

MISURE FORMATIVE PER L'UPSKILLING DELLE COMPETENZE
PERCORSO GOL 2 -
AMBITO REGGIO EMILIA - MODENA
SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona
RIF PA 2022-18803/RER

N. PG	TITOLO PROGETTO	N. utenti per l'avvio	Durata aula
1	Conoscenze e competenze per Tecnico delle vendite - 40 ore	8	40
2	Conoscenze e competenze per Tecnico delle vendite - 70 ore	8	70
3	Conoscenze e competenze per Operatore alle vendite - 40 ore	8	40
4	Conoscenze e competenze per Operatore alle vendite - 70 ore	8	70
5	Conoscenze e competenze per Operatore della produzione di pasticceria - 40 ore	8	40
6	Conoscenze e competenze per Operatore della produzione di pasticceria - 70 ore	8	70
7	Conoscenze e competenze per Tecnico del servizio di distribuzione pasti e bevande - 40 ore	8	40
8	Conoscenze e competenze per Tecnico del servizio di distribuzione pasti e bevande - 70 ore	8	70
9	Conoscenze e competenze per Tecnico della produzione pasti - 40 ore	8	40
10	Conoscenze e competenze per Tecnico della produzione pasti - 70 ore	8	70
11	Conoscenze e competenze per Operatore della ristorazione - 40 ore	8	40
12	Conoscenze e competenze per Operatore della ristorazione - 70 ore	8	70
13	Conoscenze e competenze per Operatore della bellezza e del benessere - 40 ore	8	40
14	Conoscenze e competenze per Operatore della bellezza e del benessere - 70 ore	8	70
15	Conoscenze e competenze per Tecnico dei servizi turistico-ricettivi - 40 ore	8	40
16	Conoscenze e competenze per Tecnico dei servizi turistico-ricettivi - 70 ore	8	70
17	Conoscenze e competenze per Operatore della promozione e accoglienza turistica - 40 ore	8	40
18	Conoscenze e competenze per Operatore della promozione e accoglienza turistica - 70 ore	8	70
19	Percorso di formazione per la salute e la sicurezza 4 ore	4	4
20	Percorsi di formazione per la salute e la sicurezza 12 ore	4	12
21	Agente e rappresentante di commercio	8	120
22	Imprenditore commerciale e Somministrazione Alimenti e Bevande	8	100
23	Formazione per operatori alimentari	8	3

Organismi di formazione partner	CAPOFILA	IAL Emilia Romagna - Innovazione Apprendimento Lavoro Impresa Sociale
	PARTNER	FORM.art Soc. Cons arl
	PARTNER	I.F.O.A. Istituto Formazione Operatori Aziendali
	PARTNER	Cescot Modena SCARL
	PARTNER	CNA FORMAZIONE
	PARTNER	Nuova Didactica - società consortile a responsabilità limitata
	PARTNER	Iscom Formazione
	PARTNER	ISTITUTO PER LO SVILUPPO DEL COMMERCIO E DEL TURISMO DELL'EMILIA ROMAGNA - ISCOM EMILIA ROMAGNA
	PARTNER	Fondazione Enaip Don Eleuterio Agostini
	PARTNER	AECA
	PARTNER	ForModena
	PARTNER	C.F.P. Bassa Reggiana Soc. Cons. r.l
	PARTNER	CENTRO STUDIO E LAVORO LA CREMERIA

Riferimenti	Operazione Rif. PA 2022-18803/RER approvata con Deliberazione di Giunta Regionale n. N. 26/2023 del 20/02/2023, finanziata dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori
Contatti	Capofila operazione: IAL Emilia Romagna - Innovazione Apprendimento Lavoro Impresa Sociale Referente Silvia Gozzoli Tel: 0536-952235 E-mail: Gol2REMO@ialemiliaromagna.it
Cantierabilità	Potranno essere scelti solo i corsi segnalati in bianco. I corsi in grigio potranno essere proposti solo ad integrazione delle altre attività formative. Verranno avviati solo i corsi che raggiungeranno il numero minimo di utenti previsti e saranno realizzati nei comuni maggiormente richiesti e sulla base della disponibilità di aule e laboratori.

