-alimentare 	30
<i>Le norme di sicurezza individuale e tutela ambientale</i>	<p>Contenuti di settore</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Norme e buone prassi sulla sicurezza del lavoro e prevenzione dagli incendi <p>Contenuti di profilo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le norme e i dispositivi di protezione individuale 	18
<i>Le basi tecniche e scientifiche tipiche della distribuzione alimentare</i>	<p>Contenuti di area</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> I sistemi di tutela del cliente <p>Contenuti di area e di profilo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> merceologia alimentare ed i principi base della scienza dell'alimentazione (materie prime, semilavorati, prodotti finiti) <input type="checkbox"/> il sistema della qualità aziendale, Logica del sistema HACCP <input type="checkbox"/> la documentazione tecnica e la terminologia del settore (glossario della professione) 	30

**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

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

Il legale Rappresentante

(luogo e data)

(timbro e firma)



ARTICOLAZIONE ANNUALE		
4° ANNO		
Formazione a carattere TRASVERSALE (in ore) 42 (D.M. 20 maggio 1999, n. 179)		
Moduli	Contenuti	Ore d'aula
Competenze relazionali IV	<p><u>Lavoro di gruppo (6 ore)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La suddivisione dei compiti e le relazioni all'interno di un gruppo di lavoro per affrontare una situazione o un problema; • Il processo di analisi e scomposizione di un problema: obiettivi, tecniche e metodi di lavoro. 	6
Organizzazione ed economia IV	<ul style="list-style-type: none"> • Criteri e indicatori di efficacia e efficienza produttiva; • Cenni sul processo di costruzione del Sistema di qualità; • Cenni su criteri e indicatori di valutazione della soddisfazione del cliente. 	10
Disciplina del rapporto di lavoro IV	<p><u>Tecniche e strumenti per la ricerca del lavoro</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	12
Sicurezza sul lavoro IV	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi del piano di Sicurezza Aziendale 	14



Formazione a carattere PROFESSIONALIZZANTE (in ore) 78		
U.F.	Contenuti specifici	Ore d'aula
<i>L'applicazione delle tecniche e dei metodi di lavoro tipici del negozio</i>	<p>Contenuti di area:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> la customer satisfaction <input type="checkbox"/> tecniche di comunicazione con il cliente: tecniche di vendita, comunicazione assertiva, metodologia per la fidelizzazione del cliente <p>Contenuti di profilo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> l'approvvigionamento di materiali e strumenti <input type="checkbox"/> norme sull'etichettatura e marcatura dei prodotti <input type="checkbox"/> organizzazione degli spazi di lavoro (tecniche di lay-out) 	36
<i>L'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie di negozio</i>	<p>Contenuti di area</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> strumenti e tecnologie impiegati nelle tecniche dell'area di attività <p>Contenuti di area e di profilo</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> i sistemi di pagamento ed incasso (pagamento in contanti, Pos, carte di credito) 	30
<i>Panoramica sulle innovazioni di contesto, processo, prodotto nella distribuzione non alimentare</i>	<p>Contenuti di settore</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> principi di innovazione <input type="checkbox"/> ricerca dell'innovazione nelle attività dell'addetto no-food <input type="checkbox"/> introduzione all'innovazione nelle attività del settore distributivo non alimentare 	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

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

Il legale Rappresentante_____
(luogo e data)_____
(timbro e firma)