

ALLEGATO C

**NUOVO PERCORSO FORMATIVO PER
L'ESERCIZIO DELLE ATTIVITA' DI
SOMMINISTRAZIONE AL PUBBLICO DI
ALIMENTI E BEVANDE E DI VENDITA DI
PRODOTTI ALIMENTARI**

Percorso formativo per l'esercizio delle attività di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande e di vendita di prodotti alimentari

Articolazione del percorso formativo

<i>Sequenza</i>	<i>Unità formativa</i>	<i>Durata ore</i>
1	A) UF “Gestire il sistema di garanzia della sicurezza degli alimenti”	32
	A.1 – UF “Gestire il sistema di garanzia della sicurezza degli alimenti” (merceologia, legislazione igienico-sanitaria, HACCP).	
2	B) UF “Esercitare attività imprenditoriale nell’ambito della somministrazione di alimenti e bevande e della vendita di prodotti alimentari”	46
	B.1 - UF “Le procedure amministrative e fiscali per la programmazione economica, l’organizzazione e la gestione amministrativa dell’attività”. (legislazione del commercio e dei pubblici esercizi, diritto commerciale e tributario, legislazione societaria, nozioni amministrative e contabili; diritti d’autore, diritto del lavoro, sicurezza sul luogo di lavoro).	
3	C) UF “Gestione del cliente, qualità e tutela del consumatore”	12
	C.1 - UF “Marketing e comunicazione” (piano di marketing).	
	C.2 - UF “Relazione con i clienti, qualità e tutela del consumatore” (accoglienza, varie tipologie di clienti, concetti di qualità e di tutela, normative di riferimento).	
4	D) UF “Fornire servizi di somministrazione di ALIMENTI e BEVANDE”	30
	D.1 – UF – “Fornire servizi di somministrazione di alimenti e di bevande” (tecniche di somministrazione)	
	DURATA TOTALE	120

Dettaglio dei segmenti formativi

A) “Gestire il sistema di garanzia della sicurezza degli alimenti”

Obiettivi formativi: Acquisire le conoscenze di base necessarie per comprendere e garantire la sicurezza degli alimenti durante l'organizzazione e l'erogazione del servizio.

A.1 - UF “Gestire il sistema di garanzia della sicurezza degli alimenti”

<i>Obiettivi formativi:</i>	Acquisire le conoscenze atte a garantire la sicurezza degli alimenti mediante una corretta gestione dei rischi connessi con la propria attività:
<i>Contenuti formativi minimi:</i>	<ul style="list-style-type: none">• Normativa sanitaria alimentare: Principi di legislazione igienico-sanitaria alimentare – (Pacchetto Igiene - Normativa regionale, nazionale e comunitaria).• HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points): concetti generali e manuale di autocontrollo:<ul style="list-style-type: none">• concetto di rischio alimentare e analisi del rischio;• procedure di autocontrollo: ruolo e compiti del responsabile nell'elaborazione e sviluppo del piano di autocontrollo (analisi dei rischi e individuazione punti critici di controllo; analisi delle problematiche specifiche dell'azienda alimentare);• procedure di gestione del sistema (verifica delle non conformità, gestione delle emergenze, procedura di revisione del sistema).• Principi di igiene:<ul style="list-style-type: none">• Elementi di igiene: proprietà dei microrganismi, ruolo dei microrganismi nella sicurezza degli alimenti;• Principi di igiene e cura della persona.• Sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro: pulizia e sanificazione dei locali e delle attrezzature; monitoraggio e lotta agli animali infestanti, smaltimento rifiuti.• Caratteristiche di prodotti igienizzanti sanitari: tipologia di detersivi e detergenti per la pulizia e sanificazione del piano di lavoro e delle attrezzature utilizzate in cucina.• Merceologia: Principali caratteristiche qualitative degli alimenti.• Stesura pratica del manuale di autocontrollo.
<i>Durata:</i>	32 ore
<i>Annotazioni:</i>	L'attività di aula relativa al manuale è finalizzata a fornire le indicazioni per la stesura del manuale ed alla verifica della stesura stessa svolta individualmente dai partecipanti.
<i>Modalità di valutazione degli apprendimenti</i>	Esame finale.

