

**MISURE FORMATIVE PER IL RESKILLING DELLE COMPETENZE -  
PERCORSO GOL 3 - AMBITO REGGIO EMILIA - MODENA  
SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona  
Rif PA 2022-18839/RER**

N. PG	TITOLO PROGETTO	N. utenti per l'avvio	Durata aula	Ore Stage (circa 35%)
1	TECNICO DELLE VENDITE UC3 - UC 4	10	180	120
3	OPERATORE ALLE VENDITE UC 1 - UC 2	10	180	120
5	OPERATORE ALLE VENDITE UC 3 - UC 4	10	180	120
7	OPERATORE DELLA PRODUZIONE DI PASTICCERIA UC 2 - UC 3	10	180	120
9	TECNICO DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE UC 3 - UC 4	10	180	120
11	OPERATORE DELLA RISTORAZIONE UC 1 - UC 2	10	180	120
13	OPERATORE DELLA RISTORAZIONE UC 3 - UC 4	10	180	120
17	OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA UC 1 - UC 2	10	180	120
19	OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA UC 3 - UC 4	10	180	120
21	Percorsi formazione sicurezza 4 ore	4	4	0
22	Percorsi formazione sicurezza 12 ore	4	12	0
23	Agente e rappresentante di commercio	8	120	0
24	Formazione per operatori alimentaristi	8	3	0
25	Imprenditore commerciale e somministrazione alimenti e bevande	8	100	0

<b>Organismi di formazione partner</b>	CAPOFILA	ISCOM Formazione
	PARTNER	FORM.art Soc. Cons arl
	PARNTER	I.F.O.A. Istituto Formazione Operatori Aziendali
	PARTNER	Cescot Modena SCARL
	PARTNER	CNA FORMAZIONE
	PARTNER	DINAMICA FORMAZIONE
	PARTNER	Nuova Didactica - società consortile a responsabilità limitata
	PARTNER	IAL Emilia Romagna - Innovazione Apprendimento Lavoro Impresa Sociale
	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	C.F.P. Bassa Reggiana Soc. Cons. r.l.
	PARTNER	ForModena
PARTNER	CENTRO STUDIO E LAVORO LA CREMERIA	
<b>Riferimenti</b>	Operazione Rif. PA 2022-18839/RER approvata con Deliberazione di Giunta Regionale n. 268/2023 del 28/02/2023, realizzata grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia Romagna	

<b>Contatti</b>	Capofila operazione: ISCOM FORMAZIONE MODENA Referente Francesca Barbolini Tel. 059/7364350 E-mail: francesca.barbolini@iscom-modena.it
<b>Cantierabilità</b>	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 IL RESKILLING DELLE COMPETENZE – GOL 3  
SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona**

<b>Qualifica di riferimento</b>	TECNICO DELLE VENDITE
<b>Area professionale</b>	MARKETING E VENDITE
<b>Struttura del percorso</b>	Il percorso prevedrà lo sviluppo di conoscenze e competenze delle seguenti Unità di Competenza della qualifica e sotto descritte:
<b>Possibili contenuti del percorso</b>	<p>Saranno sviluppati alcuni dei contenuti per acquisire alcune delle seguenti conoscenze previste dalla qualifica di riferimento:</p> <p>UC 3 GESTIONE TRATTATIVA COMMERCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e patto formativo.</li> <li>• FSE – finanziamenti pubblici.</li> <li>• Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni.</li> <li>• Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva.</li> <li>• Tecniche di esposizione del prodotto (display) e di organizzazione della superficie di vendita (layout).</li> <li>• Principi di contrattualistica di agente e rappresentante di commercio.</li> <li>• Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati.</li> <li>• Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente.</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.</li> <li>• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).</li> <li>• Digitalizzazione e sostenibilità green.</li> </ul> <p>UC 4 TRATTAMENTO DATI E PROIEZIONI DI VENDITA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi di diritto commerciale e legislazione tributaria.</li> <li>• Principali riferimenti legislativi e normativi dell'attività di agente e rappresentante di commercio.</li> <li>• Modulistica aziendale e software applicativi in uso per la predisposizione dei documenti amministrativi e di reporting.</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.</li> <li>• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).</li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Descrizione del profilo</b>	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.
<b>Attestato rilasciato</b>	Certificato di competenze in esito a colloquio valutativo
<b>Durata</b>	300 Ore totali: di cui 180 Ore di aula + 120 ore di stage
<b>Numero utenti</b>	10 utenti

