

Avviso OF/2015 "Offerta formativa di Istruzione e Formazione Professionale"
D.D. n. 988 DEL 07/08/2015 su BURP n. 115 del 13-08-2015- Approvazione DD n. 1770 del 04.12.15 (BURP N. 157 del 10-12-2015)
ATTIVITA' FORMATIVA COFINANZIATA DAL FSE, M.L.P.S. E REGIONE PUGLIA



CORSO	OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA	
QUALIFICA	"OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA" (ex Accordo in sede di Conferenza unificata del 05/02/2009 e del 29/04/2010)	
APPROVAZIONE E FINANZIAMENTO	Avviso OF/2015 "Offerta formativa di Istruzione e Formazione Professionale" D.D. n. 988 DEL 07/08/2015 su BURP n. 115 del 13-08-2015- Approvazione DD n. 1770 del 04.12.15 (BURP N. 157 del 10-12-2015) ATTIVITA' FORMATIVA COFINANZIATA DAL FSE, M.L.P.S. E REGIONE PUGLIA	
SETTORE	COMMERCIO – SERVIZI COMMERCIALI- DISTRIBUZIONE COMMERCIALE	
ENTE ATTUATORE	D.ANTHEA –Agenzia formativa di Modugno	NUMERO ALLIEVI AMMESSI 18
MODALITA' E TERMINI PREVISTI PER L'ACCESSO ALL'INTERVENTO FORMATIVO		
PRESENTAZIONE DOMANDA PRESSO	Agenzia D.Anthea– Viale della Repubblica sn– tel. 080 536.77.53 – fax 080. 536.76.39- email: modugno@danthea.eu Alla domanda di iscrizione dovrà essere allegata tutta la documentazione attestante i requisiti di ammissibilità	
MODALITA' DI SELEZIONE	Nel caso in cui si raggiungesse un numero superiore di candidati/e rispetto ai posti disponibili per questo profilo professionale, si procederà alla selezione degli/le iscritti/e. La metodologia di selezione si basa sulla valutazione delle domande pervenute entro i termini, sulla verifica dei requisiti formali d'ammissione al corso, sulla valutazione mediante dei BdC e/o mediante questionario (o colloquio) motivazionale al fine di verificare le attitudini specifiche in funzione dell'attività formativa in questione ed analizzare le capacità relazionali e le motivazioni a frequentare il percorso. Le domande pervenute dopo la scadenza, saranno prese in considerazione solo nel caso di totale esaurimento della graduatoria di selezione.	
TERMINE DI PRESENTAZIONE DELLE ISCRIZIONI	Entro le ore 13,00 del 16/01/2016. In caso di disponibilità di posti, il termine di scadenza sarà prorogato.	
DURATA COMPLESSIVA DEL CORSO (in ore)	3200 ore nelle tre annualità (di cui n° 600 ore di stage in strutture ed aziende coerenti con il settore corsuale). Le 3.200 ore sono suddivise in 1.100 ore al I° anno, 1.100 al II° anno, 1.000 ore al III° anno. Il percorso è articolato in un biennio a forte valenza orientativa con presenza di contenuti di base e trasversali, ed un monoennio professionalizzante. Specificatamente, nella prima e nella seconda annualità, sarà curata la formazione culturale diretta all'obbligo di istruzione : ASSI CULTURALI (Area dei linguaggi, Area Scientifica, Area Tecnologica, Area Storico- sociale – economica). Sono previste misure di orientamento e di accompagnamento al lavoro. Le attività didattiche si potranno articolare, prevalentemente, in 5-6 ore giornaliere e comunque in base ad esigenze didattico-organizzative corsuali	
NUMERO CORSISTI TOTALE	N° 18 allievi	
REQUISITI D'AMMISSIONE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° 18 giovani che nell'anno scolastico 2014/2015 hanno conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado (licenza media) o che lo hanno conseguito negli anni precedenti, con età inferiore a 18 anni alla data dell'avvio delle attività didattiche 	
SEDE DI SVOLGIMENTO DEL PERCORSO	AGENZIA FORMATIVA – D.ANTHEA MODUGNO <ul style="list-style-type: none"> ▪ 70026 Modugno (BA) Viale della Repubblica sn ▪ tel.: +39.080.536.77.53 - fax: +39.080.536.76.39 ▪ e-mail: modugno@danthea.eu 	

