



Allegato 2

Standard Professionali e Formativi di dettaglio

SEP 12 – Servizi di distribuzione commerciale

1. Addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali
2. Capo reparto della grande distribuzione

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali
Livello EQF	2
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.06 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
Descrizione sintetica della qualificazione	L'addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali si occupa di disporre e riassortire gli scaffali e i display dei reparti con le merci, rimuovendo bancali, cartoni e imballaggi e smaltendoli secondo le procedure individuate in ciascun punto di vendita. Mantiene puliti e in ordine i corridoi e gli spazi espositivi dei reparti e può occuparsi anche di carico/scarico merci in ingresso e in uscita dal magazzino. Può, inoltre rispondere alle richieste della clientela dando informazioni sui prodotti e sulla loro collocazione nel punto vendita, sul prezzo e su eventuali sconti e promozioni. Tale figura trova occupazione per lo più nella GDO e in punti vendita di medie e grandi dimensioni.
Referenziazione ATECO 2007	G.47.11.10 - Ipermercati G.47.11.20 - Supermercati G.47.11.30 - Discount di alimentari G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari G.47.19.10 - Grandi magazzini G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita (2658) 2. Assistenza alla clientela nell'acquisto dei prodotti (2659) 3. Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce (2661) 	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita
Livello EQF	2
Risultato atteso	Scaffali e banchi di vendita allestiti e riforniti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita
Indicatori	Utilizzo degli strumenti per prezzare ed etichettare la merce; impiego delle tecniche di esposizione della merce negli scaffali
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 2. Adottare le procedure di manutenzione ordinaria delle attrezzature espositive 3. Applicare tecniche di pulizia e riordino della zona di esposizione 4. Curare il rinnovamento della merce esposta, gestendo sostituzioni, introduzioni di nuovi prodotti, cambi stagionali, ecc 5. Applicare la normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 6. Allestire la merce negli scaffali/aree di vendita o nelle eventuali isole promozionali, secondo le strategie di marketing dell'azienda 7. Approntare le merci per la vendita (es: spaccettazione, etichettatura, antitaccheggio, etc.) secondo le disposizioni aziendali 8. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione delle relazioni con colleghi, superiori, clienti
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 3. Tipologie e caratteristiche dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotto 4. Materiali e strumenti per la raccolta e il confezionamento dei rifiuti da smaltire 5. Normativa vigente in tema di raccolta, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti e relativa documentazione 6. Caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per la conservazione, refrigerazione e la gestione dei relativi sistemi di regolazione 7. Procedure e strumenti per la corretta marcatura/prezzatura dei prodotti 8. Regole e tecniche di rotazione dei prodotti alimentari e di smaltimento dei prodotti scaduti 9. Tipologie e modalità d'uso delle attrezzature espositive 10. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Assistenza alla clientela nell'acquisto dei prodotti
Livello EQF	2
Risultato atteso	Cliente adeguatamente accolto ed assistito durante gli acquisti
Oggetto di osservazione	Le operazioni assistenza nell'acquisto dei prodotti
Indicatori	Completezza di informazioni fornite alla clientela sulla collocazione dei prodotti, sui prezzi, sulle caratteristiche e su eventuali promozioni
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita e orientarlo rispetto alle esigenze espresse 2. Fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, sui prezzi, sulle caratteristiche e su eventuali promozioni 3. Raccogliere eventuali reclami/lamentele informando i referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto 4. Applicare procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecniche di accoglienza del cliente 2. Elementi di merceologia 3. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 4. Elementi di customer satisfaction 5. Procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce
Livello EQF	2
Risultato atteso	Merce controllata e stoccata in coerenza ai parametri di qualità e ai criteri gestionali definiti dall'azienda
Oggetto di osservazione	Le operazioni di ricevimento, controllo e stoccaggio della merce
Indicatori	Applicazione delle procedure di controllo qualitativo dei prodotti in ingresso; operazioni di movimentazione interna delle merci
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di stoccaggio merci 2. Registrare i fabbisogni relativi alle merci mancanti negli scaffali della corsia assegnata/punto vendita 3. Curare il trasferimento dei prodotti dal magazzino/celle frigo all'area vendita verificando l'integrità dei prodotti 4. Applicare le procedure di controllo qualitativo della merce in ingresso (es: prodotti danneggiati, scadenze e standard di qualità) 5. Utilizzare attrezzature manuali per le operazioni di scarico e trasferimento della merce alla struttura di vendita 6. Predisporre la documentazione relativa alla ricezione e registrazione delle merci dal magazzino
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Elementi di merceologia 3. Procedure di stoccaggio e movimentazione delle merci 4. Procedure di controllo quantitativo e qualitativo delle merci 5. Modalità di utilizzo delle attrezzature manuali per lo scarico e la movimentazione interna delle merci 6. Documentazione relativa alla ricezione e registrazione delle merci
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 4.3.1.2.0 - Addetti alla gestione dei magazzini e professioni assimilate 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 8.1.3.2.0 - Personale non qualificato addetto all'imballaggio e al magazzino

