

# PER FARE "GOL" NEL MONDO DEL LAVORO

hceby

Programma "Garanzia  
di Occupabilità dei  
Lavoratori – GOL"

# SOMMARIO

- 1 OPERATORE DI CONTABILITÀ E BUSTA PAGA (60 ORE)
- 2 AMMINISTRATIVO/A CON COMPETENZE IN FATTURAZIONE ELETTRONICA (60 ORE)
- 3 ADDETTO AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ (120 ORE)
- 4 ADDETTO AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE ED ELABORAZIONE BUSTE PAGA (60 ORE)
- 5 CONTROLLO DI GESTIONE (60 ORE)
- 6 ADDETTO ALLA SEGRETERIA E FRONT OFFICE (60 ORE)
- 7 OPERATORE D'UFFICIO CON LINGUA INGLESE (60 ORE)

- 8 BACK OFFICE COMMERCIALE CON LINGUA INGLESE (60 ORE)
- 9 ADDETTO CUSTOMER CARE CON COMPETENZE COMMERCIALI (60 ORE)
- 10 ADDETTO SOCIAL & DIGITAL MARKETING (60 ORE)

- 11 TECNICO CONTROLLO QUALITÀ SETTORE ALIMENTARE (60 ORE)
- 12 OPERATORE AL CONFEZIONAMENTO DEI PRODOTTI ALIMENTARI (60 ORE)
- 13 ADDETTO ALLA VENDITA NELLA GDO (60 ORE)
- 14 CORSO ADDETTO ALLO LOGISTICA E MAGAZZINO CON CONDUZIONE DEL CARRELLO ELEVATORE (72 ORE)
- 15 OPERATORE SPEDIZIONI INTERNAZIONALI IMPORT/EXPORT (60 ORE)
- 16 LETTURA DEL DISEGNO MECCANICO (60 ORE)

- 17 CORSO DI INFORMATICA PACCHETTO OFFICE (60 ORE)

- 18 CORSO DI ITALIANO PER STRANIERI (60 ORE)

Il corso di addetto alla contabilità e buste paga si propone di far comprendere, in modo elementare, ma secondo una rigorosa logica ragionieristica, la metodologia di rilevazione contabile e i contenuti delle principali norme che ne costituiscono la disciplina, anche a persone senza studi o esperienza di contabilità. Saranno inoltre trasferiti i principi di lettura e interpretazione della busta paga.

## **Unità formativa 1: CONTABILITÀ GENERALE: INTRODUZIONE (12 ore)**

- Soggetti economici
- L'attività economica
- Fonti di finanziamento
- Patrimonio
- Costi e ricavi

## **Unità formativa 2: IL METODO DELLA PARTITA DOPPIA (12 ore)**

- Operazioni attive e operazioni passive
- Il sistema della partita doppia: la logica, i concetti di dare e avere
- RegISTRAZIONI contabili del ciclo attivo, cessioni di beni e prestazioni di servizi
- Gestione contabile dei costi di vendita, trasporti, provvigioni, commissioni

## **Unità formativa 3: GLI ADEMPIMENTI CONTABILI IN CAMPO IVA (12 ore)**

- La contabilizzazione delle operazioni IVA
- Modalità e termine di registrazione dei documenti
- Casi di IVA indetraibile, fuori campo o non imponibile
- Esercitazioni pratiche

## **Unità formativa 4: COSTITUZIONE DELL'AZIENDA (12 ore)**

- Le registrazioni contabili relative alla nascita dell'azienda
- Operazioni di acquisto
- Operazioni di vendita
- Operazioni di gestione
- Esempi ed esercitazioni

## **Unità formativa 5: ELABORAZIONE DELLA BUSTA PAGA (12 ore)**

- Le parti in cui si divide la busta paga
- Le voci della busta paga
- Come si legge una busta paga

# AMMINISTRATIVO/A CON COMPETENZE IN FATTURAZIONE ELETTRONICA (60 ORE)

L'obiettivo del percorso è quello di trasmettere competenze in ambito amministrativo, con particolare focus sulla comunicazione in entrata e in uscita e l'archiviazione dei documenti in relazione alla normativa in materia di privacy. Parte della formazione affronterà infine la fatturazione elettronica e la firma digitale.