Avviso OF/2015 "Offerta formativa di Istruzione e Formazione Professionale"

D.D. n. 988 DEL 07/08/2015 su BURP n. 115 del 13-08-2015- Approvazione DD n. 1770 del 04.12.15 (BURP N. 157 del 10-12-2015)
ATTIVITA' FORMATIVA COFINANZIATA DAL FSE, M.L.P.S. E REGIONE PUGLIA

FINALITA' DEL CORSO

La finalità del percorso di istruzione e formazione professionale è quello di garantire a tutti gli allievi in uscita dal primo ciclo di istruzione di assolvere l'obbligo di istruzione e conseguire alla fine del triennio una qualifica professionale.

A questo macro obiettivo se ne aggiunge un altro, ugualmente importante: facilitare l'accesso e l'inserimento lavorativo degli allievi iscritti attraverso l'integrazione tra sapere (lezioni d'aula) e saper fare (laboratori professionalizzanti, action learning, stage, etc..).

L'intervento formativo è presentato anche con il partenariato di imprese ed aziende del settore di riferimento dove gli allievi effettueranno lo stage/ tirocinio pratico.

Si punterà, così, seguendo le più recenti indicazioni ministeriali e regionali, a far acquisire ai destinatari competenze di base per l'assolvimento dell'obbligo d'istruzione e formazione, nonché competenze professionali per l'acquisizione della qualifica professionale finale.

Sono state, infatti strutturate UFC che progressivamente potenziano le competenze culturali di base e quelle tecnico – professionali nonché un'adeguata azione per favorire competenze inerenti anche l'autoimprenditorialità e l'autoimpiego.

In particolare:

- si stimolerà negli allievi una forte motivazione scolastica facendo leva sulla loro predisposizione tecnico pratica nel corso dell'azione formativa;
- si rafforzeranno conoscenze tecniche-culturali di base, in particolare su aspetti di maggior interesse per la futura attività professionale;
- si favoriranno attività di raccordo, dialogo e scambio continuo con le famiglie (o esercenti la responsabilità genitoriale) degli allievi al fine di coinvolgerli più direttamente nel percorso formativo
- si garantirà la presenza di un figure esperte (tutor, equipe SPM, etc..) caratteristiche "forti" al fine di animare l'équipe formativa entro un contesto comunitario;
- si curerà la personalizzazione del processo di apprendimento garantendo a tutti gli allievi un servizio di orientamento, di tutoring e di accompagnamento lungo tutto il percorso;
- si utilizzeranno strumenti e metodologie didattiche innovative, creative ed interattive, anche attraverso supporti info-multimediali;
- si svilupperà, attraverso le esercitazioni di laboratorio, una buona autonomia lavorativa;
- si favorirà, attraverso le esercitazioni di gruppo, la socializzazione tra gli allievi, facilitando così i rapporti di collaborazione nell'ambiente di lavoro e professionale futuro;
- con lo stage si consolideranno i rapporti con le aziende.

Il percorso si conclude con l'acquisizione di un attestato di qualifica professionale al termine dei tre anni.

OBIETTIVI CORSUALI

Progetti di tal genere debbono necessariamente tenere in considerazione il duplice aspetto sia del quadro normativo all'interno del quale si sviluppano (obbligo formativo e nuovo obbligo scolastico), sia dell'attinenza con la realtà imprenditoriale ed economica verso la quale ci si rivolge. Parlare di "lavoro" per un giovane al di sotto dei 18 anni, implica l'aver tenuto in considerazione la normativa sull'obbligo formativo, l'aver considerato la tipologia del lavoro (che in base all'età del minore deve avere certe caratteristiche), il dover valutare la forte correlazione con le realtà produttive ed imprenditoriali territoriali.