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali
Livello EQF	2
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.06 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
Qualificazione regionale di riferimento	Addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali
Descrizione qualificazione	L'addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali si occupa di disporre e riassortire gli scaffali e i display dei reparti con le merci, rimuovendo bancali, cartoni e imballaggi e smaltendoli secondo le procedure individuate in ciascun punto di vendita. Mantiene puliti e in ordine i corridoi e gli spazi espositivi dei reparti e può occuparsi anche di carico/scarico merci in ingresso e in uscita dal magazzino. Può, inoltre rispondere alle richieste della clientela dando informazioni sui prodotti e sulla loro collocazione nel punto vendita, sul prezzo e su eventuali sconti e promozioni. Tale figura trova occupazione per lo più nella GDO e in punti vendita di medie e grandi dimensioni.
Referenziazione ATECO 2007	G.47.11.10 - Ipermercati G.47.11.20 - Supermercati G.47.11.30 - Discount di alimentari G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari G.47.19.10 - Grandi magazzini G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti
Codice ISCED-F 2013	0416 Wholesale and retail sales
Durata minima complessiva del percorso (ore)	400
Durata minima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	0
Durata massima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	120
Durata minima ore laboratorio(ore)_fasecovid (ore)	0
Durata massima ore laboratorio_fasecovid (ore)	120
Durata totale minima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	120
Durata totale massima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	240
Durata minima aula_fasecovid (ore)	160
Durata massima aula_fasecovid (ore)	280

Durata massima FAD asincrona/sincrona sulla durata aula_fasecovid (valore%)	80
Durata minima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	40
Durata massima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	40
Durata minima aula al netto delle durate massime delle KC_fasecovid (ore)	120
Durata massima aula al netto delle durate minime delle KC_fasecovid (ore)	240
Note COVID 19	
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	<p>Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.</p>
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento.
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto.
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
<p>1 - Allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita 2 - Assistenza alla clientela nell'acquisto dei prodotti</p>	

3 - Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita (2658)
Risultato atteso	Scaffali e banchi di vendita allestiti e riforniti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 2. Adottare le procedure di manutenzione ordinaria delle attrezzature espositive 3. Applicare tecniche di pulizia e riordino della zona di esposizione 4. Curare il rinnovamento della merce esposta, gestendo sostituzioni, introduzioni di nuovi prodotti, cambi stagionali, ecc 5. Applicare la normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 6. Allestire la merce negli scaffali/aree di vendita o nelle eventuali isole promozionali, secondo le strategie di marketing dell'azienda 7. Approntare le merci per la vendita (es: spaccettazione, etichettatura, antitaccheggio, etc.) secondo le disposizioni aziendali 8. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione delle relazioni con colleghi, superiori, clienti
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 3. Tipologie e caratteristiche dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotto 4. Materiali e strumenti per la raccolta e il confezionamento dei rifiuti da smaltire 5. Normativa vigente in tema di raccolta, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti e relativa documentazione 6. Caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per la conservazione, refrigerazione e la gestione dei relativi sistemi di regolazione 7. Procedure e strumenti per la corretta marcatura/prezzatura dei prodotti 8. Regole e tecniche di rotazione dei prodotti alimentari e di smaltimento dei prodotti scaduti 9. Tipologie e modalità d'uso delle attrezzature espositive 10. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	40
Durata massima singola UF _fasecovid	80

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Assistenza alla clientela nell'acquisto dei prodotti
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Assistenza alla clientela nell'acquisto dei prodotti (2659)
Risultato atteso	Cliente adeguatamente accolto ed assistito durante gli acquisti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita e orientarlo rispetto alle esigenze espresse 2. Fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, sui prezzi, sulle caratteristiche e su eventuali promozioni 3. Raccogliere eventuali reclami/lamentele informando i referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto 4. Applicare procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecniche di accoglienza del cliente 2. Elementi di merceologia 3. Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni 4. Elementi di customer satisfaction 5. Procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	40
Durata massima singola UF _fasecovid	80