MISURE FORMATIVE PER L'UPSKILLING DELLE COMPETENZE PERCORSO GOL 2

SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona

Titolo percorso	CONOSCENZE E COMPETENZE PER TECNICO DELLE VENDITE
Area professionale	MARKETING E VENDITE
Qualifica di riferimento	TECNICO DELLE VENDITE
Conoscenze del percorso	<p>Saranno sviluppati alcuni dei contenuti per acquisire alcune delle seguenti conoscenze previste dalla qualifica di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni. • Metodi e strumenti di pianificazione ed organizzazione del lavoro. • Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati. • Lingua inglese tecnica. • Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente. • Modulistica aziendale e software applicativi in uso per la predisposizione dei documenti amministrativi e di reporting. • Principali riferimenti legislativi e normativi dell'attività di agente e rappresentante di commercio. • Principi di contrattualistica di agente e rappresentante di commercio. • Principi di diritto commerciale e legislazione tributaria. • Principi di marketing operativo: attività promozionali e pubblicitarie, ecc. • Tipologie, segmentazioni e dinamiche di mercato e dei canali di distribuzione del prodotto. • Tecniche di esposizione del prodotto (display) e di organizzazione della superficie di vendita (layout). • Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva. • Tutela previdenziale ed assistenziale degli agenti e rappresentanti di commercio. • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza. • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • Tecniche e strumenti per le tecnologie digitali per acquisire e trattare informazioni e dati, comunicare e collaborare, creare contenuti digitali, operare in sicurezza e risolvere problemi. • Soluzioni per il commercio "green".
Descrizione del profilo	Il Tecnico delle vendite è in grado di realizzare piani di azione/vendita orientati ad obiettivi di risultato e standard di performance, nonché di gestire e concludere trattative commerciali conformi sia alle condizioni strategiche che alla massima soddisfazione e conseguente fidelizzazione del cliente.
Attestato rilasciato	Scheda Capacità e conoscenze
Durata	40 o 70 Ore totali di aula/laboratorio
Numero partecipanti	8 utenti

MISURE FORMATIVE PER L'UPSKILLING DELLE COMPETENZE PERCORSO GOL 2

SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona

Titolo percorso	CONOSCENZE E COMPETENZE PER OPERATORE ALLE VENDITE
Area professionale	MARKETING E VENDITE
Qualifica di riferimento	OPERATORE ALLE VENDITE
Conoscenze del percorso	<p>Saranno sviluppati alcuni dei contenuti per acquisire alcune delle seguenti conoscenze previste dalla qualifica di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il ciclo delle merci (ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, ecc.) • L'impresa commerciale: organizzazione e funzionamento • Caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non • Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di igiene nella gestione dei prodotti alimentari • Elementi identificativi dei prodotti (classificazione, trattamento, tipicità, ecc.) • Tecniche di imballaggio e packaging • Tipologia delle macchine per lo stoccaggio delle merci e l'allestimento in area vendita • Tipologia e funzionamento delle attrezzature per la lavorazione e conservazione dei prodotti alimentari deperibili (affettatrici, coltelli, forni, celle frigorifero, ecc.) • Documenti amministrativi e contabili di base • Principali riferimenti normativi in materia di iva • Principali sistemi di pagamento e servizi bancari • Elementi di marketing operativo • Elementi di merchandising (visual display, layout, ecc.) • Tecniche e strumenti per le tecnologie digitali per acquisire e trattare informazioni e dati, comunicare e collaborare, creare contenuti digitali, operare in sicurezza e risolvere problemi Applicativi informatici per il punto vendita • Applicativi per l'e-commerce • Soluzioni per il commercio "green" Le tecniche di riuso-riciclo-risparmio nel punto vendita • Le principali componenti del servizio nelle strutture di vendita • Principali apparecchiature per le operazioni di cassa (scanner per la lettura dei codici a barre, pos, ecc.) • Procedure per resi e sostituzioni • Principi di customer care • Tecniche di ascolto e di comunicazione • Tecniche di vendita assistita ed attiva anche in modalità e-commerce • Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Descrizione del profilo	L'Operatore alle vendite è in grado di svolgere le attività relative al servizio di vendita e post-vendita, anche in ambienti virtuali, attraverso il supporto e l'assistenza al cliente, l'allestimento e il riordino di spazi espositivi, la gestione del magazzino e la realizzazione di semplici pratiche e adempimenti amministrativi nel rispetto delle procedure e strategie commerciali previste nel contesto aziendale di riferimento.
Attestato rilasciato	Scheda Capacità e conoscenze
Durata	40 o 70 Ore totali di aula/laboratorio
Numero partecipanti	8 utenti

