

REGIONE TOSCANA SETTORE FSE E SISTEMA DELLA FORMAZIONE E DELL'ORIENTAMENTO
REPERTORIO REGIONALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI (RRFP)
DETTAGLIO SCHEDA FIGURA PROFESSIONALE

Denominazione Figura	Addetto alla lavorazione e alla commercializzazione dei prodotti della panificazione/pasticceria (34)
Settori di riferimento	distribuzione commerciale (8)
Ambito di attività	produzione di beni e servizi
Livello di complessità	gruppo-livello A
Descrizione	Si occupa dell'intero processo di produzione (dal reperimento materie prime al prodotto confezionato), applicando le tecniche più appropriate per la preparazione di paste di base, dolci elaborati, prodotti panari e prodotti sostitutivi del pane; si occupa direttamente del servizio di vendita al Cliente collaborando alla gestione della merce, all'allestimento del banco vendita e/o della vetrina per la promozione e la diffusione dei prodotti
Contesto di esercizio	
Tipologia Rapporti di lavoro	Opera generalmente con contratto di lavoro dipendente sia all'interno di esercizi commerciali di medie e grandi dimensioni di varie tipologie distributive (distribuzione moderna, organizzata, cooperative di consumo, piccola e media impresa indipendente), che in contesti di piccolo commercio tradizionale (negozi specializzati, panifici, pasticcerie, ecc.); in contesti di microimpresa, la figura professionale può coincidere anche con il titolare/esercente dell'esercizio. A questa figura è richiesta disponibilità allo svolgimento del lavoro in orari notturni lunghi e ripetitivi - generalmente dalle due di notte fino alle dieci della mattina successiva, adattamento a difficili condizioni climatiche e resistenza fisica
Collocazione contrattuale	Opera generalmente con contratto di lavoro dipendente e, a seconda della dimensione dell'impresa e del contesto aziendale, la figura professionale è generalmente inquadrata dal III Livello al IV Livello del CCNL del settore di riferimento
Collocazione organizzativa	Opera all'interno di 'botteghe' (imprese di produzione e vendita) o di laboratori della grande distribuzione
Opportunità sul mercato del lavoro	Nella piccola distribuzione le opportunità di carriera si orientano verso la libera professione, mentre nella grande distribuzione verso il ruolo di capo reparto
Percorsi formativi	La formazione di questa professionalità passa attraverso almeno un tirocinio formativo in azienda della durata di tre o sei mesi, indispensabile per comprendere il posizionamento della figura e i compiti previsti dalle fasi dei processi gestionali in cui dovrà essere coinvolta. Non sono richiesti titoli di studio particolari se si opera nella piccola distribuzione, mentre è preferito il possesso del titolo di istruzione secondaria superiore per l'accesso alla stessa posizione nella grande distribuzione organizzata. Sono richieste, oltre ad una serie di attitudini professionali, anche la predisposizione alla cura per l'ordine, al gusto estetico e alla creatività. Ulteriori requisiti che facilitano l'accesso al lavoro sono l'aver conseguito una qualifica professionale attinente al settore ed essere in regola con la normativa igienico-sanitaria vigente. A questa figura professionale sono richieste buone doti relazionali e flessibilità indispensabili per la collaborazione con i colleghi e con i Clienti
Indici di conversione	
Sistemi di classificazione a fini statistici	
ISCO 1988	827 - FOOD AND RELATED PRODUCTS MACHINE OPERATORS - 8274 - Baked-goods, cereal and chocolate-products machine operators 741 - FOOD PROCESSING AND RELATED TRADES WORKERS - 7412 - Bakers, pastry-cooks and confectionery makers 522 - SHOP SALESPERSONS AND DEMONSTRATORS - 5220 - Shop salespersons and demonstrators
ISTAT Professioni (CP2011)	5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto 5.1.2.1.0 - Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.1.2.2 - Esercenti delle vendite al minuto nei mercati e in posti assegnati 6.5.1.2.1 - Panettieri 6.5.1.3.1 - Pasticcieri e cioccolatai
ATECO 2007	10.71.10 - Produzione di prodotti di panetteria freschi 10.71.20 - Produzione di pasticceria fresca 46.36.00 - Commercio all'ingrosso di zucchero, cioccolato, dolci e prodotti da forno 47.24.10 - Commercio al dettaglio di pane 47.24.20 - Commercio al dettaglio di torte, dolci, confetteria
Sistemi di classificazione e repertori di descrizione	
Unioncamere EXCELSIOR	40.09.03 - Addetti alla produzione di pane, pasta e dolci
Repertorio Professioni ISFOL	Commercio e Distribuzione; L'addetto alle vendite;
Repertorio EBNA	