Nella nostra Regione e nella Provincia barese, il settore che conta il maggior numero di imprese attive è il terziario (h.e., commercio, turismo e altri servizi), la cui notevole incidenza percentuale è rappresentata dal settore della distribuzione commerciale. Nel nostro territorio, accanto all'aumento e al rafforzamento della piccola impresa familiare indipendente, si assiste alla nascita di nuove imprese – e/o loro aggregazioni – multilocalizzate che operano con logiche industriali in un contesto competitivo ormai internazionale. La velocità di cambiamento delle regole del gioco nel settore commerciale e della GDO richiede però la capacità di far ritornare i clienti nel punto vendita, offrendo qualcosa in più. La figura del "garzone di bottega" non funziona più.

Considerando il proliferare di numerosi piccoli e medi esercizi, il mercato del lavoro richiede una figura che possieda competenze specifiche al fine di valorizzare e potenziare anche le micro, piccole e medie imprese commerciali, esercizi di prossimità, centri commerciali e strutture della Grande Distribuzione commerciale presenti sul territorio.

In questo contesto, la funzione di vendita costituisce un elemento strategico per il successo delle imprese commerciali del settore moderno della distribuzione, impegnate nel continuo miglioramento del proprio posizionamento competitivo rispetto alla concorrenza. Un adeguato accrescimento delle competenze professionali del personale dedicato alle attività commerciali e soprattutto di vendita e promozione dei prodotti è una necessità imposta dalla concorrenza, dall'evoluzione della domanda, dalla necessità dell'impresa di svilupparsi sui mercati nazionali ed internazionali.

A tal fine è stata individuata la figura dell'OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA con competenze innovative anche nella promozione e nel marketing (es. visual merchandising) che elevi qualitativamente il servizio offerto dalle strutture operanti nel settore commerciale (piccola, media e grande distribuzione) e faciliti lo sviluppo economico del territorio provinciale. Una figura preposta ai servizi acquisti e vendite, conoscitrice del sistema e del flusso lavorativo tipico del settore, con una professionalità legata all'esecuzione di procedure di ordinaria amministrazione (dalla contabilità alla gestione di magazzino) e alla loro applicazione adeguata alle politiche di vendita aziendali.

Nel settore del commercio, inoltre, notevole trend –anche nella nostra Regione- sta registrando il commercio elettronico, più comunemente noto come "e-commerce" (sviluppo di siti internet aziendali commerciali, nuove forme di e-marketing, aumento del numero di acquisti on line attraverso pagamenti elettronici e transazioni on-line, sviluppo dell'e-procurement e dell'e-business, etc..). Come naturale conseguenza, sta cambiando il panorama delle risorse professionali. Nascono nuove professioni competenti nella vendita telematica, nella gestione di attività commerciali orientate all'e-commerce che sanno concretizzare nuove esigenze di mercato con innovative conoscenze e competenze. Figure difficili da trovare nel nostro territorio. Ecco, dunque, la necessità di formare anche figure specializzate nell'utilizzo e nella gestione di strumenti info-telematici innovativi di e-commerce e di e-business aziendali (es. promozione di prodotti on-line, gestione di transazioni amministrative web-based, etc..).

PROFILO PROFESSIONALE

La figura è stata progettata tenendo presente l'Accordo sottoscritto in sede di Conferenza Unificata del 05/02/2009 relativo all'istituzione del primo Repertorio delle figure professionali di riferimento a livello nazionale per i percorsi di istruzione e formazione professionale ("OPERATORE DEL PUNTO VENDITA", figura già prevista dall'Accordo in sede di conferenza Stato- Regioni del 05/ottobre/2006) nonché l'Accordo in sede di Conferenza Unificata del 29/04/2010 (OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA).