**MISURE FORMATIVE PER L'UPSKILLING DELLE COMPETENZE
PERCORSO GOL 2 –
SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona**

Titolo percorso	CONOSCENZE E COMPETENZE PER OPERATORE DELLA PRODUZIONE DI PASTICCERIA
Area professionale	PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI
Qualifica di riferimento	OPERATORE DELLA PRODUZIONE DI PASTICCERIA
Conoscenze del percorso	<p>Saranno sviluppati alcuni dei contenuti per acquisire alcune delle seguenti conoscenze previste dalla qualifica di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti dolci. • Metodologie e tecnologie per la lievitazione e la cottura dei semilavorati. • Modalità e tecniche per la lavorazione di impasti base: impastatrice, friggitrice, raffinatrice, laminatoio, ecc. • Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di gestione dei prodotti alimentari. • Proprietà e tecniche di lavorazione di glasse, paste di mandorla e zucchero (pastigliato, colato, tirato, soffiato, ecc.). • Sistemi di conservazione di materie prime, semilavorati e prodotti finiti specifici di pasticceria e gelateria. • Tecniche di composizione, farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti di pasticceria e gelateria. • Tecniche di lavorazione del cacao e del cioccolato: temperaggio e colatura. • Tipologie di dessert: caldi, freddi, da porzione e da trancio, mignon, ecc. • Tipologie di paste base: sfoglia, biscotto, frolla, lievitate, brisèe, ecc. • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche). • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
Descrizione del profilo	L'Operatore della produzione di pasticceria è in grado progettare e realizzare ricette tradizionali ed innovative di pasticceria e gelateria, utilizzando metodologie e tecnologie specifiche di lavorazione, lievitazione e cottura dei prodotti dolciari e valorizzandone la presentazione con modalità creative.
Attestato rilasciato	Scheda Capacità e conoscenze
Durata	40 o 70 Ore totali di aula/laboratorio
Numero partecipanti	8 utenti

**MISURE FORMATIVE PER L'UPSKILLING DELLE COMPETENZE
PERCORSO GOL 2 –
SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona**

Titolo percorso	CONOSCENZE E COMPETENZE PER TECNICO DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE
Area professionale	PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI
Qualifica di riferimento	TECNICO DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE
Conoscenze del percorso	<p>Saranno sviluppati alcuni dei contenuti per acquisire alcune delle seguenti conoscenze previste dalla qualifica di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti • Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative • Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in sala e/o nel bar e loro funzionamento • Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di gestione dei prodotti alimentari e di somministrazione di alcolici • Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di HACCP • Principali tecniche di servizio e miscita dei vini • Sistemi di conservazione di: materie prime alimentari, prodotti finiti, vini e bevande • Tecniche di allestimento dello spazio ristorativo e di mise en place di tavoli e banchetti • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Tecniche di degustazione e caratteristiche merceologiche dei principali vini • Tecniche di food&beverage cost • Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar • Tecniche di presentazione e valorizzazione dei prodotti, con riferimento alla loro tipicità e al made in Italy • Terminologia tecnica di settore in lingua inglese • Tradizioni culturali ed enogastronomiche del territorio • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Descrizione del profilo	Il Tecnico del servizio di distribuzione pasti e bevande è in grado di provvedere alla gestione e organizzazione del servizio di pietanze, vini e bevande, valorizzando la tipicità e stagionalità dei prodotti, utilizzando attrezzature e tecniche di servizio in ragione della tipologia di menù, struttura ed evento e predisponendo lo spazio per la ristorazione.
Attestato rilasciato	Scheda Capacità e conoscenze
Durata	40 o 70 Ore totali di aula/laboratorio
Numero partecipanti	8 utenti