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce (2661)
Risultato atteso	Merce controllata e stoccata in coerenza ai parametri di qualità e ai criteri gestionali definiti dall'azienda
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di stoccaggio merci 2. Registrare i fabbisogni relativi alle merci mancanti negli scaffali della corsia assegnata/punto vendita 3. Curare il trasferimento dei prodotti dal magazzino/celle frigo all'area vendita verificando l'integrità dei prodotti 4. Applicare le procedure di controllo qualitativo della merce in ingresso (es: prodotti danneggiati, scadenze e standard di qualità) 5. Utilizzare attrezzature manuali per le operazioni di scarico e trasferimento della merce alla struttura di vendita 6. Predisporre la documentazione relativa alla ricezione e registrazione delle merci dal magazzino
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Elementi di merceologia 3. Procedure di stoccaggio e movimentazione delle merci 4. Procedure di controllo quantitativo e qualitativo delle merci 5. Modalità di utilizzo delle attrezzature manuali per lo scarico e la movimentazione interna delle merci 6. Documentazione relativa alla ricezione e registrazione delle merci
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	40
Durata massima singola UF _fasecovid	80

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Capo reparto della grande distribuzione
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.05 - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
Descrizione sintetica della qualificazione	Il capo reparto della grande distribuzione si occupa del coordinamento e della supervisione delle attività e delle risorse del reparto di cui è responsabile organizzando la disposizione più funzionale degli spazi di carico, scarico, stoccaggio e vendita delle merci/prodotti controllando la corretta applicazione dei processi di controllo della qualità dei prodotti presenti nel suo reparto. Opera prevalentemente con contratto di lavoro dipendente in punti vendita di medie e grandi dimensioni, soprattutto in quelli appartenenti alla grande distribuzione organizzata, ove sono presenti un'ampia diversità di tipologie merceologiche. Lavora con elevati livelli di autonomia nel reparto di sua competenza e risponde del suo operato direttamente al direttore di negozio/filiale. Può relazionarsi direttamente con la clientela.
Referenziazione ATECO 2007	G.47.11.10 - Ipermercati G.47.11.20 - Supermercati G.47.11.30 - Discount di alimentari G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari G.47.19.10 - Grandi magazzini G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Supporto alla definizione della politica commerciale del punto vendita (3309) 2. Supervisione e coordinamento delle attività di vendita del reparto (3310) 3. Pianificazione degli approvvigionamenti per il reparto (3311) 4. Organizzazione del reparto nella GDO (3312) 	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Supporto alla definizione della politica commerciale del punto vendita
Livello EQF	4
Risultato atteso	Tipologia e quantità di merce definite secondo la strategia di vendita
Oggetto di osservazione	Le operazioni di supporto alla definizione della politica commerciale del punto vendita
Indicatori	Interpretazione e monitoraggio corretto delle vendite; definizione della tipologia e quantità di merce in funzione delle strategie del punto vendita
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interpretare report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle vendite, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti 2. Rilevare le osservazioni e i reclami dei clienti, al fine di ottenere informazioni migliorative per le strategie vendita 3. Collaborare alla elaborazione dell'offerta, delle gamme dei prodotti e dei prezzi coordinandosi con le altre funzioni aziendali 4. Supportare l'organizzazione delle operazioni commerciali coordinandosi con le altre funzioni aziendali 5. Concorrere alla elaborazione degli obiettivi e del budget di reparto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi di merceologia 3. Tecniche di budgeting 4. Metodi e strumenti di formalizzazione dell'offerta commerciale 5. Principi di customer care e gestione dei reclami 6. Tecniche di Shelf Marketing 7. Tecniche e sistemi di controllo delle vendite 8. Normativa sul commercio di vendita al pubblico
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)</p> <p>3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione</p> <p>5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Supervisione e coordinamento delle attività di vendita del reparto
Livello EQF	4
Risultato atteso	Attività di vendita del reparto supervisionate e coordinate
Oggetto di osservazione	Le operazioni di supervisione e coordinamento delle attività di vendita del reparto
Indicatori	Efficace coordinamento e supervisione delle procedure di vendita e controllo qualità dei prodotti alimentari e non.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di redazione di report di monitoraggio delle attività 2. Supervisionare la corretta applicazione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 3. Supervisionare le operazioni di assistenza e vendita al cliente 4. Controllare la corretta applicazione delle procedure haccp previste per i prodotti alimentari 5. Coordinare e supervisionare la corretta applicazione delle procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non 6. Utilizzare tecniche di gestione e leadership
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Procedure standard di reporting 3. Tecniche di gestione risorse umane e gruppi di lavoro 4. Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 5. Modalità e procedure per l'igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non 6. Tecniche di accoglienza della clientela 7. Modalità di organizzazione del lavoro nella GDO 8. Metodologie di controllo della qualità dei processi di vendita
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione</p> <p>5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Pianificazione degli approvvigionamenti per il reparto
Livello EQF	4
Risultato atteso	Piano degli approvvigionamenti per il reparto
Oggetto di osservazione	Le operazioni di pianificazione degli approvvigionamento
Indicatori	Assortimento dei prodotti adeguato alle strategie di vendita.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Collaborare all'inventario e alla selezione degli assortimenti delle diverse tipologie di prodotti presenti nel reparto 2. Applicare procedure e tecniche di rotazione delle scorte di magazzino 3. Applicare tecniche di gestione degli ordini e delle consegne della merce 4. Applicare le procedure previste per la ricezione dei prodotti e la registrazione delle merci in arrivo 5. Applicare le procedure di controllo quantitativo e qualitativo dei prodotti, verificando la presenza di prodotti non conformi 6. Utilizzare software gestionali commerciali
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Elementi di merceologia 3. Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite 4. Procedure di controllo quantitativo e qualitativo delle merci 5. Procedure e tecniche di rotazione delle scorte di magazzino 6. Tecniche di gestione degli ordini e delle consegne della merce 7. Procedure e format per la compilazione della documentazione degli ordini/ricezione prodotti 8. Software gestionali commerciali
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti 5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Organizzazione del reparto nella GDO
Livello EQF	4
Risultato atteso	Reparto organizzato coerentemente con gli obietti e le strategie aziendali
Oggetto di osservazione	Le operazioni di organizzazione del reparto nella GDO
Indicatori	Definizione delle attività e carichi di lavoro dei collaboratori in funzione delle dimensioni del reparto; definizione del piano organizzativo del reparto.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di pianificazione delle attività 2. Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale 3. Monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato 4. Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro 5. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno della struttura organizzativa 6. Definire il layout espositivo della merce secondo la strategia aziendale
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di analisi organizzativa 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 4. Elementi di gestione delle risorse umane 5. Tecniche e strumenti di pianificazione delle attività 6. Elementi di diritto sindacale 7. Tecniche di allestimento degli spazi espositivi
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione</p> <p>5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite</p>

