REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali**
Denominazione Standard Formativo	**Addetto all'allestimento e rifornimento degli scaffali**
Durata percorso Formativo	1 anni
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
Ulteriori indicazioni per l'e-learning	Secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali in materia
Durata minima complessiva del percorso (ore)	250
Durata minima di aula (ore)	175
Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)	20
Percentuale durata massima e-learning sincrona in rapporto alla durata d'aula	175
Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla durata d'aula	70
Durata minima tirocinio curriculare ore	0

Durata minima tirocinio curriculare + Laboratorio (ore)	75
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	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.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/Moduli	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 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"
Percentuale Assenza massima consentita	20
Percentuale Termine ultimo di inserimento (TUI)	100
Attestazione in esito	Certificazione di qualifica professionale
Normativa di riferimento	
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza elementare
Età minima prevista in ingresso	16 anni
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	
Composizione Standard Formativo	Unità Formative

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Allestimento e rifornimento degli scaffali e dei banchi di vendita
2 - Assistenza alla clientela nell'acquisto dei prodotti
3 - Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce

CORSI ANNUALITÀ		
Anno	**Ore**	**Esame Intermedio**
1° Anno	**345**	**No**

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)
Descrizione della performance da osservare	Scaffali e banchi di vendita allestiti e riforniti
Descrizione breve	
Abilità	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 prodtti 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: spacchettatura, 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	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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

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)
Descrizione della performance da osservare	Cliente adeguatamente accolto ed assistito durante gli acquisti
Descrizione breve	
Abilità	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	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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

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)
Descrizione della performance da osservare	Merce controllata e stoccata in coerenza ai parametri di qualità e ai criteri gestionali definiti dall'azienda
Descrizione breve	
Abilità	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	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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	