B) “Esercitare attività imprenditoriale nell'ambito della somministrazione e della vendita di alimenti e bevande e della vendita di prodotti alimentari”

Obiettivi formativi: Acquisire le conoscenze e gli schemi di azione necessari per identificare, assumere ed esercitare un comportamento coerente all'attività imprenditoriale nel campo della somministrazione e/o della vendita di alimenti e bevande e finalizzati ad assolvere le procedure amministrative, fiscali, burocratiche necessarie all'**avvio** e all'esercizio **ordinario** dell'attività d'impresa, dal punto di vista economico-finanziario, amministrativo, organizzativo e gestionale e di sicurezza sul posto di lavoro.

B.1 - UF “Le procedure amministrative e fiscali per la programmazione economica, l'organizzazione e la gestione amministrativa dell'attività”

<i>Obiettivi formativi:</i>	Acquisire le conoscenze necessarie per l'assolvimento delle procedure per esercitare l'attività d'impresa, dal punto di vista economico-finanziario, organizzativo, gestionale e di conduzione degli aspetti amministrativi ordinari.
<i>Contenuti formativi minimi:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Legislazione del commercio e dei pubblici esercizi: L.R. 3 gennaio 2006, n. 1 e D. Lgl. 31 marzo 1998, n. 114: commento; requisiti soggettivi per l'esercizio delle attività: morali, professionali e generali; differenze tra attività di somministrazione, di vendita di prodotti alimentari e attività artigianali; diverse tipologie di esercizio, nozioni sui pubblici esercizi, locali e loro requisiti, orari, autorizzazioni, obblighi, divieti, sanzioni, sorvegliabilità, T.U.L.P.S.. (20 ore). • Diritto commerciale e tributario/Nozioni amministrative e contabili /Legislazione societaria: nozioni sull'imprenditore e l'azienda, la società in generale e le varie tipologie di società; nozioni su i titoli di credito: cambiale, assegno bancario, assegno circolare, carta di credito; i contratti commerciali: la compravendita, il leasing, il franchising, ecc, cenni sul fallimento e altre procedure concorsuali; il sistema impositivo italiano: aspetti principali, le imposte indirette, P.I.V.A.; i regimi di contabilità, dichiarazione di inizio, variazione, cessazione di attività, volume di affari, liquidazioni periodiche, versamenti a saldo ed acconto IVA, i registri di contabilità obbligatori, ricevute e fatture fiscali, scontrino fiscale, documento di trasporto (D.D.T.). Cenni sulle altre imposte indirette: imposta di registro, imposta di bollo, imposta di successione e donazione. (14 ore) • Diritti d'autore: i diritti d'autore, SIAE e sue finalità, S.C.F. e A.F.I. adempimenti per il rilascio dei permessi, diverse tipologie di trattenimenti. (2 ore) • Diritto del lavoro: nozioni su gestione del personale dipendente, CCNL, il lavoro subordinato, autonomo, interinale, vari tipi di contratto, assunzione, sospensione e cessazione del rapporto di lavoro, libri e documenti obbligatori, orari, ferie, riposi, il collocamento, aspetti disciplinari, controversie, mobilità, trattamento di fine rapporto, adempimenti ai fini dell'assunzione, contributivi, assicurativi e fiscali del datore di lavoro. (8 ore) • Sicurezza sul luogo di lavoro: cenni sulle norme relative alla sicurezza sul lavoro e alla prevenzione incendi. (2 ore).
<i>Durata:</i>	46 ore
<i>Annotazioni:</i>	Oltre ad attività di tipo frontale si richiede interpretazione ed esemplificazioni relative alle procedure da espletare e la predisposizione di semplici esercitazioni e/o l'analisi di casi concreti.
<i>Modalità di valutazione degli apprendimenti</i>	Esame finale

C) “Gestione del cliente, qualità e tutela del consumatore”

Obiettivi formativi: Acquisire le conoscenze fondamentali a sviluppare un piano di marketing e gli schemi di azione necessari a gestire la comunicazione e la relazione con i clienti, dall'accoglienza all'assistenza, dal consiglio all'informazione, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative. Sensibilizzazione alle tematiche della qualità e della tutela del consumatore.