## **Unità formativa 1: GESTIRE COMUNICAZIONI IN ENTRATA/USCITA E ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI (12 ore)**

- Funzionalità di word processing, internet, fogli di calcolo
- Principi di gestione della posta elettronica (archiviazione e protocollazione)
- Tecniche per il back up dei dati

## **Unità formativa 2: EFFETTUARE L'ARCHIVIAZIONE DI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI IN FORMATO CLASSICO E DIGITALE (18 ore)**

- Elementi di diritto amministrativo
- Tecniche di catalogazione documenti cartacei
- Tecniche di catalogazione documenti digitali e firma digitale
- Normativa in materia di tutela della privacy GDPR

## **Unità formativa 3: UTILIZZARE FOGLI DI LAVORO PER FATTURAZIONE SEMPLICE E FATTURAZIONE ELETTRONICA (12 ore)**

- Fatturazione elettronica: funzione e modelli
- Database prodotti e database clienti
- Operazioni per fatturazione elettronica e utilizzo fogli di calcolo Excel

## **Unità formativa 4: ESEGUIRE la FATTURAZIONE ELETTRONICA E FIRMA DIGITALE CON UTILIZZO DI PROTOCOLLI INFORMATICI (18 ore)**

- Posta elettronica certificata e firma digitale
- protocollo informatico e fascicolo informatico
- Fattura elettronica e fattura PA
- Modelli organizzativi di conservazione
- Progettazione e implementazione di un sistema di classificazione, gestione e conservazione

L'obiettivo del percorso è quello di trasmettere competenze in ambito amministrativo-contabile, con particolare focus sulla comunicazione in entrata e in uscita e l'archiviazione dei documenti in relazione alla normativa in materia di privacy. Parte della formazione affronterà anche la fatturazione elettronica e la firma digitale. Saranno poi affrontati, in modo elementare, ma secondo una rigorosa logica ragionieristica, la metodologia di rilevazione contabile e i contenuti delle principali norme che ne costituiscono la disciplina, anche a persone senza studi o esperienza di contabilità.

## **Unità formativa 1: CONTABILITÀ GENERALE: INTRODUZIONE (18 ore)**

- Soggetti economici
- L'attività economica
- Fonti di finanziamento
- Patrimonio
- Costi e ricavi

## **Unità formativa 2: IL METODO DELLA PARTITA DOPPIA (12 ore)**

- Operazioni attive e operazioni passive
- Il sistema della partita doppia: la logica, i concetti di dare e avere
- Registrazioni contabili del ciclo attivo, cessioni di beni e prestazioni di servizi
- Gestione contabile dei costi di vendita, trasporti, provvigioni, commissioni

## **Unità formativa 3: GLI ADEMPIMENTI CONTABILI IN CAMPO IVA (12 ore)**

- La contabilizzazione delle operazioni IVA
- Modalità e termine di registrazione dei documenti
- Casi di IVA indetraibile, fuori campo o non imponibile
- Esercitazioni pratiche

## **Unità formativa 4: COSTITUZIONE DELL'AZIENDA (12 ore)**

- Le registrazioni contabili relative alla nascita dell'azienda
- Operazioni di acquisto
- Operazioni di vendita
- Operazioni di gestione
- Esempi ed esercitazioni

## **Unità formativa 5: ELABORAZIONE DELLA BUSTA PAGA (12 ore)**

- Le parti in cui si divide la busta paga
- Le voci della busta paga
- Come si legge una busta paga

## **Unità formativa 6: GESTIRE COMUNICAZIONI IN ENTRATA/USCITA E ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI (12 ore)**

- Funzionalità di word processing, internet, fogli di calcolo
- Principi di gestione della posta elettronica (archiviazione e protocollazione)
- Tecniche per il back up dei dati

## **Unità formativa 7: EFFETTUARE L'ARCHIVIAZIONE DI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI IN FORMATO CLASSICO E DIGITALE (18 ore)**

- Elementi di diritto amministrativo
- Tecniche di catalogazione documenti cartacei
- Tecniche di catalogazione documenti digitali e firma digitale
- Normativa in materia di tutela della privacy GDPR

**Unità formativa 8: UTILIZZARE FOGLI DI LAVORO PER FATTURAZIONE SEMPLICE E FATTURAZIONE ELETTRONICA (12 ore)**

- Fatturazione elettronica: funzione e modelli
- Database prodotti e database clienti
- Operazioni per fatturazione elettronica e utilizzo fogli di calcolo Excel

**Unità formativa 9: ESEGUIRE LA FATTURAZIONE ELETTRONICA E FIRMA DIGITALE CON UTILIZZO DI PROTOCOLLI INFORMATICI (12 ore)**

- Posta elettronica certificata e firma digitale
- Protocollo informatico e fascicolo informatico
- Fattura elettronica e fattura PA
- Modelli organizzativi di conservazione
- Progettazione e implementazione di un sistema di classificazione, gestione e conservazione

Il corso consente di acquisire e ampliare le competenze principali, teoriche e pratiche, per una corretta elaborazione del cedolino paga. I corsisti acquisiranno tutte le informazioni per poter imparare a interpretare ogni voce presente nella busta paga. Saranno inoltre approfonditi i principi normativi di diritto del lavoro, le tipologie di contratto e le soluzioni informatiche nell'ambito dell'amministrazione del personale.