**MISURE FORMATIVE PER L'UPSKILLING DELLE COMPETENZE
PERCORSO GOL 2 –
SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona**

Titolo percorso	CONOSCENZE E COMPETENZE PER TECNICO DELLA PRODUZIONI PASTI
Area professionale	PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI
Qualifica di riferimento	TECNICO DELLA PRODUZIONI PASTI
Conoscenze del percorso	<p>Saranno sviluppati alcuni dei contenuti per acquisire alcune delle seguenti conoscenze previste dalla qualifica di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche merceologiche e nutrizionali dei prodotti e delle materie prime degli alimenti • Moderne tecniche di cottura degli alimenti: al microonde, cottura confit, cottura con sonda, affumicatura • Principali diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali: vegetariana, vegana, macrobiotica ed eubiotica • Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di gestione dei prodotti alimentari • Principali vini italiani ed europei e tecniche di composizione sequenze alimentari cibo/vino • Principi e strumenti per il consumo alimentare consapevole: confezioni, etichette, certificazioni, tracciabilità • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Tecniche di food & beverage cost • Tecniche di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti • Tecniche per la preparazione di piatti tipici e complessi: antipasti caldi e freddi, primi e secondi piatti, contorni, fondi di cottura, salse madri e derivate • Tecnologie moderne di manipolazione, conservazione e stoccaggio dei cibi e relativi standard di qualità • Tradizionali metodi di cottura degli alimenti: bollire, arrostitire, grigliare, friggere verdure, carni, pesci, crostacei, molluschi, pasta e riso • Tradizioni culturali ed enogastronomiche del territorio • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Descrizione del profilo	Il Tecnico della produzione pasti è in grado di definire e realizzare ricette e menù per diverse specialità culinarie, di valorizzare l'immagine del prodotto culinario da presentare e di garantire gli standard di qualità e gusto prefissati, utilizzando tecnologie innovative di manipolazione e conservazione degli alimenti e promuovendo i prodotti enogastronomici tipici del territorio.
Attestato rilasciato	Scheda Capacità e conoscenze
Durata	40 o 70 Ore totali di aula/laboratorio
Numero partecipanti	8 utenti

**MISURE FORMATIVE PER L'UPSKILLING DELLE COMPETENZE
PERCORSO GOL 2 –
SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona**

Titolo percorso	CONOSCENZE E COMPETENZE PER OPERATORE DELLA RISTORAZIONE
Area professionale	PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI
Qualifica di riferimento	OPERATORE DELLA RISTORAZIONE
Conoscenze del percorso	<p>Saranno sviluppati alcuni dei contenuti per acquisire alcune delle seguenti conoscenze previste dalla qualifica di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti • Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù • Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative • Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, sala, bar e loro funzionamento • Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti • Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di gestione dei prodotti alimentari • Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di HACCP • Principi di enogastronomia • Sistemi di conservazione e stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti • Tecniche di allestimento della sala e di mise en place dei tavoli • Tecniche di comunicazione e vendita • Tecniche di cottura tradizionali e innovative: in acqua (bollire, sbianchire, a bagnomaria, a vapore, ecc.), in grasso (friggere, confit, al salto, ecc.), a calore secco (forno, griglia, ecc.), sottovuoto, al cartoccio, ecc. • Tecniche di preparazione dei piatti • Tecniche di preparazione e servizio delle bevande • Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Descrizione del profilo	L'Operatore della ristorazione è in grado di preparare e distribuire pasti, bevande, snack e piatti veloci, secondo modalità e indicazioni prestabilite e/o in base a specifiche ricette, intervenendo in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio ristorativo, nel rispetto della normativa sulla sicurezza e l'igiene degli alimenti.
Attestato rilasciato	Scheda Capacità e conoscenze
Durata	40 o 70 Ore totali di aula/laboratorio
Numero partecipanti	8 utenti

