

**PROFILO PROFESSIONALE di****Addetto al commercio e alla somministrazione di alimenti e bevande****Descrizione del profilo professionale**

L' Addetto al commercio e alla somministrazione di alimenti e bevande è l'operatore in grado di gestire, manipolare, trasformare e somministrare sostanze alimentari e bevande garantendo la qualità dei prodotti e la tutela del consumatore sia sotto l'aspetto igienico-sanitario che economico. Egli può svolgere sia l'attività di addetto alla vendita in un esercizio commerciale che l'attività di somministrazione di alimenti e bevande presso un esercizio pubblico (ristoranti, trattorie, tavole calde, pizzerie, birrerie, bar, caffè, gelaterie, pasticcerie; sale da ballo, sala da gioco, locali notturni, stabilimenti balneari, ecc..).

L' Addetto al commercio e alla somministrazione di alimenti e bevande assiste, orienta e informa il cliente, cura, dispone i prodotti e svolge, essenzialmente, una funzione di servizio e di assistenza alla clientela.

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO 2008: 5211 Esercenti vendite (prodotti alimentari) e ristorazione
ISTAT CP 2011: 5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite
Codice ATECO 2008: 47.2 Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati 47.81.0 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti alimentari e bevande 56.10.11 Ristorazione

**Settore Economico Produttivo: Servizi Turistici**

<b>Unità di competenze</b>	<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<b>Riconoscimento merceologico ed etichettatura degli alimenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare le caratteristiche merceologiche ed organolettiche delle principali derrate alimentari</li> <li>• Gestire il rapporto commerciale con il cliente in un'ottica di tutela dei diritti dei consumatori e di "consulenza" alla clientela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merceologia del settore alimentare e relativa etichettatura</li> <li>• Etichettatura e rintracciabilità dei prodotti D.Lgs. 109/92 e s.m.i.</li> <li>• Normativa Nazionale e Regionale per la valorizzazione delle produzioni agroalimentari D.Lgs. 181/03</li> </ul>
<b>Manipolazione igienica e sicura degli alimenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere il quadro normativo igienico-sanitario che regola l'attività di commercio e di somministrazione alimenti e bevande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L.R. 27/2009; L. 283/1962; DPR 327/1980; D.Lgs 193/2007; Reg. CE 178/2002; Reg CE 852/2004; Reg. CE 2073/2005</li> <li>• Il sistema HACCP: Principi, scopi,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere i principi scientifici e metodologici alla base di un'efficace applicazione del sistema HACCP all'interno dei processi lavorativi tipici di un esercizio di vendita o di somministrazione di alimenti e bevande</li> <li>• Applicare correttamente le principali norme igieniche personali, di tutela degli ambienti di lavoro e di qualità dei processi produttivi</li> <li>• Applicare correttamente il sistema di autocontrollo dell'igiene degli alimenti previsto dalla metodologia HACCP</li> <li>• Compilare correttamente la documentazione necessaria</li> <li>• Riconoscere le diverse cause di malattie di origine alimentare e delle relative modalità di trasmissione</li> <li>• Trattare correttamente le diverse tipologie di alimenti al fine di garantire la qualità igienica e la sicurezza degli stessi e quindi la salute dei consumatori</li> <li>• Promuovere l'adozione di comportamenti conformi alla sicurezza degli alimenti.</li> </ul>	<p>campo di applicazione e normativa di riferimento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il programma operativo per l'attuazione del sistema HACCP</li> <li>• Linee guida per la stesura del manuale e dei piani di autocontrollo</li> <li>• I rischi igienico sanitari per quanto concerne locali, attrezzature, strumenti, produzione e personale</li> <li>• Programmi di pulizia giornaliera e modalità di raccolta e rimozione dei rifiuti</li> <li>• Analisi dei potenziali rischi per gli alimenti (analisi del processo e delle cause)</li> <li>• Interventi in caso di rischi</li> <li>• Utilizzo di check-list</li> <li>• Procedure adeguate in caso di rilevazione di prodotti che rappresentano un rischio immediato per la salute</li> <li>• I fattori responsabili di malattie di origine alimentare</li> <li>• Le principali alterazioni e contaminazioni cui sono soggetti gli alimenti</li> <li>• La deperibilità degli alimenti</li> <li>• Microbiologia degli alimenti: analisi dei processi di trasformazione/alterazione e delle loro cause</li> <li>• Metodi di conservazione (caldo/freddo) degli alimenti</li> <li>• Deperibilità degli alimenti; Alterazioni e contaminazioni cui sono soggetti</li> <li>• Microbiologia degli alimenti: analisi dei processi di trasformazione/alterazione e delle loro cause</li> <li>• Tossinfezioni ed intossicazioni alimentari. Il rischio alimentare</li> <li>• Contaminanti biotici ed abiotici degli alimenti</li> <li>• Controlli ispettivi nelle industrie alimentari e relativi campionamenti</li> <li>• Legislazione vigente</li> </ul>
<p><b>Gestione sicura del luogo di lavoro</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantire la protezione e la prevenzione dei rischi nell'ambiente di lavoro secondo la normativa vigente</li> <li>• Adottare comportamenti rispettosi delle condizioni di sicurezza e di salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il quadro normativo in tema di sicurezza</li> <li>• I soggetti del sistema di Prevenzione Aziendale secondo il d.lgs. 81/08, conoscendone i compiti, gli obblighi e le responsabilità civili e penali</li> <li>• Rischi presenti sul luogo di lavoro: situazioni critiche e strumenti per la</li> </ul>