## **Unità formativa 1: NORMATIVA DIRITTO DEL LAVORO (12 ore)**

- Fonti di diritto del lavoro
- Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro-CCNL
- Iscrizioni ai vari enti (INPS, INAIL ecc.), Assistenza e Previdenza
- Assunzione dipendenti: lettera d'impegno, lettera di assunzione, adempimenti
- Passaggio Sintesi – SIUL – Novità 2022

## **Unità formativa 2: COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO: I TIPI DI CONTRATTO DI LAVORO (24 ore)**

- Lavoro autonomo, subordinato e parasubordinato
- Il contratto di lavoro subordinato: forma e contenuto
- Jobs Act Decreto Dignità
- Contratto a termine
- Contratto di apprendistato
- Tirocinio formativo
- Stage
- Part time
- Il lavoro a chiamata –adempimenti
- Decreto Trasparenza

## **Unità formativa 3: ELABORAZIONE DELLA BUSTA PAGA (18 ore)**

- La creazione della busta paga
- Simulazioni di eventi quali: malattie, maternità, infortunio, congedo matrimoniale-assegni familiari
- Redazione contratti di lavoro, lettere di assunzione, trasformazione del rapporto di lavoro;
- Calcolo IRPEF annuale e mensile
- Calcolo Mensilità aggiuntive (13°, 14°)

## **Unità formativa 4: CENNI SU SOLUZIONI INFORMATICHE PER L'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE (6 ore)**

- Gestione e creazione tabelle e anagrafica dipendente
- Ciclo elaborazioni mensili-Costo del Personale (elaborazione manuale)
- Elaborazione cedolino
- Modello F24



L'obiettivo del corso è di approfondire il controllo di gestione aziendale, nello specifico l'analisi di costi e ricavi, tecniche di analisi dei costi, conoscenza di procedure organizzative e strumenti di rilevazione, tecniche di contabilità e reportistica. Il corso si rivolge a personale aziendale, anche non amministrativo, che coordina progetti e commesse, personale amministrativo che necessita di acquisire competenze "ponte" tra la contabilità generale ed il controllo di gestione o chi deve aggiornarsi in tema di controllo di gestione.

**Unità formativa 1: IL MODELLO DI CONTROLLO (24 ore)**

- Cosa controllare: centri di costo e oggetti di controllo
- L'analisi dei costi e dei ricavi: le voci di controllo
- Quale competenza attribuire ai costi: periodi e logiche di attribuzione
- Fissare le regole di funzionamento del sistema: i criteri di gestione
- Le varie configurazioni di costo: formato e contenuti dei Conti Economici
- I modelli di costing: direct costing e full costing
- Le strutture e i criteri di ribaltamento dei costi
- Esercitazioni pratiche

**Unità formativa 2: RILEVAZIONE E ANALISI (12 ore)**

- L'analisi dei dati e le procedure organizzative
- Contabilità generale, sottosistemi extracontabili e contabilità analitica
- I consuntivi contabili: criteri di rilevazione
- I consuntivi extracontabili: criteri di rilevazione
- I preconsuntivi: criteri di definizione e rilevazione
- I valori standard
- Il Budget originario e aggiornato
- Esercitazioni pratiche

**Unità formativa 3: GLI STRUMENTI DI ELABORAZIONE (12 ore)**

- La mensilizzazione per competenza
- L'elaborazione delle proiezioni a fine esercizio
- L'elaborazione dei ribaltamenti
- L'elaborazione dei costi standard e delle variazioni
- L'ottenimento dei report
- Esercitazioni pratiche

**Unità formativa 4: IL REPORTING (12 ore)**

- Il miglioramento delle performance
- Gli obiettivi del sistema di controllo
- Gli indicatori di performance
- Il disegno dei report
- Il controllo periodico dei risultati
- L'utilizzo dei report ai fini delle decisioni aziendali
- Esercitazioni pratiche



Il corso è rivolto a coloro che intendono operare all'interno delle organizzazioni con una mansione di segretaria/o. Lo scopo è quello di far acquisire un'abilità fondamentale: quella di organizzare e di facilitare tutte le attività che riguardano la segreteria quali la gestione delle agende, l'organizzazione di riunioni o eventi. Durante il corso si acquisiranno competenze specifiche sul pacchetto office e sulla gestione del tempo.

#### **Unità formativa 1: LA FIGURA DELLA SEGRETERIA E L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE (12 ore)**

- La figura di segretaria/o
- L'azienda
- Le figure presenti in azienda
- L'organigramma

#### **Unità formativa 2: LA COMUNICAZIONE (12 ore)**

- Introduzione generale
- Principi di comunicazione
- Comunicazione a una e due vie
- La comunicazione verbale
- La comunicazione para-verbale
- La comunicazione efficace
- L'ascolto attivo

#### **Unità formativa 3: GLI STRUMENTI PER L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE (24 ore)**

- Gli strumenti per la segreteria: Word, Excel e Power Point
- Principi di gestione della posta elettronica
- Applicare procedure di archiviazione
- Tecniche per il back up dei dati
- La chiamata telefonica: le fasi e la gestione del cliente
- Introduzione al sistema di posta elettronica e tecniche di comunicazione scritta efficace
- Mailing list
- Strumenti: scanner e stampante