**MISURE FORMATIVE PER L'UPSKILLING DELLE COMPETENZE
PERCORSO GOL 2 –
SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona**

Titolo percorso	CONOSCENZE E COMPETENZE PER OPERATORE DELLA BELLEZZA E DEL BENESSERE
Area professionale	EROGAZIONE SERVIZI ESTETICI
Qualifica di riferimento	OPERATORE DELLA BELLEZZA E DEL BENESSERE
Conoscenze del percorso	<p>Saranno sviluppati alcuni dei contenuti per acquisire alcune delle seguenti conoscenze previste dalla qualifica di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitalizzazione e sostenibilità • Concetto di wellness: finalità, funzioni, componenti • Principali tipologie di strutture wellness oriented: caratteristiche, servizi, standard • Principali trattamenti di bellezza e benessere • Elementi di anatomia, fisiologia, igiene e cosmetologia • Principali strumenti e attrezzature e loro funzionamento • Principali tipologie e composizione di prodotti cosmetici e loro proprietà funzionali • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Documenti amministrativi e contabili di base • Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese • Principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy • Principali riferimenti normativi in materia di dispositivi igienico-sanitari nei processi di trattamento e cura estetica • Tecniche e strumenti per le tecnologie digitali per acquisire e trattare informazioni e dati, comunicare e collaborare, creare contenuti digitali, operare in sicurezza e risolvere problemi.
Descrizione del profilo	L'Operatore della bellezza e del benessere è in grado di operare all'interno di strutture dedicate al benessere e all'estetica della persona attraverso attività di accoglienza e assistenza al cliente, cura degli ambienti e delle attrezzature di lavoro e realizzazione di semplici interventi e trattamenti di bellezza e benessere, adottando i dispositivi e le misure igienico sanitarie previste e in coerenza con le indicazioni ricevute.
Attestato rilasciato	Scheda Capacità e conoscenze
Durata	40 o 70 Ore totali di aula/laboratorio
Numero partecipanti	8 utenti

**MISURE FORMATIVE PER L'UPSKILLING DELLE COMPETENZE
PERCORSO GOL 2
SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona**

Titolo percorso	CONOSCENZE E COMPETENZE PER TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI
Area professionale	PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI
Qualifica di riferimento	TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI
Conoscenze del percorso	<p>Saranno sviluppati alcuni dei contenuti per acquisire alcune delle seguenti conoscenze previste dalla qualifica di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposizioni a tutela della pubblica sicurezza nelle strutture di promozione e ricezione turistica • Elementi di analisi del mercato di riferimento • Elementi di customer satisfaction • Elementi di marketing operativo, turistico e culturale • Elementi di project management • Principali riferimenti normativi in materia pubblicitaria, civilistica e fiscale del settore turistico • Principali software per la gestione dei flussi informativi (front office, back office, channel management...) • Principali strumenti e tecniche di comunicazione • Principali strumenti informativi e comunicativi tradizionale e digitali (sito web, piattaforme, social, ecc.) • Procedure amministrativo-contabili • Tecniche di gestione e strumenti di yield management • Tecniche e procedure di front e back office • Tecniche per la gestione delle strutture alberghiere e per il controllo della qualità • Terminologia tecnica di settore in lingua inglese • Tipologie e standard dei principali servizi ricettivi e turistici • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Descrizione del profilo	Il Tecnico dei servizi turistico-ricettivi è in grado di coordinare le attività necessarie all'organizzazione dei servizi di alloggio e ricevimento in coerenza con le strategie e le policies aziendali, di gestire i principali flussi informativi e comunicativi e di presidiare l'offerta di prodotti/servizi presenti nella struttura ricettiva e sul territorio di riferimento.
Attestato rilasciato	Scheda Capacità e conoscenze
Durata	40 o 70 Ore totali di aula/laboratorio
Numero partecipanti	8 utenti