	<p>degli obblighi previsti dalla normativa vigente con particolare riferimento al D.Lgs 81/2008</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare la valutazione dei rischi, l'individuazione, la programmazione, la realizzazione e verifica delle misure di prevenzione e protezione</li> <li>• Utilizzare locali, impianti, attrezzature e strumenti tecnici per la conservazione e la manipolazione della merce, in modo corretto dal punto di vista della sicurezza</li> <li>• Motivare dipendenti e collaboratori promuovendo l'adozione di comportamenti conformi alla prevenzione dei rischi, alle norme di sicurezza e all'attenzione ai pericoli connessi all'uso di sostanze, impianti, attrezzature.</li> </ul>	<p>prevenzione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione della documentazione obbligatoria</li> <li>• Elementi di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008: gestione SPP, il datore di lavoro responsabile del SPP, primo soccorso</li> <li>• Gestione delle ricadute applicative ed organizzative per mettere in atto: il piano delle misure di prevenzione e l'individuazione dei DPI</li> <li>• Gestione delle ricadute applicative ed organizzative della valutazione di rischio per mettere in atto: la sorveglianza sanitaria; il piano e la gestione del primo soccorso</li> <li>• Il rapporto con il Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza</li> <li>• Programmi di formazione e informazione del personale</li> <li>• Valutazione, in caso di infortunio, dello stato del soggetto da soccorrere ed effettuare i primi interventi di pronto soccorso.</li> </ul>
<b>Prevenzione incendi e procedure antincendio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare in modo corretto impianti, attrezzature e strumenti in un'ottica di prevenzione incendi adottare le procedure previste in caso di incendio</li> <li>• Informare i dipendenti ed i collaboratori sull'adozione di comportamenti finalizzati alla prevenzione degli incendi e di procedure da adottare in caso di incendio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'incendio e la prevenzione</li> <li>• Protezione antincendio e procedure da adottare in caso di incendio</li> <li>• Gestione emergenze</li> <li>• Istruzioni sull'uso degli estintori portatili.</li> </ul>
<b>Avviamento e gestione finanziaria, amministrativa e fiscale dell'esercizio commerciale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare le tipologie di imprese commerciali sotto l'aspetto giuridico-formale e definire gli elementi di base di funzionamento a livello organizzativo e gestionale di un esercizio di commercio e/o di somministrazione alimenti e bevande al pubblico</li> <li>• Effettuare gli adempimenti e le formalità necessarie, secondo la normativa vigente per la costituzione e l'avvio dell'esercizio</li> <li>• Riconoscere gli ambiti di</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adempimenti e autorizzazioni per avviare un esercizio.</li> <li>• Regolamenti comunali: edilizio e igiene</li> <li>• Controlli ufficiali e sanzioni amministrative</li> <li>• Sistema contabile: Regimi contabili e tenuta della contabilità, Operazioni bancarie e finanziamenti, strumenti e modalità di pagamento diversificate</li> <li>• Sistema Fiscale: imposte, tasse, tributi</li> <li>• Ricavi e costi aziendali; Budget d'esercizio; Bilancio</li> <li>• Assistenza e previdenza per i titolari di esercizi commerciali e di esercizi pubblici</li> </ul>