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Capo reparto della grande distribuzione
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.05 - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata
Qualificazione regionale di riferimento	Capo reparto della grande distribuzione
Descrizione qualificazione	Il capo reparto della grande distribuzione si occupa del coordinamento e della supervisione delle attività e delle risorse del reparto di cui è responsabile organizzando la disposizione più funzionale degli spazi di carico, scarico, stoccaggio e vendita delle merci/prodotti controllando la corretta applicazione dei processi di controllo della qualità dei prodotti presenti nel suo reparto. Opera prevalentemente con contratto di lavoro dipendente in punti vendita di medie e grandi dimensioni, soprattutto in quelli appartenenti alla grande distribuzione organizzata, ove sono presenti un'ampia diversità di tipologie merceologiche. Lavora con elevati livelli di autonomia nel reparto di sua competenza e risponde del suo operato direttamente al direttore di negozio/filiale. Può relazionarsi direttamente con la clientela.
Referenziazione ATECO 2007	G.47.11.10 - Ipermercati G.47.11.20 - Supermercati G.47.11.30 - Discount di alimentari G.47.11.40 - Minimercati ed altri esercizi non specializzati di alimentari vari G.47.19.10 - Grandi magazzini G.47.19.20 - Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici G.47.19.90 - Empori ed altri negozi non specializzati di vari prodotti non alimentari
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 5.1.2.3.0 - Addetti ad attività organizzative delle vendite
Codice ISCED-F 2013	0416 Wholesale and retail sales
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	0
Durata massima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	180
Durata minima ore laboratorio(ore)_fasecovid (ore)	0
Durata massima ore laboratorio_fasecovid (ore)	180
Durata totale minima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	180
Durata totale massima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	360
Durata minima aula_fasecovid (ore)	240