## MISURE FORMATIVE PER IL RESKILLING DELLE COMPETENZE – GOL 3 SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona

<b>Qualifica di riferimento</b>	OPERATORE ALLE VENDITE
<b>Area professionale</b>	MARKETING E VENDITE
<b>Struttura del percorso</b>	Il percorso prevederà lo sviluppo di conoscenze e competenze di due delle quattro Unità di Competenza della qualifica e sotto descritte:
<b>Possibili contenuti del percorso</b>	<p>Saranno sviluppati alcuni dei contenuti per acquisire alcune delle seguenti conoscenze previste dalla qualifica di riferimento:</p> <p><b>UC 1 STOCCAGGIO E APPRONTAMENTO PRODOTTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e patto formativo.</li> <li>• FSE – finanziamenti pubblici.</li> <li>• L'impresa commerciale: organizzazione e funzionamento</li> <li>• Il ciclo delle merci (ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, ecc.).</li> <li>• Tipologia delle macchine per lo stoccaggio delle merci e l'allestimento in area vendita.</li> <li>• Caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non.</li> <li>• Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di igiene nella gestione dei prodotti alimentari.</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione</li> <li>• Digitalizzazione e sostenibilità green.</li> </ul> <p><b>UC 2 ALLESTIMENTO E RIORDINO PRODOTTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il ciclo delle merci (ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, ecc.).</li> <li>• Elementi di merchandising (visual display, layout, ecc.).</li> <li>• Elementi di marketing operativo.</li> <li>• Tipologia e funzionamento delle attrezzature per la lavorazione e conservazione dei prodotti alimentari deperibili (affettatrici, coltelli, forni, celle frigorifero, ecc.).</li> <li>• Elementi identificativi dei prodotti (classificazione, trattamento, tipicità, ecc.).</li> <li>• Tecniche di imballaggio e packaging.</li> <li>• Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di igiene nella gestione dei prodotti alimentari.</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione</li> <li>• 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.</li> </ul> <p><b>UC 3 VENDITA E ASSISTENZA CLIENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le principali componenti del servizio nelle strutture di vendita.</li> <li>• Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese.</li> <li>• Elementi di marketing operativo.</li> <li>• Principi di customer care.</li> <li>• Procedure per resi e sostituzioni.</li> <li>• Tecniche di ascolto e di comunicazione.</li> <li>• Elementi identificativi dei prodotti (classificazione, trattamento, tipicità, ecc.).</li> <li>• Caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non.</li> <li>• Applicativi per l'e-commerce.</li> <li>• Tecniche di vendita assistita ed attiva anche in modalità e-commerce.</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione</li> <li>• 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.</li> <li>• Digitalizzazione e sostenibilità green.</li> </ul> <p><b>UC 4 REGISTRAZIONE VENDITE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese.</li> <li>• Principali apparecchiature per le operazioni di cassa (scanner per la lettura dei codici a barre, pos, ecc.).</li> <li>• Documenti amministrativi e contabili di base.</li> <li>• Principali sistemi di pagamento e servizi bancari.</li> <li>• Principali riferimenti normativi in materia di iva.</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento) (generali e specifiche)</li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Descrizione del profilo</b>	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.
<b>Attestato rilasciato</b>	Certificato di competenze in esito a colloquio valutativo
<b>Durata</b>	300 Ore totali: di cui 180 Ore di aula + 120 ore di stage
<b>Numero utenti</b>	10 utenti

**MISURE FORMATIVE PER IL RESKILLING DELLE COMPETENZE – GOL 3  
SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona**

<b>Qualifica di riferimento</b>	OPERATORE DELLA PRODUZIONE DI PASTICCERIA
<b>Area professionale</b>	PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI
<b>Struttura del percorso</b>	Il percorso prevedrà lo sviluppo di conoscenze e competenze delle seguenti Unità di Competenza della qualifica e sotto descritte:
<b>Possibili contenuti del percorso</b>	<p>UC2 LAVORAZIONE IMPASTI E CREME</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e patto formativo FSE – finanziamenti pubblici</li> <li>• Digitalizzazione e sostenibilità green</li> <li>• Tipologie di paste base: sfoglia, biscotto, frolla, lievitate, brisèe, ecc.</li> <li>• Modalità e tecniche per la lavorazione di impasti base: impastatrice, friggitrice, raffinatrice, laminatoio, ecc.</li> <li>• Tecniche di lavorazione del cacao e del cioccolato: temperaggio e colatura.</li> <li>• Proprietà e tecniche di lavorazione di glasse, paste di mandorla e zucchero (pastigliato, colato, tirato, soffiato, ecc.).</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.</li> <li>• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).</li> </ul> <p>UC3 LIEVITAZIONE E COTTURA SEMILAVORATI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalizzazione e sostenibilità green</li> <li>• Metodologie e tecnologie per la lievitazione e la cottura dei semilavorati.</li> <li>• Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di gestione dei prodotti alimentari.</li> <li>• Sistemi di conservazione di materie prime, semilavorati e prodotti finiti specifici di pasticceria e gelateria.</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.</li> <li>• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).</li> </ul>
<b>Descrizione del profilo</b>	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.
<b>Attestato rilasciato</b>	Certificato di competenze in esito a colloquio valutativo
<b>Durata</b>	300 Ore totali: di cui 180 Ore di aula + 120 ore di stage
<b>Numero utenti</b>	10 utenti