MISURE FORMATIVE PER L'UPSKILLING DELLE COMPETENZE PERCORSO GOL 2

SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona

Titolo percorso	CONOSCENZE E COMPETENZE PER OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA
Area professionale	PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI
Qualifica di riferimento	OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA
Conoscenze del percorso	<p>Saranno sviluppati alcuni dei contenuti per acquisire alcune delle seguenti conoscenze previste dalla qualifica di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema turistico regionale e locale • Storia del territorio e dei beni artistici locali • Principali strumenti e canali informativi e comunicativi tradizionali e digitali • Principali software per la gestione dei flussi informativi • Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione • Tipologie e standard dei principali servizi ricettivi e turistici • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Tecniche di promozione e vendita • Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese • Tecniche e procedure di front e back office • La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc. • Documenti amministrativi e contabili di base • Elementi di contabilità • Principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Descrizione del profilo	L'Operatore della promozione e accoglienza turistica è in grado di eseguire le attività di promozione dell'offerta di prodotti/servizi presenti nella struttura ricettiva e sul territorio di riferimento, di informazione e orientamento a supporto della scelta del cliente e di gestione della relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva, nel rispetto delle procedure e delle indicazioni aziendali.
Attestato rilasciato	Scheda Capacità e conoscenze
Durata	40 o 70 Ore totali di aula/laboratorio
Numero partecipanti	8 utenti

MISURE FORMATIVE PER L'UPSKILLING DELLE COMPETENZE
PERCORSO GOL 2
SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona

Titolo percorso	AGENTE E RAPPRESENTANTE DI COMMERCIO
Area professionale	MARKETING E VENDITE
Profilo regolamentato	AGENTE E RAPPRESENTANTE DI COMMERCIO
Conoscenze del percorso	<ul style="list-style-type: none">• Nozioni di diritto commerciale• Disciplina legislativa e contrattuale dell'attività di agente e rappresentante di commercio• Legislazione tributaria• Comunicazione e tecniche di vendita• Tutela previdenziale e assistenziale degli agenti e rappresentanti di commercio• Organizzazione zona vendita. Sistema impresa e gestione dell'attività
Descrizione del profilo	Ai sensi della Legge 204/1985 art.1: è Agente di commercio chiunque stabilmente venga incaricato da una o più imprese di promuovere la conclusione di contratti in una o più zone determinate
Attestato rilasciato	Attestato di frequenza con verifica dell'apprendimento, con valore abilitante per lo svolgimento dell'attività di Agente e rappresentante di commercio.
Durata	120 ore
Numero partecipanti	8 utenti

MISURE FORMATIVE PER L'UPSKILLING DELLE COMPETENZE
PERCORSO GOL 2
SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona

Titolo percorso	IMPRENDITORE COMMERCIALE E SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE
Area professionale	MARKETING E VENDITE
Profilo regolamentato	IMPRENDITORE COMMERCIALE E SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE
Conoscenze del percorso	<ul style="list-style-type: none">• Riconoscimento merceologico ed etichettatura degli alimenti• Manipolazione igienica e sicura degli alimenti• Gestione sicura del luogo di lavoro• Prevenzione incendi e adozione di procedure antincendio• Avviamento e gestione finanziaria, amministrativa e fiscale• Organizzazione e gestione operativa dell'esercizio commerciale
Descrizione del profilo	A sensi della Legge Regionale n.14 del 26/7/2003 e del Dlgs.59/2010 l'<imprenditore commerciale e somministrazione alimenti e bevande> è colui che si occupa di gestire Pubblici Esercizi (bar, ristoranti, trattorie, ecc. attività ambulanti di somministrazione) e attività commerciale nel settore alimentare.
Attestato rilasciato	A seguito del superamento della prova di verifica finale si rilascia un "Attestato di frequenza con verifica dell'apprendimento" valido per l'accesso all'attività di Commercio e Somministrazione di alimenti e bevande di cui all'art. 71, c. 6, lett. a) del D.Lgs. n. 59/2010
Durata	100 ore
Numero partecipanti	8 utenti