

PERCORSI FORMATIVI VOLTI ALLA CERTIFICAZIONE DI PROFILI DI QUALIFICAZIONE INSERITI NEL REPERTORIO REGIONALE DEI PROFILI DI QUALIFICAZIONE (RRPQ) RISPONDENTI AI FABBISOGNI DI COMPETENZE ESPRESSI DAI DATORI DI LAVORO IN AMBITO REGIONALE PR SARDEGNA FSE+ 2021-2027 AL SERVIZIO DELLA DIGNITÀ

Decisione di esecuzione della Commissione C(2022) 6166 finale del 25.8.2022 che approva il programma "PR Sardegna FSE+ 2021-2027" per il sostegno a titolo del Fondo sociale europeo Plus nell'ambito dell'obiettivo "Investimenti a favore dell'occupazione e della crescita" per la regione Sardegna in Italia. CCI 2021IT05SFPR013 - Priorità 1 – "Occupazione" – Obiettivo specifico ESO 4.1 a) – Settore di intervento 134. Misure volte a migliorare l'accesso al mercato del lavoro

Avviso di selezione candidati iscritti al percorso: 108 - Operatore alle vendite non alimentari ("commesso")

CODICE DCT	N DI ORE TOTALE	N. DI ORE IN AULA	N. DI ORE IN FAD	N. DI ORE IN AZIENDA	TITOLO DI STUDIO PER L'ACCESSO AL CORSO
2023SPQ20280541_007264	395	119	60	216	Licenza media

Periodo di selezione	di	È possibile iscriversi al percorso di formazione in catalogo a partire dal 29/02/2024 alle ore 16:00.
Sede formativa		Sassari – via De Martini, 18
Contatti per informazioni	per	Telefono: 079/398300 Cellulare: 328/6899491 Mail: direzione-cospes@cospes-sardegna.org Sito web: https://www.cospes-sardegna.org
Destinatari dei percorsi	dei	L'offerta formativa è rivolta esclusivamente a destinatari in possesso, in data antecedente alla presentazione della DPT (Domanda di partecipazione telematica), dei seguenti requisiti: <ul style="list-style-type: none"> ▪ essere residenti o domiciliati nella Regione Autonoma della Sardegna; ▪ aver compiuto il diciottesimo anno di età; ▪ essere disoccupati (ai sensi del combinato disposto dell'art. 19 del D.Lgs. n. 150/2015 e dell'art. 4, comma 15-quater del D.L. n. 4/2019) e aver reso ai Centri per l'impiego operanti nel territorio regionale la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (DID); ▪ aver stipulato il Patto di Servizio Personalizzato (PSP), ai sensi del D.Lgs 150/15 art. 20 e s.m.i. - D.L. n. 4/19 convertito con L. n. 26/19 e s.m.i. - D.M. 5/11/2021 G.U. 306 del 27/12/21, e che il medesimo sia in corso di validità; ▪ essere in possesso della licenza media (2 livello EQF).
Modalità candidatura	di	I destinatari dell'offerta formativa potranno presentare un'unica Domanda di Partecipazione Telematica (DPT) per uno dei percorsi formativi presenti nel catalogo. Le candidature avvengono esclusivamente attraverso il Sistema di acquisizione delle iscrizioni disponibile sul Portale Sardegna Lavoro