**MISURE FORMATIVE PER IL RESKILLING DELLE COMPETENZE – GOL 3  
SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona**

<b>Qualifica di riferimento</b>	TECNICO DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE
<b>Area professionale</b>	PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI
<b>Struttura del percorso</b>	Il percorso prevedrà lo sviluppo di conoscenze e competenze delle seguenti Unità di Competenza della qualifica e sotto descritte:
<b>Possibili contenuti del percorso</b>	<p>UC3 CONFIGURAZIONE SERVIZIO DI RISTORAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e patto formativo FSE – finanziamenti pubblici</li> <li>• Digitalizzazione e sostenibilità green</li> <li>• Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative</li> <li>• Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti</li> <li>• Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul> <p>UC4 PROPOSIZIONE OFFERTA BEVANDE E PRODOTTI VINICOLI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalizzazione e sostenibilità green</li> <li>• Tecniche di degustazione e caratteristiche merceologiche dei principali vini</li> <li>• Tradizioni culturali ed enogastronomiche del territorio</li> <li>• Principali tecniche di servizio e miscita dei vini</li> <li>• Tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar</li> <li>• Tecniche di presentazione e valorizzazione dei prodotti, con riferimento alla loro tipicità e al made in Italy</li> <li>• Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di gestione dei prodotti alimentari e di somministrazione di alcolici</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul>
<b>Descrizione del profilo</b>	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.
<b>Attestato rilasciato</b>	Certificato di competenze in esito a colloquio valutativo
<b>Durata</b>	300 Ore totali: di cui 180 Ore di aula + 120 ore di stage
<b>Numero utenti</b>	10 utenti

## MISURE FORMATIVE PER IL RESKILLING DELLE COMPETENZE – GOL 3 SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona

<b>Qualifica di riferimento</b>	OPERATORE DELLA RISTORAZIONE
<b>Area professionale</b>	PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI
<b>Struttura del percorso</b>	Il percorso prevederà lo sviluppo di conoscenze e competenze di due delle quattro Unità di Competenza della qualifica e sotto descritte:
<b>Possibili contenuti del percorso</b>	<p>UC1 TRATTAMENTO MATERIE PRIME E SEMILAVORATI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e patto formativo FSE – finanziamenti pubblici</li> <li>• Digitalizzazione e sostenibilità green</li> <li>• Principali tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, sala, bar e loro funzionamento</li> <li>• Sistemi di conservazione e stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti</li> <li>• Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di haccp</li> <li>• Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di gestione dei prodotti alimentari</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul> <p>UC2 PREPARAZIONE PIATTI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalizzazione e sostenibilità green</li> <li>• Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti</li> <li>• Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù</li> <li>• Tecniche di preparazione dei piatti</li> <li>• 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.</li> <li>• Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul> <p>UC3 ALLESTIMENTO SPAZI DI RISTORAZIONE E SERVIZIO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e patto formativo FSE – finanziamenti pubblici</li> <li>• Digitalizzazione e sostenibilità green</li> <li>• Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative</li> <li>• Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese</li> <li>• Principi di enogastronomia</li> <li>• Tecniche di allestimento della sala e di mise en place dei tavoli</li> <li>• Tecniche di comunicazione e vendita</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul> <p>UC4 PREPARAZIONE E DISTRIBUZIONE BEVANDE E SNACK</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalizzazione e sostenibilità green</li> <li>• Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative</li> <li>• Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, sala, bar e loro funzionamento</li> <li>• Tecniche di preparazione e servizio delle bevande</li> <li>• Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di haccp</li> <li>• Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di gestione dei prodotti alimentari</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul>
<b>Descrizione del profilo</b>	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.
<b>Attestato rilasciato</b>	Certificato di competenze in esito a colloquio valutativo
<b>Durata</b>	300 Ore totali: di cui 180 Ore di aula + 120 ore di stage
<b>Numero utenti</b>	10 utenti