	<p>applicazione delle normative di settore e delle relative sanzioni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere la normativa fiscale e tributaria che regola la vendita e la movimentazione delle merci, utilizzando correttamente la modulistica per le registrazioni elementari da effettuare in azienda ed individuando quanto affidare all' esterno, ai fini della gestione fiscale e tributaria complessiva</li> <li>• Identificare diverse tipologie dei documenti di tipo contrattuale, assicurativo, previdenziale da utilizzare per la corretta gestione del rapporto di lavoro di dipendenti e/o collaboratori.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapporti con gli enti previdenziali ed assistenziali</li> <li>• Tipologie di contratti di lavoro: l'apprendistato, i contratti di inserimento, i contratti a tempo determinato, i contratti a tempo indeterminato, part-time, lavoro subordinato ed autonomo.</li> <li>• Diritti e doveri del datore di lavoro e del lavoratore.</li> </ul>
<p><b>Organizzazione e gestione operativa dell'esercizio commerciale</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ottimizzare la gestione delle scorte di magazzino in un'ottica di prevenzione dei rischi di deperibilità e di economicità delle giacenze</li> <li>• Valutare gli elementi di marketing mix (prodotto, prezzo, promozione) per l'ottimizzazione della vendita di prodotti e servizi in relazione al target di riferimento</li> <li>• Rapportarsi al cliente e al fornitore attraverso strategie comunicative diversificate in rapporto al contesto</li> <li>• Presentare in modalità attrattiva il proprio servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assortimento, gestione e rotazione delle scorte</li> <li>• Il marketing di base</li> <li>• Marketing mix dell'impresa commerciale</li> <li>• Tecniche di comunicazione interpersonale e di negoziazione commerciale</li> <li>• La psicologia del consumatore</li> <li>• Tipologie di consumatori</li> <li>• La psicologia di vendita</li> <li>• Il ruolo della pubblicità</li> <li>• Tecniche di comunicazione, accoglienza e fidelizzazione del cliente</li> <li>• Preparazione di tutto il materiale necessario per un corretto servizio</li> <li>• Preparazione del tavolo di servizio – consolle</li> <li>• Metodi diversi di mise en place</li> <li>• Abbigliamento da lavoro</li> </ul>

## STANDARD FORMATIVO

Il percorso formativo rivolto agli esercenti un'attività commerciale nel settore alimentare o di somministrazione di alimenti e bevande deve fornire le competenze necessarie a svolgere l'attività nel rispetto di tutte le procedure idonee a garantire l'igiene e la sicurezza degli alimenti, al fine di tutelare la salute del consumatore e prevenire i rischi per la salute pubblica. Al termine della formazione il candidato dovrà dimostrare di sapere assumere un atteggiamento responsabile e consapevole del proprio ruolo, di familiarizzare con le problematiche organizzativo-gestionali e di sapersi orientare all'interno della normativa di riferimento per il corretto esercizio dell'attività di vendita e di somministrazione alimenti e bevande anche in un'ottica di conformità alle politiche Comunitarie che costantemente richiamano alle tematiche della salute pubblica in termini di garanzie nei confronti della prevenzione delle cause di rischio per la salute dell'uomo, dell'integrazione delle azioni preventive con quelle di corretta gestione logistica dell'esercizio nonché della riduzione delle cause di malattia e di mortalità legate alle carenze igieniche nell'alimentazione e di sicurezza nei luoghi di lavoro.

### Requisiti minimi di percorso

La durata minima del percorso è di 105 ore compreso l'esame finale.

I moduli formativi possono essere svolti anche attraverso FAD; si specifica che l'utilizzo della modalità di formazione a distanza è consentita limitatamente alle Unità di competenza: **“Avviamento e gestione finanziaria, amministrativa e fiscale dell'esercizio commerciale”** e **“Organizzazione e gestione operativa dell'esercizio commerciale”**.

L'obbligo di frequenza è fissato nella misura dell'90% del monte ore totale.

### Articolazione del corso di formazione

La durata minima dei moduli relativi alle diverse Aree di Competenze del percorso di formazione per “Addetto al commercio e alla somministrazione di alimenti e bevande” è la seguente:

<b>Aree di competenze</b>	<b>Durata</b>
Riconoscimento merceologico ed etichettatura degli alimenti	10 ore
Manipolazione igienica e sicura degli alimenti	22 ore
Gestione sicura del luogo di lavoro	20 ore
Prevenzione incendi e procedure antincendio	4 ore
Avviamento e gestione finanziaria, amministrativa e fiscale dell'esercizio commerciale	26 ore
Organizzazione e gestione operativa dell'esercizio commerciale	18 ore
<b>Totale</b>	<b>100 ore</b>
<b>Esame finale</b>	<b>5 ore</b>

## **REQUISITI DI ACCESSO**

- Età non inferiore ai diciotto anni
- Assolvimento o proscioglimento dall'obbligo scolastico-formativo

I titoli di studio conseguibili all'estero devono essere accompagnati da una dichiarazione di valore che attesti il livello di scolarizzazione. Ai fini dell'ammissione al corso, per i cittadini stranieri comunitari ed extracomunitari, è richiesta la conoscenza della lingua italiana scritta e orale pari al livello base A1 del QCER (Quadro Comune Europeo di Riferimento per la conoscenza delle lingue), valutata dagli enti gestori del corso con un apposito test di ingresso. Il mancato superamento del test linguistico comporta l'esclusione dalla frequenza.