	<p>www.sardegna lavoro.it. L'accesso al portale avviene attraverso la propria identità digitale (SPID, CNS o altra modalità). Il sistema effettuerà il controllo automatico con riferimento al requisito del possesso del Patto di Servizio Personalizzato (PSP) e, nel caso di esito positivo, consentirà l'iscrizione al percorso formativo. In caso contrario, il cittadino dovrà recarsi al CPI territorialmente competente per sottoscrivere il PSP.</p> <p>Le DPT dovranno essere presentate collegandosi al presente link https://www.sardegna lavoro.it e seguendo il seguente percorso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selezionare il link "Accedi / Registrati", presente nella home page del portale www.sardegna lavoro.it 2. Selezionare il pulsante "AUTENTICATI CON SPID/TS-CNS" per l'autenticazione della propria identità tramite SPID/TS-CNS 3. Visualizzare la pagina personale del profilo "cittadino" 4. Selezionare il link "Area servizi" posto nel menù di navigazione di sinistra 5. Selezionare il link "Formazione" 6. Selezionare il link "Cerca Profilo di Qualificazione" 7. Selezionare il pulsante "PROCEDI" 8. Ricercare i percorsi di formazione compilando i filtri di ricerca 9. Selezionare l'icona "Compila DPT" in corrispondenza del percorso di interesse per accedere al form e compilare tutte le sezioni <p>Al termine della compilazione selezionare il link a sinistra "Invia" per inviare la Domanda.</p> <p>Coloro che non dispongono di adeguata strumentazione informatica per l'iscrizione possono recarsi, previo appuntamento, presso l'Agenzia formativa per essere supportati nell'invio della domanda telematica.</p>
Indennità riconosciute	<p>Ai destinatari è riconosciuta un'indennità di frequenza pari a € 2,00/ora e un'ulteriore indennità parametrata all'indennità di frequenza e al tempo medio di viaggio calcolato sul sito www.viamichelin.it. L'indennità di frequenza sarà erogata con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 70% con cadenza mensile solo nel caso in cui il destinatario abbia frequentato almeno l'80% delle ore previste nel mese di riferimento; ➤ il restante importo a saldo relativo ad ogni mensilità sarà erogato solo nel caso in cui il destinatario superi l'esame di certificazione delle competenze.
Certificazioni previste	<p>Certificazione del profilo di qualificazione da repertorio regionale dei profili di qualificazione (RRPQ). La certificazione di un intero profilo di qualificazione rilasciata a seguito della conclusione del percorso formativo e del superamento della valutazione finale degli apprendimenti è valida su tutto il territorio nazionale e riconoscibile a livello comunitario ai sensi del D.lgs. 13/2013.</p>
Selezione dei partecipanti	<p>Il presente avviso garantisce il rispetto dei principi orizzontali dei Regolamenti dell'Unione Europea (art. 9 Reg. (UE) n. 2021/1060 e art. 6 e 8 Reg. (UE) n. 2021/1057 FSE+) e quindi: diritti fondamentali e Carta dei diritti fondamentali dell'UE; parità tra uomini e donne, integrazione di genere e integrazione della prospettiva di genere; escludere discriminazioni fondate su genere, origine razziale o etnica, religione o convinzioni personali, disabilità, età od orientamento sessuale e prevedere il riferimento al rispetto dei diritti delle</p>

persone con disabilità (Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità – UNCRPD).

L’Avviso si ispira inoltre al principio del “non arrecare danno significativo (cd. “Do No Significant Harm” - DNSH) , secondo il quale nessuna misura finanziata deve arrecare danno agli obiettivi ambientali e ostacolare la mitigazione dei cambiamenti climatici, in coerenza con l'art. 17 del Regolamento (UE) 2020/852 e al principio del contributo all’obiettivo climatico e digitale (cd. Tagging), teso al conseguimento e perseguimento degli obiettivi climatici e della transizione digitale.

Il “punto di contatto qualificato” per la Carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea è Dottor Michele Sau Funzionario dell’Assessorato del Lavoro e della Formazione professionale al quale è demandato il compito di istruire eventuali reclami all’indirizzo mail emailpuntodicontattofseplus@regione.sardegna.it

Al link: <http://www.sardegnaprogrammazione.it/programmi/fse-2021-2027/punto-di-contatto/> è possibile consultare i seguenti documenti:

- Carta dei diritti fondamentali dell’Unione Europea;
- Modulo per la segnalazione dei reclami – Carta dei Diritti;
- Modulo per la segnalazione dei reclami – Convenzione

I percorsi formativi sono rivolti ad un numero di destinatari pari a **quindici**. Il percorso formativo sarà ammesso a finanziamento quando avrà raggiunto i dodici iscritti.

La selezione avverrà secondo i seguenti passaggi:

1. **Verifica del possesso dei requisiti minimi** nello specifico:
 - **essere residenti o domiciliati nella Regione Autonoma della Sardegna;**
 - **aver compiuto il diciottesimo anno di età;**
 - **essere disoccupati** (ai sensi del combinato disposto dell’art. 19 del D.Lgs. n. 150/2015 e dell’art. 4, comma 15-quater del D.L. n. 4/2019) e aver reso ai Centri per l'impiego operanti nel territorio regionale **la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (DID);**
 - **aver stipulato il Patto di Servizio Personalizzato (PSP)**, ai sensi del D.Lgs 150/15 art. 20 e s.m.i. - D.L. n. 4/19 convertito con L. n. 26/19 e s.m.i. - D.M. 5/11/2021 G.U. 306 del 27/12/21, e che il medesimo sia in corso di validità;
 - **essere in possesso della licenza media (livello EQF 2).**
2. **Verifica dei requisiti preferenziali:**
 - Titoli di studio o formativi ed esperienza lavorativa o gratuita nel settore;
 - Disponibilità alla frequenza.
3. **Colloquio motivazionale.**