L'Operatore ai servizi di vendita interviene, a livello esecutivo, nel processo di distribuzione commerciale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che

Avviso OF/2015 "Offerta formativa di Istruzione e Formazione Professionale"

D.D. n. 988 DEL 07/08/2015 su BURP n. 115 del 13-08-2015- Approvazione DD n. 1770 del 04.12.15 (BURP N. 157 del 10-12-2015)
ATTIVITA' FORMATIVA COFINANZIATA DAL FSE, M.L.P.S. E REGIONE PUGLIA

prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione e utilizzo di metodologie di base, strumenti ed informazioni gli consentono di svolgere attività relative all'organizzazione del punto vendita, alla cura del servizio di vendita e post vendita, con competenze nella realizzazione di adempimenti amministrativi basilari, nell'organizzazione di ambienti e spazi espositivi nella predisposizione di iniziative promozionali. Conosce il sistema e il flusso lavorativo del settore commerciale (piccola, media, grande distribuzione, GDO, GDA). Conosce la merceologia alimentare (food & non food); provvede all'inventario, rifornimento prodotti (stoccaggio merce) e scaffali (tecniche di rotazione); espleta procedure di incasso; adempie ad obblighi gestionali e fiscali del punto vendita. Coglie esigenze e gusti del cliente, anche straniero, e li soddisfa (gestione reclami, customer satisfaction, fidelity).

Per organizzare spazi espositivi usa tecniche di visual marketing & merchandising, realizzando layout "scenografici", "emozionali" anche per possibili "vetrine" e negozi virtuali (e-commerce, web marketing; teleselling per promuovere prodotti) a garanzia dell'immagine coordinata aziendale e promuoverne maggiore redditività.

In generale, l'OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA collabora con il titolare o i responsabili di reparto all'organizzazione degli spazi di vendita e di quelli espositivi, proponendo miglioramenti e riportando suggerimenti e lamentele eventualmente espresse dalla clientela.

Con l'avvento di internet e lo sviluppo di nuove forme di commercio on-line, la figura deve saper anche conoscere i più innovativi strumenti di e-commerce e di e-business.

Ulteriore specializzazione di aspetti professionali innovativi si ritrova, infatti, in UF ad hoc su Tecnologie multimediali per il commercio e pubblicità e su strategie E-commerce e nuove forme di commercio on-line.

L'Operatore/trice ai servizi di vendita si occupa specificatamente di:

- Gestire il rifornimento, lo stoccaggio merci ed il reparto grocery;
- Presentare gli articoli nel punto vendita (rotazione, visibilità e promozione) nel rispetto di norme igienico-sanitaria, sicurezza, di strategie di visual merchandising;
- Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione
- Assistere il cliente, collaborando anche all'evasione dei reclami e supportandolo nelle diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle diverse esigenze
- Gestire le relazioni esterne (corrispondenza cartacea, telefonica, elettronica, etc..)
- Effettuare ordinari adempimenti amministrativi, fiscali e contabili;
- Gestire incassi, pagamenti applicando la normativa di riferimento;
- Eseguire operazioni amm.ve e contabili anche con mezzi di pagamento on line/telematici;
- Gestire il post- vendita
- Operare in rete secondo regole del commercio elettronico

ARTICOLAZIONE SINTETICA DEL PERCORSO FORMATIVO

ANNO	TITOLO	ORE	TITOLO	ORE	TITOLO	ORE	TITOLO	ORE	TOTALE ANNO
I°	CONTENUTI DI BASE E TRASVERSALI	800 ORE	CONTENUTI DI BASE, TRASVERSALI, TECNICI	100 ORE	CONTENUTI PROFESSIONALI	100 ORE	STAGE	100 ORE	1.100 ORE
II°	CONTENUTI DI BASE E TRASVERSALI	600 ORE	CONTENUTI DI BASE, TRASVERSALI, TECNICI	150 ORE	CONTENUTI PROFESSIONALI	150 ORE	STAGE	200 ORE	1.100 ORE
III°	CONTENUTI DI BASE E TRASVERSALI	100 ORE	CONTENUTI DI BASE, TRASVERSALI, TECNICI	250 ORE	CONTENUTI PROFESSIONALI	350 ORE	STAGE	300 ORE	1.000 ORE

Ripartizione teoria/pratica/stage			
Ore di teoria	Ore di pratica	Ore di stage	Ore totali
1.300	1.300 (di cui n. 470 h. di Laboratori e n. 24 h. di Visite Guidate)	600	3.200

AMBITO DI LAVORO POSSIBILE E SBocchi OCCUPAZIONALI

La figura formata registra un alto trend di fabbisogno territoriale e relativa alta possibilità occupazionale.