#### **Unità formativa 4: GESTIONE, COORDINAMENTO D'AZIENDA E PROBLEM SOLVING (12 ore)**

- Pianificare e coordinare le attività
- Time management
- Gestione dell'agenda
- Gestione riunioni
- Che cos'è il problem solving
- La capacità di problem solving come competenza trasversale
- Le diverse fasi del processo di problem solving

Il percorso trasferisce le competenze basilari per un operatore d'ufficio, front office e back office, che debba utilizzare la lingua inglese. Sarà allenata l'acquisizione della lingua inglese nelle quattro abilità essenziali (speaking, writing, listening, reading) e saranno trasferite le basilari regole di grammatica, sintassi e fonetica. Il percorso permette di acquisire le competenze relative alla comunicazione scritta, de visu, nonché telefonica con clienti e fornitori anglofoni. Particolare attenzione verrà posta alla terminologia specifica, alle formule di accoglienza e in genere alla gestione dell'interlocutore.

## **Unità formativa 1: RIPASSO GRAMMATICALE (12 ore)**

- Grammatica e sintassi
- Esercizi e simulazione
- Reading, writing, listening, speaking

## **Unità formativa 2: L'OPERATORE D'UFFICIO IN LINGUA INGLESE (24 ore)**

- Compiti e funzioni dell'addetto alla segreteria in lingua inglese con funzioni commerciali
- Incontro ed accoglienza di persone anglofone
- Inglese telefonico
- Scrittura di email
- Stesura in inglese di testi formali e informali
- Presentazione in inglese della propria azienda
- Descrizione in inglese di prodotti e servizi durante meeting, fiere ed eventi
- Analisi del linguaggio commerciale
- Vocabolario tecnico
- Approfondimenti grammaticali

## **Unità formativa 3: STRUMENTI A SUPPORTO DELL'ATTIVITÀ D'UFFICIO (24 ore)**

- Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo
- Principi di gestione della posta elettronica
- Predisposizione mailing list
- Procedure di protocollazione documenti
- La registrazione dei documenti contabili
- Sistemi di archiviazione dati
- Tecniche per il back up dei dati

## BACK OFFICE COMMERCIALE CON LINGUA INGLESE (60 ORE)

L'intervento formativo ha lo scopo di formare impiegati commerciali che si relazionino in particolare con clienti e fornitori esteri in lingua inglese e sappiano quindi comunicare telefonicamente e scrivere comunicazioni anche in lingua inglese. La figura in uscita si occuperà di gestire i clienti, dalla redazione dei preventivi e delle offerte, all'assistenza post-vendita.

### Unità formativa 1: ELEMENTI DI ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E COMPRAVENDITA (24 ore)

- Il sistema azienda: l'amministrazione ed i suoi interlocutori
- Il contratto di compravendita: aspetti giuridici, fiscali e di prassi commerciale
- Excel per la gestione dei dati aziendali
- Norme e disciplina IVA relative ad operazioni di vendita e di acquisto dei soggetti passivi
- Iva nazionale, intra-comunitaria ed internazionale
- Analisi e redazione di: documento di trasporto (DDT), fattura commerciale, parcelle professionali, ricevute fiscali, note di variazione
- Esercitazioni pratiche di redazione di documenti con relativi calcoli, registrazione di fatture di vendita e di fatture di acquisto, liquidazione e versamento dell'Iva periodica
- Compilazione del modello F24

### Unità formativa 2: CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (12 ore)

- Customer care: gestione del reclamo e della lamentela, la percezione del cliente e la qualità del servizio
- Comprendere e rispondere ad una email commerciale in lingua inglese
- Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela

### Unità formativa 3: COMUNICAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI (24 ore)

- Comunicazione scritta: struttura di una lettera commerciale in lingua inglese
- Applicativi: dalla richiesta di informazioni ai reclami
- Richiedere semplici informazioni amministrative a clienti o fornitori esteri utilizzando la lingua inglese

## ADDETTO CUSTOMER CARE CON COMPETENZE COMMERCIALI (60 ORE)

Il corso punta a formare addetti customer care che possano inserirsi nel processo di post vendita di aziende di medie-grandi dimensioni di distribuzione/vendita prodotti e servizi. Saranno trasferite conoscenze e abilità di immediato utilizzo per fornire un efficace supporto alla clientela, sia nei processi di informazione e assistenza sia nella gestione di eventuali reclami. Saranno trasferite anche basilari competenze commerciali.