C.1 - UF “Marketing e comunicazione”

<i>Obiettivi formativi:</i>	Acquisire le conoscenze utili alla comprensione delle dinamiche dell'impresa nonché apprendere i fondamentali necessari per poter sviluppare in piano di marketing e comunicazione.
<i>Contenuti formativi minimi:</i>	<ul style="list-style-type: none">• Il Piano di marketing: copertina – idea – imprenditore e/o soci – punti di forza e di debolezza – analisi dell'ambiente – analisi della domanda – cliente (target) – concorrenza - le 4 P.; cenni su incentivi alle imprese commerciali e per neo imprenditori.
<i>Durata:</i>	4 ore
<i>Annotazioni:</i>	Lezioni frontali in aula accompagnate da esemplificazioni relative al proprio contesto in cui si andrà ad operare.
<i>Modalità di valutazione degli apprendimenti</i>	Esame finale.

C.2 - UF “Relazione con i clienti, qualità e tutela del consumatore”

<i>Obiettivi formativi:</i>	Sensibilizzare gli allievi sui temi dell'accoglienza, della qualità e della tutela del consumatore. Fornire alcuni semplici strumenti per mettere in atto strategie di qualità finalizzate al miglioramento dei prodotti e dei servizi offerti, con conseguente soddisfazione del cliente.
<i>Contenuti formativi minimi:</i>	<ul style="list-style-type: none">• Cultura dell'accoglienza, dinamiche relazionali da adottare con le differenti tipologie di clienti dell'esercizio. (2 ore).• Il contrassegno Saveurs du Val d'Aoste. (2 ore).• Introduzione al concetto di qualità; la qualità del servizio; tipologia di clienti; esigenze implicite ed esplicite espresse dal cliente; la soddisfazione e l'analisi del grado di soddisfazione del cliente, strumenti di gestione della qualità, il concetto dell'atteso e dell'erogato, cenni sui sistemi di gestione ISO 9001. (2 ore).• Introduzione alla tutela del consumatore; normative e direttive di riferimento; <i>l'etichettatura</i> dei prodotti alimentari e la <i>tracciabilità</i>, viste come tutela dei consumatori; cenni sugli OGM ed i prodotti da agricoltura biologica; i 10 principi da seguire per chi fa la spesa. (2 ore).
<i>Durata:</i>	8 ore
<i>Annotazioni:</i>	Lezioni frontali in aula accompagnate da lettura, interpretazione ed esemplificazione dei testi normativi di riferimento.
<i>Modalità di valutazione degli apprendimenti</i>	Esame finale.

D) “Fornire servizi per la somministrazione di ALIMENTI e di BEVANDE”

Obiettivi formativi: Acquisire le conoscenze, gli schemi metodologici e le azioni necessarie per affrontare l'erogazione dei servizi di ristorazione e di mescita.

D.1 - UF “Fornire servizi di somministrazione di alimenti e di bevande.”

<i>Obiettivi formativi:</i>	Acquisire le conoscenze di base necessarie per comprendere e gestire il processo di erogazione dei servizi di somministrazione di alimenti e bevande.
<i>Contenuti formativi minimi:</i>	<ul style="list-style-type: none">• Marchi DOP, IGP, IGT, DOC E DOCG e principali prodotti tradizionali e loro elaborazione in menù (studio dei menù, ricerca di ricette tradizionali, ecc.).• Fondamentali tecniche di preparazione e cottura degli alimenti e delle principali bevande.• Abbinamenti piatti/bevande.• Attrezzature e materiali di cucina e sala – tipologie di servizi.• Regole di galateo.• Caratteristiche organolettiche e nutrizionali delle principali bevande: caffè, cacao, vino, distillati, ecc.• Attrezzature e materiali di bar – caffetteria – birreria ecc..• Tipologie dei vari servizi e uso delle relative attrezzature.• Tecniche di base per la miscelazione e uso delle relative attrezzature.• Gestione degli acquisti e degli approvvigionamenti dei generi alimentari e programmazione dei costi della cucina e del bar.
<i>Durata:</i>	30 ore
<i>Annotazioni:</i>	L'attività di aula deve essere accompagnata da esemplificazioni relative al contesto in cui si andrà ad operare e da quattro lezioni pratiche presso struttura specializzata del settore.
<i>Modalità di valutazione degli apprendimenti</i>	Esame finale.