A livello regionale, l'occupabilità della figura in uscita è maggiore soprattutto nelle medie e piccole realtà imprenditoriali. La domanda delle aziende - anche regionali- è in crescita.

Nella G.D. dipende dal Capo reparto, nel piccolo esercizio dal titolare. Nella G.D.A., può delinearsi come Primo assistente alla vendite. In tal caso, gli è affidato un settore merceologico più complesso e diviene punto di riferimento per il Capo area. Elevata è l'opportunità nel Mercato del lavoro del SETTORE COMMERCIALE FOOD & NON FOOD (esercizi di vicinato, piccola, media, G.D.O., G.D.A.), nell'ICT (e-commerce, web-marketing) e nella grafica pubblicitaria (visual merchandising per il commercio).

Le professionalità qualificate da questo progetto potranno, dunque, troveranno collocazione in tutte le strutture commerciali (area commercio e vendite), dal piccolo negozio al dettaglio alla media e grande distribuzione, con funzioni più o meno ampie a seconda delle caratteristiche e dimensioni del punto vendita. Altra possibilità è il lavoro autonomo, diventando commerciante in proprio legato al franchising o altre forme di affiliazione. Con una certa esperienza, può assumere ruoli di capo reparto, store manager.

La possibilità occupazionale della figura in uscita è, poi, amplificata dal potenziamento delle competenze tecnico-specialistiche che si intendono fornire (nel visual merchandising, nell'allestimento, nella disposizione dei layout per garantire un'immagine coordinata e promozionale del punto vendita, etc.). In tale senso,



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione



REGIONE PUGLIA
Area politiche per lo Sviluppo,
il Lavoro e l'Innovazione
Servizio Formazione Professionale



formazione * training * Weiterbildung * formationne

Avviso OF/2015 "Offerta formativa di Istruzione e Formazione Professionale"

D.D. n. 988 DEL 07/08/2015 su BURP n. 115 del 13-08-2015- Approvazione DD n. 1770 del 04.12.15 (BURP N. 157 del 10-12-2015)
ATTIVITA' FORMATIVA COFINANZIATA DAL FSE, M.L.P.S. E REGIONE PUGLIA

potrebbe trovare occupazione anche aziende di marketing, attività imprenditoriali che si occupano di allestimenti dei punti vendita, in studi grafici, di pubblicità e grafica pubblicitaria che offrono servizi specialistici di visual merchandising. A garanzia di una maggiore occupabilità e specificità della figura in uscita, saranno potenziate ulteriori competenze prof.li della figura, in particolare nel settore dell'e-commerce ad alto trend attuale di sviluppo (si pensi, alle innovative figure di commessi o-line; alle nuove strategie e metodologie informatiche applicate al commercio come l'e-commerce, l'e-business, l'e-marketing, il web marketing etc.). I corsisti potrebbero anche trovare un possibile sviluppo professionale come freelance, lavoratori autonomi o soci di neo-imprese del settore specifico corsuale. Il sistema locale dell'associazionismo imprenditoriale locale operante nel SETTORE del commercio, della distribuzione (piccola, media, GDA), del settore ICT (nuove strategie e metodologie informatiche applicate al commercio; cfr. e-commerce, e-business, e-marketing, web marketing, etc.), ha già dimostrato interesse alla figura professionale in uscita