### Unità formativa 1: COMUNICAZIONE: MODELLI E CANALI (6 ore)

- La comunicazione come strumento di relazione
- La comunicazione verbale e non verbale
- Il processo circolare della comunicazione
- Modelli di comunicazione
- Abilità tecniche per migliorare la capacità comunicativa
- I canali dell'ascolto; filtri nell'ascolto; l'ascolto attivo; la tecnica della domanda
- La comunicazione per l'addetto vendita

### Unità formativa 2: COMUNICAZIONE INTRA E INTER AZIENDALE: I COLLEGHI E I CLIENTI (24 ore)

- Definizione e concetti fondamentali
- Le dinamiche relazionali sul lavoro
- I canali della comunicazione intra e inter aziendale
- La struttura aziendale: l'importanza di conoscere la propria azienda
- I colleghi di lavoro: ruoli, relazioni e modalità di comunicazione
- Comunicare in modo efficace: gli atteggiamenti e i comportamenti
- L'importanza dell'immagine aziendale e dei comportamenti coerenti con essa
- La relazione con il cliente: strategie per migliorare la soddisfazione
- Esempi e esercitazioni (role playing)

### Unità formativa 3: PRINCIPI DI CUSTOMER CARE E GESTIONE DEL CLIENTE (24 ore)

- Principi di customer care e fidelizzazione dei clienti
- Il trattamento dei reclami secondo il sistema qualità
- Come considerare le obiezioni; le obiezioni pretesto e le obiezioni reali
- Le opportunità delle obiezioni: trasformare le obiezioni in opportunità di vendita
- Gestire le barriere di chiusura: imparare a stabilire quando è il momento giusto per concludere una trattativa
- La gestione dei clienti: l'ascolto "attivo" per capire le esigenze del cliente
- La gestione verbale dei conflitti: ricondurre la clientela da momento aggressivo a modalità costruttiva di recupero di immagine aziendale
- Esercitazioni pratiche: role playing

### Unità formativa 4: TECNICHE DI VENDITA (6 ore)

- Le competenze dell'addetto alla vendita
- Il processo d'acquisto e le sue fasi: accoglienza, inizio trattativa di vendita, sviluppo trattativa di vendita
- Conclusione trattativa di vendita e congedo
- Il cliente: tipologie a confronto
- La comunicazione efficace per l'addetto alla vendita

## ADDETTO SOCIAL E DIGITAL MARKETING (60 ORE)

L'obiettivo del percorso formativo è quello di trasferire contenuti e abilità rispetto alle strategie di comunicazione tramite le piattaforme digitali e social. Il percorso permette ai partecipanti di acquisire le competenze necessarie per poter promuovere un prodotto o un brand online, quali l'utilizzo efficace dei maggiori canali social e il funzionamento di Google Adwords.

### Unità formativa 1: INTRODUZIONE AL MARKETING (12 ore)

- Introduzione inbound marketing e outbound marketing
- Audit iniziale e Buyer Persona
- Keyword research per idee contenuti e scrittura articoli

### Unità formativa 2: APPLICARE TECNICHE DI OTTIMIZZAZIONE DELLE PAGINE WEB (12 ore)

- Elementi di marketing e web marketing
- SEO e SEM
- Tecniche di ottimizzazione delle pagine web

### Unità formativa 3: APPLICARE STRATEGIE DI COMUNICAZIONE (12 ore)

- Etica e deontologia della comunicazione
- Elementi di psicologia della comunicazione
- Elementi di strategia della comunicazione

### Unità formativa 4: PRESIDARE E GESTIRE LA REPUTAZIONE AZIENDALE (12 ore)

- Tecniche di gestione della reputazione aziendale
- Normativa sull'autodisciplina pubblicitaria
- Marketing virale

### Unità formativa 5: PIANIFICARE E GESTIRE SOCIAL MEDIA E SISTEMI DI COMUNICAZIONE ISTANTANEA (12 ore)

- Conoscenza delle principali piattaforme social
- Conoscenza dei sistemi di comunicazione istantanea
- Tecniche di funzionamento ed utilizzo di blog e chat

# TECNICO CONTROLLO QUALITÀ SETTORE ALIMENTARE (60 ORE)

Il corso mira a trasferire le competenze necessarie per effettuare il controllo qualità nel settore alimentare. Nello specifico saranno trasferite le conoscenze per: pianificare le procedure e gli interventi relativi al controllo qualità dei prodotti alimentari, applicando i protocolli aziendali, definendone anche la tempistica; programmare gli interventi di miglioramento del sistema di controllo qualità aziendale valutandone l'impatto e i costi nel sistema aziendale; realizzare il piano di controllo sugli approvvigionamenti e sui processi produttivi, misurando il rispetto degli standard qualitativi previsti; applicare correttamente le norme vigenti in materia di controllo della qualità alimentare.