DESCRIZIONE DI DETTAGLIO DEL PERCORSO DI QUALIFICAZIONE: PERCORSO DI QUALIFICAZIONE: 108 - Operatore alle vendite non alimentari ("commesso")

Descrizione:	Ha il compito principale di assistere, orientare e informare il Cliente per stimolare l'acquisto di un bene o servizio, tenendo conto, da un lato, delle esigenze della clientela, e dall'altro della missione aziendale dell'impresa. Si occupa inoltre di disporre e rifornire gli scaffali e i display con le merci, di gestire i rapporti con i fornitori e di controllare e stoccare la merce (se queste attività non vengono svolte da altri addetti). Nei negozi di minore dimensione si occupa, inoltre, di gestire le operazioni di cassa
Contesto di esercizio	Opera generalmente come lavoratore dipendente. A seconda se opera all'interno di piccoli negozi o in catene di grande distribuzione, le sue attività e la sua autonomia d'azione possono variare: anche ampia delega da parte del titolare di piccolo/medio esercizio tradizionale, autonomia molto ridotta, invece, nella grande distribuzione. In contesti di grande distribuzione, l'organizzazione del lavoro è in squadre sotto la responsabilità del capo reparto di riferimento. In contesti di piccolo esercizio di vendita, risponde direttamente al titolare o al responsabile del negozio, svolgendo tutte le mansioni necessaria e gli può essere delegata la gestione del negozio

N	Denominazione ADA/UC	Descrizione della performance
1	332/187 Gestione degli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti	Gestire gli ordini per il magazzino centrale e/o per i fornitori diretti secondo le direttive aziendali
	Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contattare i fornitori, definendo i prodotti, la modalità e i tempi di consegna, in base agli accordi aziendali, con l'eventuale predisposizione della documentazione relativa all'esecuzione dell'ordine; 2. Registrare i fabbisogni relativi alle merci mancanti negli scaffali della corsia assegnata/punto vendita; 3. Eseguire gli ordini in corsia/punto vendita con l'eventuale ausilio di mezzi informatizzati, curando il trasferimento delle informazioni al sistema informatico;
	Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipologie e caratteristiche dei prodotti venduti e parco dei fornitori di riferimento; 2. Fabbisogni di breve periodo delle diverse tipologie dei prodotti in vendita; 3. Procedure e format aziendali per la compilazione della documentazione degli ordini; 4. Normativa igienico-sanitaria e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro 5. Tecniche di valutazione e gestione delle scorte di magazzino per evitare eventuali rimanenze; 6. Informatica di base e modalità di utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc...);

N	Denominazione ADA/UC	Descrizione della performance
2	333/188 Ricevimento, controllo e stoccaggio della merce	Curare il ricevimento, il controllo e lo stoccaggio della merce in coerenza ai parametri di qualità e i criteri gestionali definiti dall'azienda
	Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare regole e criteri di stivaggio ed immagazzinamento dei prodotti non destinati a banco di libero servizio negli appositi locali 2. Effettuare operazioni di scarico e trasferimento dei prodotti dai mezzi di trasporto alla struttura di vendita (magazzino, punto vendita) con la predisposizione della documentazione relativa alla ricezione e registrazione delle merci; 3. Controllare dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) e qualitativo (scadenze e standard di qualità) i prodotti in ingresso, individuando possibili prodotti non conformi da restituire
	Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecniche di valutazione e gestione delle scorte di magazzino per evitare eventuali rimanenze; 2. Procedure di controllo quantitativo e qualitativo dei prodotti in arrivo, mediante l'utilizzo di tecniche anche di tipo esperienziale per il riconoscimento delle caratteristiche dei prodotti; 3. Normativa igienico-sanitaria e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro; 4. Sistemi e metodi di immagazzinamento e stoccaggio delle merci 5. Tecniche per la gestione della documentazione attinente la spedizione/ricezione merci; 6. Informatica di base e modalità di utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc...); 7. Tipologie e caratteristiche dei prodotti venduti e del parco dei fornitori di riferimento
3	334/189 Allestimento e rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali	Provvedere all'allestimento e al rifornimento degli scaffali e delle isole promozionali contribuendo all'organizzazione del locale/reparto da adibire alla vendita dei prodotti secondo le direttive aziendali