Il test d'ingresso non occorre ove il soggetto interessato sia in possesso di documentazione attestante la conoscenza della lingua italiana.

## **RICONOSCIMENTO DI CREDITI FORMATIVI**

All'interno dei percorsi, in relazione a pregresse attività di istruzione e/o formazione realizzate da soggetti istituzionali o accreditati in conformità al modello definito ai sensi dell'Accordo Stato-Regioni e Province Autonome del 20/03/2008 possono essere riconosciuti crediti formativi i quali, comunque, non possono essere superiori al 20% delle ore totali di durata del corso.

Il soggetto attuatore del corso definisce i crediti formativi da riconoscere e la riduzione delle ore di frequenza da attuare.

## **SOGGETTI FORMATORI**

Possono proporre gli interventi formativi, in forma singola o associata, gli Organismi di formazione accreditati dalla Regione Marche ai sensi delle DD.GG.RR. 62/2001, 2164/2001 e s.m.i. ed in conformità al modello definito nella quale il soggetto formatore deve essere accreditato in fase di effettiva erogazione del corso fa riferimento alle diverse tipologie di destinatari, vale a dire:

- Formazione superiore
- Formazione continua

Gli organismi che avanzano le proposte in forma associata devono essere tutti accreditati come sopra.

## **DESTINATARI**

Aspiranti imprenditori che intendono avviare un'attività commerciale nel settore alimentare e/o di somministrazione di alimenti e bevande. Questo profilo rappresenta il requisito di accesso all'area professionale e all'auto imprenditorialità. Lo standard professionale può essere raggiunto sia da persone (giovani-adulte) non in possesso di conoscenze-abilità pregresse che attraverso il corso "entrano" in questa area professionale, sia da soggetti già inseriti nel settore di attività ma privi dei previsti requisiti formali.

## **FORMAZIONE DELLE CLASSI E ASSENZE**

Il numero massimo di allievi ammissibili ai corsi finanziati o autorizzati è pari a 25 unità, compresi gli eventuali uditori.

La percentuale di assenze consentite, al netto di eventuali crediti riconosciuti, è pari al 10% del monte-ore corso.

In caso di malattia o altra causa di forza maggiore debitamente documentata, il partecipante può chiedere di recuperare le ore mancanti. I soggetti attuatori, in fase di progettazione dell'intervento, prevedono modalità e tempi di recupero. In assenza di recupero, il corso si considera interrotto. L'eventuale ripresa ed inserimento in un corso successivo entro un anno dall'avvenuta interruzione consente, se formalmente documentate, il riconoscimento delle ore in precedenza svolte.

## **ESAME FINALE**

Condizione minima di ammissione alle prove di verifica conclusiva è la frequenza di almeno il 90% delle ore complessive del percorso formativo.

Le prove sono finalizzate a verificare l'apprendimento delle conoscenze e l'acquisizione delle abilità tecnico operative necessarie per assumere atteggiamenti responsabili e consapevoli nell'esercizio dell'attività di commercio alimentare e di somministrazione di alimenti e bevande, operando in sicurezza e nel rispetto delle specifiche norme di settore. Essa è predisposta dal Soggetto formatore e si articola in:

- 1) batteria di test (minimo 20) a tipologia mista corrispondenti agli insegnamenti impartiti;
- 2) simulazione per testare, tra quelle di seguito riportate, almeno quattro competenze acquisite, in tema di:
  - riconoscimento delle caratteristiche merceologiche ed organolettiche delle principali derrate alimentari;
  - corretta applicazione delle principali norme igieniche personali, di tutela degli ambienti di lavoro e di qualità dei processi produttivi;
  - corretta applicazione del sistema di autocontrollo dell'igiene degli alimenti previsto dalla metodologia HACCP;
  - procedure da adottare in caso di rilevazione di prodotti che rappresentano un rischio immediato per la salute;
  - corretto trattamento delle diverse tipologie di alimenti al fine di garantire la qualità igienica e la sicurezza degli stessi e quindi la salute dei consumatori;
  - formulare e motivare le proprie scelte anche fornendo le relative, appropriate proposte correttive;
- 3) colloquio nel corso del quale il candidato dovrà dimostrare di familiarizzare con le problematiche organizzativo-gestionali, nonché di sapersi orientare all'interno della normativa di riferimento per il corretto esercizio dell'attività.

