

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>Servizi di distribuzione commerciale</u>	
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
Area di Attività	ADA 18.210.675: Vendita diretta di prodotti Alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
Qualificazione regionale	Operatore al banco di prodotti alimentari
Referenziazioni	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.1.2.2.0 Esercenti delle vendite al minuto</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.1.2.2.0 Commessi delle vendite al minuto</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 47.11.50 Commercio al dettaglio di prodotti surgelati 47.21.01 Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca 47.21.02 Commercio al dettaglio di frutta e verdura preparata e conservata 47.22.00 Commercio al dettaglio di carni e di prodotti a base di carne 47.23.00 Commercio al dettaglio di pesci, crostacei e molluschi 47.24.10 Commercio al dettaglio di pane 47.24.20 Commercio al dettaglio di torte, dolci, confetteria 47.25.00 Commercio al dettaglio di bevande 47.29.10 Commercio al dettaglio di latte e di prodotti lattiero-caseari 47.29.20 Commercio al dettaglio di caffè torrefatto 47.29.30 Commercio al dettaglio di prodotti macrobiotici e dietetici 47.29.90 Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari in esercizi specializzati nca 47.81.01 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ortofrutticoli 47.81.02 Commercio al dettaglio ambulante di prodotti ittici 47.81.03 Commercio al dettaglio ambulante di carne 47.81.09 Commercio al dettaglio ambulante di altri prodotti alimentari e bevande nca</p>
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L'addetto al banco alimentare si occupa della vendita al banco di prodotti alimentari, fornendo ai clienti indicazioni sulla qualità e sulle caratteristiche dei prodotti in vendita, curando l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature e l'esposizione dei prodotti all'interno del banco, controllandone la qualità alimentare, preparando e confezionando il prodotto secondo le richieste del

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



	<p>cliente. In alcuni contesti si occupa anche delle attività di stoccaggio e movimentazione delle merci/prodotti. Lavora prevalentemente con contratto di lavoro dipendente in esercizi commerciali di piccole o grandi dimensioni e all'interno della Grande Distribuzione Organizzata. Può lavorare da solo o in squadre rispondendo del proprio operato al diretto responsabile.</p>
--	--

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Cura dell'igiene e della pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non	
Risultato atteso	
Spazi e attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non adeguatamente puliti, igienizzati e mantenuti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare le procedure di manutenzione ordinaria delle attrezzature, macchine ed utensili necessari ai processi di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non • applicare modalità e procedure per l'igiene e la pulizia degli spazi di vendita e delle zone di lavoro • applicare modalità e procedure per l'igiene e la pulizia delle attrezzature, macchine ed utensili necessari ai processi di conservazione e vendita della merce • rilevare l'esigenza di interventi di manutenzione straordinaria sugli spazi e le attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non 	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali, organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti e delle bevande • conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande • elementi di merceologia alimentare • igiene e sicurezza alimentare • normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP) • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci • procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità • prodotti e procedure per l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature • prodotti e procedure per la manutenzione ordinaria delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tipologie e caratteristiche delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non



Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Cura dell'igiene e della pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non.</p> <p>Spazi e attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non adeguatamente puliti, igienizzati e mantenuti.</p>	<p>Le operazioni di cura dell'igiene e della pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione della vendita di prodotti alimentari e non.</p>	<p>Efficienza/efficacia delle attività di pulizia e igienificazione degli spazi e delle attrezzature corretta applicazione delle procedure di manutenzione delle attrezzature, macchine ed utensili.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Esecuzione delle attività di magazzino per i prodotti alimentari	
Risultato atteso	
Magazzino dei prodotti alimentari efficacemente gestito	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualità e la quantità • applicare le procedure previste per l'etichettatura, marcatura e, prezzaggio e confezionamento dei prodotti • applicare tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti • monitorare le movimentazioni e di prelievi di merci/prodotti predisponendo richieste di riordino e ricostruzione delle scorte • predisporre le condizioni e le operazioni necessarie per la conservazione della merce in magazzino • utilizzare gli strumenti (cartacei e/o informatici) per la registrazione della movimentazione della merce/ prodotti nel magazzino • utilizzare i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande • documentazione cartacea ed informatizzata relativa al movimento del magazzino • elementi di merceologia alimentare • igiene e sicurezza alimentare • normativa in materia commerciale • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche anticaccheggio, ecc. • procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci • procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità • processi e servizi della distribuzione commerciale • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci) • tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti



Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Esecuzione delle attività di magazzino per i prodotti alimentari. Magazzino dei prodotti alimentari efficacemente gestito.	Le operazioni di magazzino per i prodotti alimentari.	Corretta registrazione della movimentazione delle merci/prodotti nel magazzino; corretta applicazione delle procedure per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti in vendita.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Vendita e somministrazione di prodotti alimentari	
Risultato atteso	
Prodotti alimentari venduti e somministrati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare le modalità previste per la segnalazione di eventuali difformità rispetto alle condizioni di conservazione dei prodotti • adottare le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti • applicare le tecniche di servizio e di distribuzione al tavolo o al banco di prodotti alimentari e bevande • applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami • applicare tecniche di comunicazione efficace per suggerimenti relativi alla preparazione e consumo di prodotti alimentari • applicare tecniche di esposizione della merce/prodotto per un efficace presentazione alla clientela • identificare e predisporre il prodotto (pesare o misurare, tagliare o confezionare, ecc.) in modo adeguato alle richieste e alle esigenze del cliente • implementare modalità efficaci di presentazione, vendita e somministrazione per prodotti tipici locali e tradizionali • utilizzare con abilità le attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande • utilizzare i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande • caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali, organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti e delle bevande • certificazioni di qualità (doc, dop, docg, igp, igt, stg) • confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande • conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande • elementi di merceologia alimentare • igiene e sicurezza alimentare • normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP) • normativa in materia di tutela del consumatore • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità • prodotti tipici locali e tradizionali • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) • tecniche di comunicazione efficace • tecniche di esposizione della merce/prodotto • tecniche di servizio di alimenti e bevande al banco o ai tavoli • tecniche e psicologie di vendita



Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Vendita e somministrazione di prodotti alimentari. Prodotti alimentari venduti e somministrati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie.	Le operazioni di vendita e somministrazione di prodotti alimentari.	Corretta esecuzione delle operazioni di preparazione del prodotto alimentare sulla base delle richieste del cliente; efficace comunicazione della presentazione del prodotto; efficace esposizione del prodotto nel banco.