## **Unità formativa 1: EFFETTUARE CONTROLLO QUALITÀ DEL PRODOTTO ALIMENTARE (30 ore)**

- Elementi di microbiologia degli alimenti
- Elementi di chimica degli alimenti
- Elementi di fisica degli alimenti (cottura, congelamento, surgelamento sterilizzazione, liofilizzazione)
- Metodi statistici per l'analisi dei dati
- Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Procedure di controllo qualità
- Scienze e tecnologie alimentari
- Standard di qualità dei prodotti alimentari (materie prime, semilavorati e prodotti finiti)
- Tecniche di conservazione dei prodotti alimentari
- Normativa sulla gestione degli allergeni
- Certificazioni europee sulle produzioni alimentari (IFS, BRC)

## **Unità formativa 2: EFFETTUARE IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL PROCESSO PRODUTTIVO ALIMENTARE (30 ore)**

- Elementi di organizzazione aziendale
- Processi della filiera agro-alimentare
- Elementi di scienze e tecnologie alimentari
- Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi alimentari
- Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
- Metodi statistici per l'analisi dei dati
- Normativa UNI EN ISO
- Sistema di Qualità e principali modelli (TQM, EQUA, ecc.)
- Strumenti, macchinari, attrezzature e utensili dei processi produttivi alimentari
- Elementi di progettazione strutturale degli ambienti per la produzione alimentare

## **OPERATORE AL CONFEZIONAMENTO DEI PRODOTTI ALIMENTARI (60 ORE)**

L'obiettivo del corso è quello di ottenere le competenze per il confezionamento di prodotti alimentari (pastosi, liquidi, in polvere) e la loro gestione. Il corso è mirato all'acquisizione anche delle competenze per la manutenzione dei macchinari. È previsto l'apprendimento della normativa sull'analisi dei rischi e il controllo dei punti critici (HACCP).

### **Unità formativa 1: EFFETTUARE IL CONFEZIONAMENTO DEI PRODOTTI ALIMENTARI (24 ore)**

- Materiali per il confezionamento alimentare
- Elementi di merceologia alimentare
- Processi di confezionamento prodotti alimentari
- Standard di qualità dei prodotti alimentari

### **Unità formativa 2: EFFETTUARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA MACCHINARI PER IL CONFEZIONAMENTO DEI PRODOTTI (24 ore)**

- Macchinari e tecnologie per il confezionamento alimentare (utilizzo e manutenzione)
- Pulizia, disinfezione e disinfestazione igienico-sanitaria
- Procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari
- Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

### **Unità formativa 3: NORMATIVA ANALISI DEI RISCHI E CONTROLLO DEI PUNTI CRITICI (12 ore)**

- Rischi e pericoli alimentari: chimici, fisici, microbiologici; igiene personale e corrette prassi per la prevenzione delle malattie trasmissibili con gli alimenti
- Obblighi e responsabilità dell'operatore del settore alimentare
- Requisiti generali in materia d'igiene, principi di pulizia e disinfezione degli ambienti e delle attrezzature
- Modalità di conservazione degli alimenti
- Norme di buona pratica atte ad evitare la presenza di allergeni occulti negli alimenti, principali norme in materia di sicurezza degli alimenti e sanzioni per le violazioni di tali norme
- Tracciabilità e rintracciabilità degli alimenti, microrganismi patogeni e meccanismi di contaminazione biologica e chimica degli alimenti; autocontrollo, nozioni sui prerequisiti (lotta agli infestanti, smaltimento dei rifiuti, gestione dei sottoprodotti di origine animale, etc...)
- Nozioni sulle procedure basate sui principi del sistema HACCP
- Nozioni di base sugli alimenti contenenti glutine, allergeni e relativa normativa



L'obiettivo del percorso formativo è quello di trasmettere ai corsisti le nozioni di base relative alle più efficaci tecniche di customer service, di vendita e di gestione del punto vendita, con particolare riguardo alla gestione della cassa in negozi e supermercati.

**Unità formativa 1: L'OPERATIVITÀ NEL PUNTO VENDITA (12 ore)**

- Merceologia alimentare
- Sistemi di prezzatura dei prodotti
- Utilizzare dispositivi per la pesatura di prodotti alimentari

**Unità formativa 2: TECNICHE DI VENDITA (12 ore)**

- Tecniche promozionali

**Unità formativa 3: PRINCIPI DI CUSTOMER CARE E GESTIONE DEL CLIENTE (12 ore)**

- Elementi di customer care
- Nozioni di qualità del servizio
- Tecniche di comunicazione interpersonale

**Unità formativa 4: CRITERI ESPOSITIVI E ALLOCAZIONE DELLO SPAZIO ALL'INTERNO DEL PUNTO VENDITA (12 ore)**

- Tecniche di presentazione prodotti
- Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Normativa sulla disciplina igienica dei prodotti alimentari
- Nozioni su allergeni e celiachia

**Unità formativa 5: GESTIONE CASSA/LETTURA CODICI A BARRE (12 ore)**

- Gestione della cassa
- Utilizzare dispositivi per la pesatura dei prodotti alimentari
- Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare

# CORSO ADDETTO ALLA LOGISTICA E MAGAZZINO CON CONDUZIONE DEL CARRELLO ELEVATORE (72 ORE)

Il percorso affronta tutte le tematiche relative alla gestione della logistica e del magazzino, la movimentazione delle merci, la gestione delle scorte e della merce in entrata e in uscita. Nello specifico il percorso fornisce i contenuti necessari per riconoscere il flusso logistico in ingresso e in uscita, applicare tecniche di ricevimento e stoccaggio e tecniche di imballaggio e spedizione, utilizzando attrezzature e macchinari per i quali non è richiesta specifica abilitazione per la movimentazione dei carichi e compilando documentazione di magazzino anche con strumenti informatici.