BENEFITS	<p>Il corso è totalmente gratuito. Agli/Alle allievi/e sono riconosciuti i seguenti Benefits:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importo relativo all'indennità di frequenza pari a € 0,50 per ogni ora di frequenza • Rimborso spese viaggi mezzi pubblici, effettivamente sostenute e documentate, secondo la normativa vigente • Materiale didattico e dispense
CERTIFICAZIONI CONSEGUIBILI	<p>L'azione formativa in questione è finalizzata al conseguimento di una qualifica professionale riconosciuta a livello nazionale e corrispondente almeno al secondo livello europeo (decisione del Consiglio 85/368/CEE) nonché all'acquisizione di crediti certificati spendibili nel sistema dell'istruzione e della formazione. A conclusione del terzo anno e previo superamento di un esame finale, gli allievi conseguiranno l'attestato di qualifica professionale, redatto secondo i modelli allegati e previsti dal DGR n. 145 del 13/02/2014 della Regione Puglia.</p> <p>Altre certificazioni conseguibili:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crediti per l'inserimento nel percorso scolastico: saranno riconosciuti i crediti formativi per l'eventuale prosecuzione verso ulteriori percorsi scolastici e/o formativi. Il progetto prevede, infatti, i criteri per il riconoscimento dei crediti ai fini dei passaggi tra i sistemi (inserimento al IV° anno di scuola superiore), tendendo conto l'autonomia delle Istituzioni scolastiche. In particolare, la figura in uscita dal percorso in "Operatore ai servizi di vendita" potrà inserirsi al IV° anno di un Istituto appartenente all'Istruzione professionale (cfr. anche l'ordinamento scolastico secondo il D.P.R. 15 marzo 2010, n. 87, articolo 8, comma 6), settore dei "Servizi"- Indirizzo "Servizi commerciali". Inoltre, la figura si raccorda - nei percorsi professionali quadriennali- al Tecnico commerciale delle vendite. 2. Crediti per un'eventuale prosecuzione nel sistema formativo (percorso di specializzazione, perfezionamento, formazione superiore) o del lavoro (work experience, apprendistato) attraverso la certificazione di crediti aziendali grazie all'attestazione di competenza rilasciata. 3. Certificazione dell'avvenuto adempimento scolastico: agli allievi che termineranno il percorso sarà rilasciato la certificazione dell'adempimento dell'obbligo di istruzione su apposito modello (MIUR D.M. n. 9 del 27/01/2010 adottato ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del regolamento emanato con Decreto del Ministro della Pubblica istruzione del 22 agosto 2007). 4. Certificazione delle competenze: durante l'attività formativa verrà rilasciata la "dichiarazione intermedia" con l'indicazione delle competenze acquisite, spendibile come credito. Si promuoverà anche l'avvio della sperimentazione del Libretto formativo del cittadino (finale), dove saranno riportate le tappe dell'itinerario formativo e le competenze acquisite da ogni allievo 5. Preparazione alla patente ECDL : le UFC, relative alle competenze informatiche, prevedono un livello di competenza in uscita pari al superamento di minimo 4 esami su 7 rispondente alla certificazione intermedia chiamata ECDL Start. 6. lingua inglese : le UFC relative all'apprendimento della lingua inglese potranno assicurare agli allievi una preparazione tale per poter superare il livello "intermediate".
LIVELLI DI QUALIFICAZIONE SUCCESSIVI	<p>Al termine degli esami finali gli studenti qualificati potranno percorrere una qualificazione successiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nel sistema scolastico: frequentando il 4° e 5° anno della scuola superiore conseguendo con il superamento dell'esame di stato il relativo diploma - nel sistema formativo: con la frequenza di un corso superiore o di specializzazione nel settore specifico corsuale - nel sistema aziendale: mediante tirocini e apprendistato (alternanza scuola/lavoro) e work experiences in Italia o all'estero
ALTRE INFORMAZIONI	<p>D.ANTHEA Sede Legale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 73100- Lecce (Le) via Zanardelli n. 115 ▪ tel/fax. +39.0832.31.02.24 ▪ e-mail: direzione@danthea.eu <p>Sede Operativa – Modugno:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 70026 Modugno (BA) Viale della Repubblica sn ▪ tel.: +39.080.536.77.53 - fax: +39.080.536.76.39 ▪ e-mail: modugno@danthea.eu <p>sito Internet : www.danthea.eu</p>