N	Denominazione ADA/UC	Descrizione della performance
	Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Curare il corretto trasferimento dei prodotti dal magazzino/celle frigo all'area vendita e viceversa, verificando l'integrità dei prodotti e rispettando la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e la normativa igienico-sanitaria; 2. Preparare gli scaffali/aree di vendita prima di collocarvi la merce; 3. Applicare tecniche di problem solving e decision making per la gestione autonoma degli spazi e degli strumenti espositivi; 4. Mantenere l'adeguato assortimento dei prodotti al fine di evitare rotture di stock, effettuando la corretta rotazione dei prodotti e lo smaltimento dei prodotti scaduti; 5. Monitorare l'attività svolta nel reparto/punto vendita, controllando l'andamento delle vendite e la loro redditività, riconoscendo eventuali criticità (malfunzionamenti, guasti, imprevisti, errori di codice e/o di prezzo) e fornendo suggerimenti; 6. Allestire la merce negli scaffali/aree di vendita o nelle eventuali isole promozionali, rispettando lo spazio ad essa assegnato secondo le strategie di comunicazione, di marketing e di display operativo dell'azienda; 7. Curare l'immagine dell'azienda attraverso il controllo della pulizia generale dell'area vendita di competenza, recuperando e sistemando la merce abbandonata dai clienti fuori dagli spazi di appartenenza e ritirando le confezioni/prodotti invendibili

N	Denominazione ADA/UC	Descrizione della performance
	Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modalità di utilizzo delle attrezzature per lo scarico e la movimentazione interna delle merci per favorire un corretto utilizzo nella fasi del processo di lavoro nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e della normativa igienic 2. Regole e tecniche di trasferimento di informazioni (es. dati relativi all'andamento delle vendite) al fine di informare costantemente la direzione o i diretti superiori delle dinamiche di vendita del reparto/punto vendita; 3. Tipologie e caratteristiche dei prodotti, prezzi e quotazioni al fine di ottimizzare il rifornimento dei prodotti, nel rispetto delle strategie commerciali e dei fabbisogni di merci dell'azienda; 4. Procedure e strumenti aziendali per la corretta marcatura/prezzatura dei prodotti; 5. Tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con colleghi, superiori, fornitori e Clienti; 6. Caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per la conservazione, refrigerazione e la gestione dei relativi sistemi di regolazione; 7. Informatica di base e modalità di utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc...); 8. Principi di marketing, tecniche di merchandising e gestione del display per la corretta gestione degli spazi vendita; 9. Modalità di lettura ed interpretazione di istruzioni/indicazioni scritte/schede tecniche;
4	335/190 Cura del processo di vendita al Cliente	Soddisfare le esigenze del Cliente fornendo il prodotto richiesto nel rispetto di standard di qualità, efficienza del servizio e salubrità del prodotto
	Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Curare la preparazione di confezioni di articoli da regalo, secondo le esigenze espresse dal cliente e le direttive aziendali; 2. Rispettare le procedure per la prevenzione dei furti attuando le prime misure preventive di controllo e, in caso di necessità, contattando il responsabile di riferimento; 3. Monitorare le esigenze e i costumi di acquisto dei clienti e raccogliere eventuali reclami/lamentele informando i referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto 4. Effettuare le operazioni di riscossione e di registrazione della vendita, rispettando le normative in materia fiscale; 5. Fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, offrendo suggerimenti nelle scelte e presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni; 6. Accogliere il cliente all'arrivo al reparto/punto vendita, orientarlo e consigliarlo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le esigenze espresse;

N	Denominazione ADA/UC	Descrizione della performance
	Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipologie di clientela e relativi comportamenti di acquisto al fine di applicare modalità e criteri, anche esperienziali, per decodificare i bisogni dei clienti; 2. Caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento; 3. Tecniche di comunicazione e vendita per la gestione efficace delle relazioni con il cliente e la mediazione e gestione del conflitto; 4. Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro; 5. Caratteristiche, qualità, provenienza, prezzo dei prodotti al fine di fornire informazioni specifiche e tecniche sui prodotti; 6. Elementi di base del funzionamento dello scanner a lettura ottica e del registratore fiscale; 7. Strategie e obiettivi tecnologici, produttivi ed organizzativi dell'impresa e standard di qualità per rispondere al meglio alle esigenze e direttive dell'impresa; 8. Elementi di base di contabilità (storni, rettifiche, ecc...); 9. Regole e procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone;
	Trasversali	Imprenditorialità
	Trasversali	Informatica