Durata massima aula_fasecovid (ore)	420
Durata massima FAD asincrona/sincrona sulla durata aula_fasecovid (valore%)	80
Durata minima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	60
Durata massima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	60
Durata minima aula al netto delle durate massime delle KC_fasecovid (ore)	180
Durata massima aula al netto delle durate minime delle KC_fasecovid (ore)	360
Note COVID 19	
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	<p>Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 3, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.</p>
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Capo reparto della grande distribuzione"
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	

- 1 - Supporto alla definizione della politica commerciale del punto vendita
- 2 - Supervisione e coordinamento delle attività di vendita del reparto
- 3 - Pianificazione degli approvvigionamenti per il reparto
- 4 - Organizzazione del reparto nella GDO

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Supporto alla definizione della politica commerciale del punto vendita
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Supporto alla definizione della politica commerciale del punto vendita (3309)
Risultato atteso	Tipologia e quantità di merce definite secondo la strategia di vendita
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interpretare report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle vendite, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti 2. Rilevare le osservazioni e i reclami dei clienti, al fine di ottenere informazioni migliorative per le strategie vendita 3. Collaborare alla elaborazione dell'offerta, delle gamme dei prodotti e dei prezzi coordinandosi con le altre funzioni aziendali 4. Supportare l'organizzazione delle operazioni commerciali coordinandosi con le altre funzioni aziendali 5. Concorrere alla elaborazione degli obiettivi e del budget di reparto
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi di merceologia 3. Tecniche di budgeting 4. Metodi e strumenti di formalizzazione dell'offerta commerciale 5. Principi di customer care e gestione dei reclami 6. Tecniche di Shelf Marketing 7. Tecniche e sistemi di controllo delle vendite 8. Normativa sul commercio di vendita al pubblico
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	45
Durata massima singola UF _fasecovid	90

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Supervisione e coordinamento delle attività di vendita del reparto
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Supervisione e coordinamento delle attività di vendita del reparto (3310)
Risultato atteso	Attività di vendita del reparto supervisionate e coordinate
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di redazione di report di monitoraggio delle attività 2. Supervisionare la corretta applicazione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 3. Supervisionare le operazioni di assistenza e vendita al cliente 4. Controllare la corretta applicazione delle procedure haccp previste per i prodotti alimentari 5. Coordinare e supervisionare la corretta applicazione delle procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non 6. Utilizzare tecniche di gestione e leadership
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Procedure standard di reporting 3. Tecniche di gestione risorse umane e gruppi di lavoro 4. Tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti 5. Modalità e procedure per l'igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non 6. Tecniche di accoglienza della clientela 7. Modalità di organizzazione del lavoro nella GDO 8. Metodologie di controllo della qualità dei processi di vendita
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	45
Durata massima singola UF _fasecovid	90

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Pianificazione degli approvvigionamenti per il reparto
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Pianificazione degli approvvigionamenti per il reparto (3311)
Risultato atteso	Piano degli approvvigionamenti per il reparto
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Collaborare all'inventario e alla selezione degli assortimenti delle diverse tipologie di prodotti presenti nel reparto 2. Applicare procedure e tecniche di rotazione delle scorte di magazzino 3. Applicare tecniche di gestione degli ordini e delle consegne della merce 4. Applicare le procedure previste per la ricezione dei prodotti e la registrazione delle merci in arrivo 5. Applicare le procedure di controllo quantitativo e qualitativo dei prodotti, verificando la presenza di prodotti non conformi 6. Utilizzare software gestionali commerciali
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (haccp) 2. Elementi di merceologia 3. Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite 4. Procedure di controllo quantitativo e qualitativo delle merci 5. Procedure e tecniche di rotazione delle scorte di magazzino 6. Tecniche di gestione degli ordini e delle consegne della merce 7. Procedure e format per la compilazione della documentazione degli ordini/ricezione prodotti 8. Software gestionali commerciali
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	45
Durata massima singola UF _fasecovid	90

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Organizzazione del reparto nella GDO
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Organizzazione del reparto nella GDO (3312)
Risultato atteso	Reparto organizzato coerentemente con gli obiettivi e le strategie aziendali
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di pianificazione delle attività 2. Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale 3. Monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato 4. Organizzare l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro 5. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno della struttura organizzativa 6. Definire il layout espositivo della merce secondo la strategia aziendale
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di analisi organizzativa 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 4. Elementi di gestione delle risorse umane 5. Tecniche e strumenti di pianificazione delle attività 6. Elementi di diritto sindacale 7. Tecniche di allestimento degli spazi espositivi
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	45
Durata massima singola UF _fasecovid	90