## Unità formativa 1: TECNICHE DI ORGANIZZAZIONE DELLO SPAZIO E DELLE MERCI (30 ore)

- Metodi, procedure e tecniche di organizzazione degli spazi e di gestione del magazzino
- Tipologie di mezzi, strumenti e sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci
- Applicare tecniche di classificazione e identificazione delle merci
- Applicare tecniche di imballaggio per la spedizione
- Identificare spazi e criteri di disposizione delle merci nei diversi locali del magazzino
- Tecniche di imballaggio e packaging

## Unità formativa 2: PRINCIPI DI LOGISTICA (30 ore)

- Normativa in materia di circolazione delle merci
- Normativa relativa al trasporto e imballaggio di merci pericolose
- Procedure di carico e scarico merci
- Tipologie di mezzi di trasporto
- Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese
- Applicare procedure informatiche per la registrazione e controllo merci
- Applicare tecniche di registrazione dei movimenti delle merci in entrata e in uscita, di inventario e di aggiornamento delle giacenze

## Unità formativa 3: GUIDA IN SICUREZZA DEL CARRELLO ELEVATORE (12 ore)

- **Modulo giuridico - normativo (1 ora):** cenni di normativa generale in materia di igiene e sicurezza del lavoro con particolare riferimento alle disposizioni di legge in materia di uso delle attrezzature di lavoro (D.Lgs. n. 81/2008). Responsabilità dell'operatore
- **Modulo tecnico (7 ore):** tipologie e caratteristiche dei vari tipi di veicoli per il trasporto interno, principali rischi connessi all'impiego di carrelli semoventi, nozioni elementari di fisica, portata del carrello elevatore, Tecnologia dei carrelli semoventi, Componenti principali, sistemi di ricarica batterie, dispositivi di comando e di sicurezza, Le condizioni di equilibrio, controlli e manutenzioni, modalità di utilizzo in sicurezza dei carrelli semoventi
- **Modulo pratico (4 ore):** guida dei carrelli industriali semoventi

L'obiettivo del percorso è quello di introdurre i partecipanti alla gestione dei trasporti e delle spedizioni internazionali, approfondendo gli aspetti di natura contrattuale, doganale e di pagamento internazionale. Verranno affrontate le principali problematiche da monitorare per una gestione efficace ed efficiente di trasporti e spedizioni all'estero, analizzando in particolare come redigere i contratti di vendita, come ottimizzare e ridurre i costi, predisporre correttamente i documenti necessari alla fatturazione o al riaddebito del servizio.

**Unità formativa 1: INTRODUZIONE AL SISTEMA LOGISTICO INTERNAZIONALE (30 ore)**

- La gestione della spedizione delle merci
- Imballaggio e stoccaggio dei prodotti
- Attività di picking
- Introduzione alla pratica di export-import ed al diritto del commercio internazionale
- Fasi della spedizione internazionale: caratteristiche e problematiche
- Trasporti internazionali
- Spedizioniere e vettore
- Modalità di trasporto (marittimo, aereo, su strada, su ferro, fluviale, intermodale) a confronto
- Unità di carico e di trasporto, i container

**Unità formativa 2: PROCEDURE AMMINISTRATIVE, FISCALI E DOGANALI (30 ore)**

- Normativa doganale
- Normativa sui trasporti
- Applicare tecniche di credito documentario nelle transazioni commerciali nazionali ed internazionali
- Applicare tecniche di fatturazione dei servizi di trasporto e spedizione nazionali ed internazionali
- Applicare procedure doganali per l'importazione e l'esportazione di merci
- Applicare tecniche di fatturazione dei servizi di trasporto e spedizione nazionali ed internazionali

## LETTURA DEL DISEGNO MECCANICO (60 ORE)

Il percorso formativo vuole fornire le conoscenze basilari per la lettura e l'interpretazione del disegno meccanico. Continuo sarà il ricorso a esempi pratici ed esercitazioni al fine di rendere i contenuti appresi immediatamente spendibili.

### Unità formativa 1: PRINCIPI DI DISEGNO TECNICO (48 ore)

- Norme del disegno tecnico, formato unificato dei fogli, cartiglio, scale di rappresentazione e unità di misura
- Tipologia di rappresentazione: proiezioni ortogonali, proiezioni assonometriche, viste e sezioni; disegni particolari e di assieme. Testi, linee e spessori
- Linee di quotatura e normative UNI, linee di misura e linee di riferimento, centri e assi di mezzzeria; distribuzione, disposizione e leggibilità delle quote all'interno delle viste. Classificazione delle quote in funzione dell'impiego
- Sistema ISO delle tolleranze geometriche e delle tolleranze dimensionali, errori e scostamenti; classificazione delle tolleranze. Finitura, rugosità superficiale e simbologia di rappresentazione
- Tipologia di accoppiamenti (con gioco, incerto, con interferenza), accoppiamenti albero base e foro base. Controllo delle dimensioni tollerate e tecniche di misurazione mediante strumenti di misura (metro, calibro, micrometro, goniometro, ecc.)
- Classificazione, tipologia dei collegamenti e loro rappresentazione. Generalità e simbologie della saldatura, chiavette e linguette, alberi scanalati, collegamenti filettati, viti e bulloni, spine, calettamenti albero-mozzo