Il titolo di attestazione di frequenza con verifica dell'apprendimento è rilasciato solo successivamente al superamento dell'esame finale, come sopra descritto, effettuato innanzi ad una Commissione composta almeno da:

- Presidente, funzionario nominato dalla Regione Marche;
- Due docenti del corso con almeno 3 anni di esperienza nel settore.

L'eventuale mancato superamento delle prove finali di verifica preclude il rilascio del relativo attestato

## **CERTIFICAZIONE FINALE**

Il percorso formativo si conclude con il rilascio di un Attestato di frequenza con verifica dell'apprendimento ai sensi della L.R. 27/2009, art. 9, comma 4, lett. a) e lett. b) e art. 61, comma 8. Esso è titolo utile ai fini dell'esercizio sul territorio nazionale dell'attività di commercio e di somministrazione nel settore merceologico alimentare.

**Il modulo relativo all'Igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro, se organizzato ed attuato nel rispetto delle normative e degli accordi vigenti in materia, può portare al rilascio di un ulteriore attestato di frequenza con verifica degli apprendimenti che, ai sensi del D.Lgs. 81/2008, art. 34, comma 2 e 3, assolve all'obbligo formativo posto in capo al Datore di Lavoro che svolge direttamente i compiti di Prevenzione e Protezione dai rischi (in sigla DL SPP).**

Le prove di verifica intermedie e finali devono essere organizzate e gestite secondo principi di trasparenza e tracciabilità delle procedure e l'eventuale mancato superamento di una di esse non consente il rilascio del relativo attestato.

## **Corso di Aggiornamento**

Ai sensi della Legge Regionale 27/2009, art. 9 e art. 61, comma 8, sono istituiti i corsi di aggiornamento periodico con frequenza obbligatoria per i soggetti che esercitano l'attività di commercio e di somministrazione di alimenti e bevande.

### **Soggetti formatori**

I corsi di aggiornamento periodico sono attuati, previa autorizzazione dell'Amministrazione Provinciale competente per territorio, dai medesimi soggetti formatori di cui all'Allegato A. Nella richiesta di autorizzazione sono indicati:

- denominazione dell'ente organizzatore
- numero e data del decreto di accreditamento
- sede e data di svolgimento del corso
- numero dei partecipanti
- responsabile del corso

### **Destinatari**

Tale corso, a frequenza obbligatoria, è finalizzato sia ad elevare il livello professionale che a riqualificare gli operatori in attività nel settore del commercio e della somministrazione di alimenti e bevande di cui agli articoli 9 e 61 della L.R. 27/09 e sono finalizzati al mantenimento dei requisiti professionali all'interno del territorio regionale.

Il limite massimo di partecipanti per ogni corso non può superare le 25 unità, compresi gli eventuali uditori.

### **Durata del Corso**

La durata del corso di aggiornamento per l'esercizio del commercio e della somministrazione di alimenti e bevande è fissata in 8 ore.

Nel caso in cui si assolve anche all'obbligo di aggiornamento quinquennale posto in capo al Datore di Lavoro che svolge direttamente i compiti di Prevenzione e Protezione dai rischi (in sigla DL SPP) la durata è fissata in 14 ore. La percentuale di assenze consentite è pari al 10% del monte-ore corso; in caso di percentuale di assenza superiore, il corso si considera interrotto e deve essere ripetuto.

### **Periodicità dell'aggiornamento**

L'aggiornamento ha validità quinquennale.

### **Percorso Formativo**

Il corso ha l'obiettivo di mantenere aggiornati, anche in relazione ad eventuali modifiche normative intervenute, gli operatori del commercio e della somministrazione di alimenti e bevande nelle materie attinenti alla loro attività. In particolare, gli insegnamenti devono riguardare il riconoscimento merceologico e l'etichettatura degli alimenti, la manipolazione igienica e sicura degli alimenti, la gestione sicura del luogo di lavoro nonché le normative vigenti in materia.

**Attestato**

Al termine del corso il soggetto attuatore rilascia, ai sensi della L.R. 27/09, art. 9 e art. 61, comma 8, un attestato di frequenza, recante il numero e la data dell'autorizzazione provinciale.

**Vigilanza e controllo**

L'Amministrazione pubblica competente per territorio esercita controlli e verifiche sulla realizzazione dei corsi.