Repertorio ENFEA	
Repertorio OBNF	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi I.F.T.S	
Repertori regionali per la Formazione professionale	
Fonti documentarie	Isfol_Oriontaonline (www.isfol.it). Provincia di Ferrara (http://www.provincia.fe.it/lavoro/Professioni.htm). Gruppo CLAS. Direzione Centrale Sviluppo Economico e Sociale Settore Formazione Professionale _Provincia di Milano. Fondazione Enaip Lombardia, Progetto La progettazione dei percorsi formativi a partire dall'analisi quantitativa e qualitativa della domanda, figura professionale PANIFICATORE/PASTICCERE (www.provincia.milano.it/formazione). AGORA - Osservatorio Integrato del mercato del lavoro in provincia di Firenze, 2004 - Settore artigianato, Assistenza sociale, agricoltura, alberghi, cooperazione, edilizia, farmaceutica, metalmeccanica

ELENCO AREE DI ATTIVITA'

DENOMINAZIONE ADA	Allestimento e rifornimento del banco e del locale adibito alla vendita
Descrizione della performance	Provvedere all'allestimento e al rifornimento del banco contribuendo all'organizzazione dei locali da adibire alla vendita dei prodotti, secondo le direttive aziendali
UC 450	
Capacità	Aggiornarsi su tendenze del mercato ed esigenze della clientela per operare scelte di immagine a fronte di una strategia promozionale adeguata
Capacità	Allestire il banco vendita e quello a libero servizio secondo i principi di merchandising, marketing e le scelte promozionali dell'azienda, utilizzando tecniche decorative per guarnire i prodotti predisponendo basi ed alzate
Capacità	Controllare lo stato di conservazione dei prodotti in allestimento, in funzione delle caratteristiche di deperibilità e dei livelli di rotazione
Capacità	Mantenere l'ordine nei locali rispettando la collocazione dei prodotti nelle specifiche aree di lavoro, rendendo accogliente l'ambiente di vendita e aggiornando la cartellonistica per la comunicazione al Cliente
Capacità	Verificare la presenza dei prodotti finiti necessari quotidianamente e nel medio periodo per l'allestimento
Conoscenza	Elementi di merchandising e di marketing per individuare soluzioni promozionali di allestimento adeguate alle richieste del Cliente e in linea con le esigenze del mercato
Conoscenza	Materiali e tecniche decorative per realizzare allestimenti coerenti con le tendenze del mercato di riferimento
Conoscenza	Procedure interne di gestione della merce per ottimizzare i tempi e degli spazi adibiti a magazzino
Conoscenza	Sistemi (anche informatici) di gestione della merce per rintracciare con efficienza dati e informazioni
Conoscenza	Tecniche espositive per ottimizzare lo spazio di vendita

DENOMINAZIONE ADA	Cura del processo di vendita
Descrizione della performance	Soddisfare le esigenze del Cliente fornendo il prodotto richiesto e utilizzando tecniche di comunicazione per orientare e fidelizzare nel rispetto di standard di qualità e di efficienza del servizio
UC 451	
Capacità	Accogliere il Cliente all'arrivo al banco vendita/locale, orientandolo e consigliandolo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le richieste espresse
Capacità	Espletare le operazioni di riscossione e di registrazione della vendita, rispettando le normative in materia fiscale ed eventualmente emettere fatture o ricevute (se il servizio cassa è presente nel punto vendita o reparto)
Capacità	Monitorare le esigenze e i consumi di acquisto dei Clienti, raccogliere eventuali reclami/lamentele espressi e segnalarli ai referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto
Capacità	Orientare la scelta del Cliente, fornendo informazioni sulle caratteristiche dei prodotti, fornendo suggerimenti per le scelte e possibili alternative di acquisto, e proponendo offerte speciali e assaggi per la degustazione
Conoscenza	Caratteristiche del servizio di cassa per effettuare le operazioni di riscossione nel rispetto della procedura e delle normative fiscali

Conoscenza	Nozioni di marketing e tecniche di vendita per scegliere strategie efficaci rispetto all'obiettivo di vendita
Conoscenza	Principi della comunicazione per fornire informazioni utilizzando stili comunicativi e strategie adeguati al contesto
Conoscenza	Principi della customer satisfaction per comprendere la psicologia del Cliente e le motivazioni di certi orientamenti di acquisto
Conoscenza	Tecniche di negoziazione e di gestione del reclamo per intervenire sulle non conformità riscontrate sul servizio offerto ai Clienti