### Unità formativa 2: PROCESSI DI PROGETTAZIONE (12 ore)

- Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale
- Processi di progettazione nell'area meccanica e produzione meccanica
- Caratteristiche e proprietà dei materiali metallici, prove di resistenza, cenni sui trattamenti termici
- Esercitazioni pratiche di lettura e quotatura di particolari meccanici e disegni esecutivi

Il corso di informatica di base si pone come obiettivo quello di portare i discenti alla conoscenza di base delle funzioni del computer e l'utilizzo in ambito lavorativo. Il percorso mira a far acquisire competenze legate al pacchetto Office. La metodologia formativa utilizzata prevede lezioni frontali, alternate costantemente a simulazioni ed esercitazioni. Il taglio didattico sarà fortemente improntato all'applicazione pratica delle diverse tematiche nella prassi lavorativa.

**Unità formativa 1: ARCHITETTURA DEL PC (12 ore)**

- Programmi operativi di base
- Le funzioni basilari del computer
- L'archiviazione: file, cartelle e relativa gestione
- Applicazioni di scrittura e calcolo per la produzione di documenti

**Unità formativa 2: ELABORAZIONE DI TESTI: MICROSOFT WORD (12 ore)**

- Ambiente di lavoro di Microsoft Word
- Operazioni per l'elaborazione di testi
- Formati del documento
- Come inserire immagini, tabelle e grafici

**Unità formativa 3: CREAZIONE DI FOGLI ELETTRONICI E DATABASE: MICROSOFT EXCEL (24 ore)**

- Ambiente di lavoro di Microsoft Excel
- La barra dei Menù e modalità di visualizzazione
- Operazioni per la creazione di fogli: formule, immissione di valori
- Le funzioni di Excel

**Unità formativa 4: COME UTILIZZARE LE RETI INFORMATICHE: MOTORI DI RICERCA E OUTLOOK EXPRESS (12 ore)**

- Come cercare informazioni su Internet
- Panoramica sui principali motori di ricerca e loro utilizzo
- Configurazione client di posta elettronica su Outlook Express
- Come utilizzare Outlook Express: inviare e ricevere messaggi di posta elettronica

L'obiettivo del corso è quello sviluppare le quattro abilità comunicative – lettura, scrittura, ascolto e parlato – e approfondire i concetti più importanti della grammatica italiana per una comprensione della lingua più completa. Al termine del percorso i corsisti avranno acquisito una conoscenza della lingua italiana sufficiente per potersi esprimere in modo fluido e autonomo, per una gestione ottimale della propria vita privata, sociale e professionale.

**Unità formativa 1: LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE (12 ore)**

- La comunicazione espressiva
- La comunicazione interpersonale
- La comunicazione non verbale

**Unità formativa 2: STRUTTURE ED ELEMENTI FONDAMENTALI DEL SISTEMA DELLA LINGUA ITALIANA (12 ore)**

- Fonologia
- Morfologia
- Sintassi
- Lessico

**Unità formativa 3: LEGGERE E COMPRENDERE TESTI RIGUARDANTI LA VITA QUOTIDIANA E PROFESSIONALE (12 ore)**

- Tecniche di lettura finalizzate alla comprensione e all'interpretazione
- Leggere ed analizzare testi non letterari di diversa tipologia
- Utilizzare dizionari e/o strumenti di consultazione cartacei o multimediali per procurarsi informazioni necessarie alla comprensione di testi

**Unità formativa 4: SCRIVERE SEMPLICI TESTI RELATIVI A SITUAZIONI DI VITA E PROFESSIONALI (12 ore)**

- Struttura e caratteristiche di alcune tipologie di testi
- Come scrivere una lettera
- Come scrivere un curriculum

**Unità formativa 5: INTERAGIRE CON GLI ALTRI (12 ore)**

- Esprimere le proprie opinioni e valutazioni sulla base di criteri consapevoli di giudizio
- Fare uso di codici e strumenti linguistici diversificati in relazione alla varietà degli oggetti, delle caratteristiche e degli scopi della comunicazione
- Porre domande e chiedere informazioni sui passaggi argomentativi e sui contenuti al fine di comprendere appieno la comunicazione
- Affrontare il colloquio di lavoro e sapersi esprimere in un contesto lavorativo

**hceway**

**Howay S.r.l.**

**Via Pietro Nenni, 18 - 25124 Brescia (BS)**

**Tel. 030 355 6103 Fax 030 245 0532**

**formazione@howay.it**

**<https://howay.it/>**