## MISURE FORMATIVE PER IL RESKILLING DELLE COMPETENZE – GOL 3 SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona

<b>Qualifica di riferimento</b>	OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA
<b>Area professionale</b>	PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI
<b>Struttura del percorso</b>	Il percorso prevedrà lo sviluppo di conoscenze e competenze di due delle quattro Unità di Competenza della qualifica e sotto descritte:
<b>Possibili contenuti del percorso</b>	<p>UC1 GESTIONE INFORMAZIONI TURISTICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e patto formativo. FSE – finanziamenti pubblici.</li> <li>• Digitalizzazione e sostenibilità green.</li> <li>• Sistema turistico regionale e locale</li> <li>• Storia del territorio e dei beni artistici locali</li> <li>• Principali strumenti e canali informativi e comunicativi tradizionali e digitali</li> <li>• Principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>• Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione</li> <li>• Principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul> <p>UC2 PROMOZIONE PRODOTTI/SERVIZI TURISTICI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalizzazione e sostenibilità green.</li> <li>• Tipologie e standard dei principali servizi ricettivi e turistici</li> <li>• Sistema turistico regionale e locale</li> <li>• Storia del territorio e dei beni artistici locali</li> <li>• Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>• Tecniche di promozione e vendita</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul> <p>UC3 ASSISTENZA CLIENTI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e patto formativo FSE – finanziamenti pubblici</li> <li>• Digitalizzazione e sostenibilità green</li> <li>• Tipologie e standard dei principali servizi ricettivi e turistici</li> <li>• Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese</li> <li>• Tecniche e procedure di front e back office</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>• Tecniche di promozione e vendita</li> <li>• La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.</li> <li>• Principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul> <p>UC4 TRATTAMENTO PRATICHE AMMINISTRATIVE DI SOGGIORNO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalizzazione e sostenibilità green</li> <li>• Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese</li> <li>• Tecniche e procedure di front e back office</li> <li>• Principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>• Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione</li> <li>• Documenti amministrativi e contabili di base</li> <li>• Elementi di contabilità</li> <li>• Principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul>
<b>Descrizione del profilo</b>	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.
<b>Attestato rilasciato</b>	Certificato di competenze in esito a colloquio valutativo
<b>Durata</b>	300 Ore totali: di cui 180 Ore di aula + 120 ore di stage
<b>Numero utenti</b>	10 utenti

**MISURE FORMATIVE PER IL RESKILLING DELLE COMPETENZE**  
**PERCORSO GOL 3**  
**SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona**

<b>Titolo percorso</b>	AGENTE E RAPPRESENTANTE DI COMMERCIO
<b>Area professionale</b>	MARKETING E VENDITE
<b>Profilo regolamentato</b>	AGENTE E RAPPRESENTANTE DI COMMERCIO
<b>Conoscenze del percorso</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nozioni di diritto commerciale</li><li>• Disciplina legislativa e contrattuale dell'attività di agente e rappresentante di commercio</li><li>• Legislazione tributaria</li><li>• Comunicazione e tecniche di vendita</li><li>• Tutela previdenziale e assistenziale degli agenti e rappresentanti di commercio</li><li>• Organizzazione zona vendita. Sistema impresa e gestione dell'attività</li></ul>
<b>Descrizione del profilo</b>	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
<b>Attestato rilasciato</b>	Attestato di frequenza con verifica dell'apprendimento, con valore abilitante per lo svolgimento dell'attività di Agente e rappresentante di commercio.
<b>Durata</b>	120 ore
<b>Numero partecipanti</b>	8 utenti

**MISURE FORMATIVE PER IL RESKILLING DELLE COMPETENZE**  
**PERCORSO GOL 3**  
**SETTORE Commercio, turismo, ristorazione e servizi alla persona**

<b>Titolo percorso</b>	IMPRENDITORE COMMERCIALE E SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE
<b>Area professionale</b>	MARKETING E VENDITE
<b>Profilo regolamentato</b>	IMPRENDITORE COMMERCIALE E SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE
<b>Conoscenze del percorso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscimento merceologico ed etichettatura degli alimenti</li> <li>• Manipolazione igienica e sicura degli alimenti</li> <li>• Gestione sicura del luogo di lavoro</li> <li>• Prevenzione incendi e adozione di procedure antincendio</li> <li>• Avviamento e gestione finanziaria, amministrativa e fiscale</li> <li>• Organizzazione e gestione operativa dell'esercizio commerciale</li> </ul>
<b>Descrizione del profilo</b>	Ai 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.
<b>Attestato rilasciato</b>	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
<b>Durata</b>	100 ore
<b>Numero partecipanti</b>	8 utenti