DENOMINAZIONE ADA	Gestione degli ordini e stoccaggio degli approvvigionamenti
Descrizione della performance	Contribuire alla gestione degli ordini ed al ricevimento, controllo e stoccaggio, sia degli approvvigionamenti, che delle derrate alimentari, rispettando gli standard di qualità e di igiene previsti dalla normativa del comparto, in coerenza ai parametri e i criteri definiti dall'azienda
UC 449	
Capacità	Applicare metodi e tecniche di conservazione degli alimenti stoccando le derrate secondo le specifiche esigenze di conservabilità
Capacità	Controllare la merce decodificando le etichette alimentari e controllando lo stato di conservazione, la qualità e la quantità nel rispetto degli ordini effettuati
Capacità	Controllare lo stato di conservazione delle materie prime stoccate in funzione delle caratteristiche di deperibilità e dei livelli di rotazione
Capacità	Pianificare gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente e nel medio periodo per i processi lavorativi
Capacità	Verificare il rispetto dei tempi di consegna dei fornitori segnalando le non conformità riscontrate
Conoscenza	Caratteristiche, procedure e tecniche di conservazione dei prodotti per ottimizzare il loro utilizzo e monitorare i tempi per il rifornimento del magazzino
Conoscenza	Fabbisogni di breve periodo delle diverse tipologie di prodotti per assicurare il rifornimento del magazzino
Conoscenza	Metodi e supporti informatici per la gestione degli ordini e dei fornitori
Conoscenza	Modalità e tempi di conservazione delle materie prime per ottimizzarne l'impiego nella preparazione delle ricette
Conoscenza	Normativa igienico-sanitaria, procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
Conoscenza	Sistemi e metodi di immagazzinamento e stoccaggio per l'ottimizzazione dell'efficacia del processo

DENOMINAZIONE ADA	Preparazione di prodotti panari, dolciari, da forno
Descrizione della performance	Preparare le materie prime, le attrezzature, i macchinari e provvedere alla lavorazione di paste di base, dolci elaborati, prodotti panari e prodotti sostitutivi del pane in base alle diverse tipologie di prodotti e nel rispetto delle normative igienico-sanitarie
UC 448	
Capacità	Analizzare le caratteristiche fisico-chimiche e merceologiche delle materie prime
Capacità	Confezionare i prodotti utilizzando gli strumenti e i macchinari necessari ed etichettandoli secondo le normative igienico-sanitarie vigenti
Capacità	Lavorare la pasta lievitata spezzandola e modellandola con rapidità e precisione
Capacità	Monitorare le condizioni climatiche controllando e valutando i tempi di lavorazione in relazione all'intero ciclo produttivo
Capacità	Preparare gli impasti in stampi/forme/teglie per la cottura nel rispetto dei tempi previsti dalle ricette
Capacità	Segnalare anomalie di processo intervenendo con adeguate azioni correttive
Capacità	Selezionare le materie prime (farina, sale, lievito, acqua, etc.) in base alle ricette e/o le schede tecniche di produzione, pesandole, miscelandole e predisponendo le macchine per l'impasto
Conoscenza	Caratteristiche e funzionamento degli strumenti di pesatura e degli strumenti per fermentazione e panificazione
Conoscenza	Caratteristiche e funzionamento delle macchine impastatrici e degli utensili di lavorazione, delle attrezzature e degli strumenti per la trasformazione delle materie prime e per la cottura degli impasti

Conoscenza	Caratteristiche, provenienza, deperibilità e resa delle materie prime per operare scelte adeguate di utilizzo
Conoscenza	Normativa igienico-sanitaria, procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
Conoscenza	Principi di alimentazione con particolare riferimento agli alimenti utilizzati per la realizzazione dei prodotti ed agli effetti della cottura sugli alimenti
Conoscenza	Tecniche di modellatura dei prodotti di panificazione a mano o con l'ausilio di stampi per valorizzare la presentazione dei prodotti
Conoscenza	Tipologie di incarti, involucri e tecniche di confezionamento ed etichettature per realizzare il prodotto finito nel rispetto delle normative vigenti per la vendita al pubblico
Conoscenza	Tipologie e tecniche di cottura dei prodotti da forno

DENOMINAZIONE ADA	Pulizia e manutenzione delle attrezzature, delle dotazioni e dell'area di vendita
Descrizione della performance	Effettuare la sistemazione, la manutenzione e la pulizia delle attrezzature, delle dotazioni e dell'area di vendita nel pieno rispetto della normativa igienico-sanitaria per garantirne durata nel tempo ed efficienza
UC 452	
Capacità	Conservare i principali strumenti/indumenti e dispositivi di sicurezza e di sanificazione nel rispetto delle norme di sicurezza sulla persona, sui locali e sulle attrezzature
Capacità	Effettuare la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle apparecchiature per la lavorazione secondo la normativa igienico sanitaria e i parametri definiti dall'azienda
Capacità	Eseguire periodicamente le necessarie operazioni di igienizzazione e sanificazione delle attrezzature, delle dotazioni, degli utensili, degli scaffali, delle vetrine, del banco, dell'area di vendita e delle eventuali superfici dei locali adibiti a magazzino con l'ausilio di prodotti specifici secondo la normativa igienico sanitaria e i parametri definiti dall'azienda
Conoscenza	Caratteristiche delle attrezzature e dei macchinari per quanto riguarda le opportune procedure da seguire per la relativa pulizia
Conoscenza	Caratteristiche e funzionalità dei prodotti per la pulizia per svolgere correttamente il compito nel rispetto delle normative sanitarie e di sicurezza
Conoscenza	Normativa igienico-sanitaria, procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro