

Deliberazione della Giunta Regionale 10 novembre 2014, n. 17-545

**L.R. n. 38/2006 e s.m.i., art. 22, commi 1 e 1 bis e art. 23 - D.G.R. n. 36-7391 del 07/04/2014. Istituzione del corso di formazione "La qualità e il marchio regionale "Sommi - i migliori esercizi"" rivolto agli operatori in attività del settore della somministrazione di alimenti e bevande, tipologia "bar", obbligatorio per l'ottenimento del marchio di qualità'.**

A relazione dell'Assessore De Santis:

Premesso che

La Regione Piemonte con legge regionale 29 dicembre 2006, n. 38 e s.m.i., recante la nuova "Disciplina dell'esercizio delle attività di somministrazione di alimenti e bevande", ha stabilito all'art. 23, l'istituzione ed il conferimento di un apposito marchio regionale di qualità agli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande.

L'art. 22 di detta legge, al comma 1 ha sancito che la Regione promuove e incentiva l'aggiornamento degli operatori in attività, per l'innalzamento e la riqualificazione del livello professionale ed imprenditoriale, stabilendo al comma 1 bis che la riqualificazione degli operatori in attività costituisce requisito indispensabile per l'ottenimento del marchio di qualità e che la Giunta regionale, con apposita deliberazione, individua specifici percorsi di formazione, sentite le organizzazioni delle imprese del settore più rappresentative a livello regionale.

La Giunta regionale con deliberazione n. 54-10697 del 2/02/2009, in attuazione del citato articolo 23, ha approvato gli indirizzi generali per la concessione ed uso del marchio collettivo regionale di qualità stabilendo all'art. 5, comma 1 che la qualificazione continua ed avanzata degli operatori del comparto costituisce presupposto necessario per l'ottenimento del marchio.

Con deliberazione n. 73-12908 del 21/12/2009 la Giunta regionale ha istituito il marchio collettivo regionale di qualità per le attività di somministrazione di alimenti e bevande, rappresentato nella parola e nel segno dal logo denominato "Sommi - i migliori esercizi".

La Giunta regionale con deliberazioni n. 65-11822 del 20/07/2009 e n. 54-13139 del 25/01/2010 ha approvato rispettivamente la Norma tecnica ed i disciplinari di attività per la concessione ed uso del marchio regionale di qualità nel comparto della somministrazione di alimenti e bevande, suddivisi in 2 macrotipologie (bar e ristoranti).

Con deliberazione n. 30-4233 del 30/07/2012 la Giunta regionale ha autorizzato la Direzione Attività Produttive ad avviare una fase propedeutica di informazione e formazione degli esercenti l'attività di somministrazione di alimenti e bevande, rivolta esclusivamente alla sola tipologia "bar", attualmente non destinataria di marchi di qualità dedicati.

La Giunta regionale con deliberazione n. 36-7391 del 07/04/2014 ha approvato la manualistica da utilizzare principalmente per la formazione degli esercenti l'attività di somministrazione di alimenti e bevande, tipologia "bar" interessati ad intraprendere il percorso della qualità fino al conseguimento del marchio "Sommi - i migliori esercizi" ed ha stabilito che le modalità organizzative e di finanziamento, la durata e le materie dei percorsi formativi nonché i soggetti gestori dei corsi saranno individuati con apposita deliberazione.

A tale proposito le competenti strutture regionali hanno predisposto lo schema, allegato alla presente deliberazione per farne parte integrante, recante «Corso di formazione: La qualità e il

marchio regionale “Sommi – i migliori esercizi” rivolto agli operatori in attività del settore della somministrazione di alimenti e bevande, tipologia “bar”, obbligatorio per l’ottenimento del marchio di qualità», così articolato:

- Scheda 1: Schema generale del corso di formazione
- Scheda 2: Modulo 1: “Qualità nei bar”
- Scheda 3: Modulo 2 : “Qualificazione e marchio regionale “Sommi – i migliori esercizi”
- Scheda 4: Attestato di frequenza e profitto

Al fine di garantire una gestione particolarmente efficace del corso, si ritiene necessario individuare come soggetti erogatori delle attività formative le Agenzie formative, o un raggruppamento delle stesse, accreditate presso la Regione Piemonte per la formazione continua e certificate UNI EN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2008) Settore EA 37, emanazione delle Associazioni di categoria più rappresentative a livello regionale del comparto commercio, poiché dotate di rappresentatività diffusa su tutto il territorio regionale nonché di pluriennale esperienza nella formazione specialistica di settore. Suddette Agenzie formative stipuleranno un’apposita convenzione con la quale verranno accettati i contenuti del corso di cui allo schema allegato alla presente deliberazione.

Considerato che la l.r. 29 dicembre 2006, n. 38 all’art. 23, comma 3bis stabilisce che il marchio è concesso, in fase di prima attribuzione, a titolo gratuito, con oneri a carico della Regione.

Ritenuto pertanto necessario stabilire che la quota di iscrizione al corso verrà corrisposta alle Agenzie formative da parte dei discenti e che la Direzione regionale Attività Produttive – Settore Valorizzazione e sostegno del commercio piemontese, in fase di prima attribuzione del marchio, rimborserà al partecipante al corso l’intera quota versata, a titolo di trasferimento, solo in caso di conclusione favorevole dell’iter di attribuzione del marchio regionale di qualità “Sommi – i migliori esercizi”.

La presente deliberazione trova copertura finanziaria sul capitolo 173660 dell’UPB DB16141, istituito con D.G.R. n. 7-535 del 10/11/2014, finalizzato al trasferimento, a favore dei partecipanti, delle quote di iscrizione al corso di formazione, nella misura massima di euro 150.000,00.

Ritenuto di stabilire che la quota massima oraria a carico dei partecipanti al corso di formazione, non può superare i parametri orari stabiliti dai provvedimenti regionali per la formazione continua a domanda individuale (FCI).

Ritenuto di stabilire che il rimborso della quota di iscrizione a favore dei partecipanti avverrà nel limite massimo di Euro 150.000,00, fatta salva ogni eventuale successiva disposizione di incremento della dotazione finanziaria, sulla base delle modalità stabilite nell’allegato alla presente deliberazione.

Tutto ciò premesso e considerato, la Giunta regionale unanime,

vista la legge regionale 29 dicembre 2006, n. 38 e s.m.i. “Disciplina dell’esercizio delle attività di somministrazione di alimenti e bevande”;

vista la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i. “Disciplina dell’organizzazione degli Uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale”;

vista la legge regionale 5 febbraio 2014, n. 2 "Bilancio di previsione per l'anno 2014 e pluriennale per gli anni 2015 e 2016";

visto lo schema allegato alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale;

sentite le organizzazioni delle imprese del settore più rappresentative a livello regionale;

*delibera*

per le motivazioni esposte in premessa che sostanzialmente e integralmente si richiamano,

- di approvare lo schema recante «Corso di formazione: La qualità e il marchio regionale “Sommi – i migliori esercizi” rivolto agli operatori in attività del settore della somministrazione di alimenti e bevande, tipologia “bar”, obbligatorio per l’ottenimento del marchio di qualità», facente parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- di stabilire che la quota massima oraria a carico dei partecipanti al corso di formazione, non può superare i parametri orari stabiliti dai provvedimenti regionali per la formazione continua a domanda individuale (FCI);
- di autorizzare la Direzione regionale Attività Produttive – Settore Valorizzazione e sostegno del commercio piemontese a rimborsare al partecipante al corso, in fase di prima attribuzione del marchio, l’intera quota versata, solo in caso di conclusione favorevole dell’iter di attribuzione del marchio regionale di qualità “Sommi – i migliori esercizi”;
- di dare atto che la presente deliberazione trova copertura finanziaria sul capitolo 173660 dell’UPB DB16141, istituito con D.G.R. n. 7-535 del 10/11/2014, finalizzato al trasferimento, a favore dei partecipanti, delle quote di iscrizione al corso di formazione, nella misura massima di euro 150.000,00;
- di stabilire che il rimborso della quota di iscrizione a favore dei partecipanti avverrà nel limite massimo di Euro 150.000,00, fatta salva ogni eventuale successiva disposizione di incremento della dotazione finanziaria, sulla base delle modalità stabilite nell’allegato alla presente deliberazione e nel rispetto dei parametri orari stabiliti dai provvedimenti regionali per la formazione continua a domanda individuale;
- di demandare al Direttore regionale della Direzione Attività Produttive, previa assunzione di idoneo provvedimento di impegno di spesa, la stipulazione delle convenzioni con le Agenzie formative, o un raggruppamento delle stesse, accreditate presso la Regione Piemonte per la formazione continua e certificate UNI EN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2008) Settore EA 37, emanazione delle Associazioni di categoria più rappresentative a livello regionale del comparto commercio;
- di demandare alla Direzione regionale Attività Produttive – Settore Valorizzazione e sostegno del commercio piemontese, l’adozione di tutti gli atti successivi e conseguenti, necessari all’attuazione della presente deliberazione, ivi compreso l’eventuale aggiornamento relativo alla scheda 4 denominata “attestato di frequenza e profitto”.

Avverso la presente deliberazione è ammesso ricorso giurisdizionale avanti al TAR entro sessanta giorni dalla data di comunicazione e piena conoscenza dell’atto, ovvero ricorso straordinario al

Capo dello Stato entro centoventi giorni dalla suddetta data, ovvero l'azione innanzi al Giudice Ordinario, per tutelare un diritto soggettivo, entro il termine di prescrizione previsto dal codice civile.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte, ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell' art. 5 della l.r. n. 22/2010, nonché ai sensi dell'articolo 26 del d.lgs 33/2013, sul sito istituzionale dell'ente, nella sezione "Amministrazione trasparente".

(omissis)

Allegato



*Direzione Attività Produttive*

*Settore Valorizzazione e Sostegno del Commercio Piemontese*

### **Corso di formazione**

**«La qualità e il marchio regionale “Sommi – i migliori esercizi” »  
rivolto agli operatori in attività nel settore della somministrazione  
di alimenti e bevande, tipologia “bar”,  
obbligatorio per l’ottenimento del marchio.**

(Legge regionale 29 dicembre 2006, n. 38 e s.m.i., articolo 22, commi 1 e 1 bis e articolo 23 – D.G.R. n. 36-7391 del 7/04/2014)

## Indice

### **Scheda 1** Schema generale del corso di formazione

- 1.1 Obiettivi
- 1.2 Destinatari
- 1.3 Enti gestori del corso
- 1.4 Composizione delle aule
- 1.5 Contenuti e modalità di erogazione del corso
- 1.6 Modalità di individuazione dei docenti
- 1.7 Materiale didattico
- 1.8 Attestato di frequenza e profitto
- 1.9 Quota di iscrizione
- 1.10 Valutazione del corso

### **Scheda 2** Modulo 1: «*Qualità nei bar*»

- 2.1 Organizzazione generale del “modulo 1” (18 ore)
- 2.2 Sviluppo dei contenuti

### **Scheda 3** Modulo 2 : «*Qualificazione e marchio regionale “Sommi – i migliori esercizi”*»

- 3.1 Organizzazione generale del “modulo 2” (18 ore)
- 3.2 Sviluppo dei contenuti

### **Scheda 4** Attestato di frequenza e profitto

<b>SCHEDA 1</b>	<b>Schema generale del corso di formazione</b>
-----------------	--

Il corso di formazione «La qualità e il marchio regionale “Sommi – i migliori esercizi”» fornisce una visione completa dei processi chiave della gestione quali quello logistico, organizzativo, produttivo, nonché sui concetti base, approcci e metodi che attengono al tema della qualità.

Il corso si compone di due moduli di qualificazione e crescita professionale. Il primo modulo denominato «La qualità nei bar», propedeutico al secondo, è indirizzato agli operatori interessati ad approfondire le proprie conoscenze riguardo agli standard e alle procedure di un esercizio di somministrazione di alimenti e bevande della tipologia “bar”, al fine di migliorare sia il funzionamento organizzativo dell’azienda sia il grado di soddisfazione del cliente.

Il secondo modulo denominato «Qualificazione e marchio regionale “Sommi – i migliori esercizi”» è rivolto agli esercenti interessati ad intraprendere il percorso di qualità diretto all’ottenimento del marchio regionale “Sommi – i migliori esercizi”.

Tab. 1

<b>Modulo</b>	<b>Obiettivo Formativo</b>	<b>Unità didattiche</b>	<b>Ore</b>
<b><i>1. «La qualità nei bar»</i></b>	Fornire gli strumenti per gestire al meglio le fasi di approvvigionamento e conservazione delle materie prime; fornire le conoscenze per migliorare la gestione delle risorse umane; approfondire la conoscenza delle regole e standard di comportamento al fine di garantire un servizio di elevata qualità al cliente; introdurre i partecipanti al tema della qualità sia del servizio reso al consumatore sia del prodotto.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Processo logistico</li> <li>2. Processo organizzativo</li> <li>3. Processo produttivo</li> <li>4. La Qualità: concetti di base, approcci e metodi</li> </ol>	<b>18</b>
<b><i>2. «Qualificazione e marchio regionale “Sommi – i migliori esercizi”»</i></b>	Fornire le conoscenze riguardo alle modalità e alle specifiche per la valutazione dei requisiti di idoneità dell’esercizio; fornire le istruzioni per una corretta compilazione della	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disciplinare di controllo</li> <li>2. Griglie di valutazione per audit in incognito</li> <li>3. Griglie di valutazione per audit in esplicito</li> <li>4. Autovalutazione</li> </ol>	<b>18</b>

	check list; offrire ai partecipanti la comprensione di ciò che viene valutato e dei criteri sui quali si basano i punteggi.		
--	---	--	--

### 1.1 Obiettivi

Il corso è indirizzato agli esercenti l'attività di somministrazione di alimenti e bevande, tipologia "bar", interessati al conseguimento del marchio regionale e si propone di:

1. Potenziare ed affinare le competenze degli operatori al fine di assicurare la qualità del servizio offerto, dei prodotti utilizzati e della professionalità dell'organizzazione.
2. Accrescere le competenze e le capacità manageriali degli operatori del settore attraverso una corretta applicazione delle norme e delle procedure al fine di migliorare i processi di gestione e conseguentemente dei risultati economici dell'azienda.
3. Fornire all'impresa gli strumenti utili per migliorare il grado di soddisfazione del cliente, leva fondamentale della competitività dell'impresa che opera nell'ambito della produzione e somministrazione di alimenti e bevande.
4. Sviluppare le capacità di comunicazione e relazione con gli interlocutori esterni favorendo lo sviluppo di attività di promozione dell'immagine e del servizio.

### 1.2 Destinatari

Il corso è rivolto ai titolari o ai preposti in attività degli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande, interessati al conseguimento del marchio regionale, appartenenti alle seguenti cinque tipologie "bar":

- *bar caffetteria* (somministrazione di bibite, caffè, panini, tramezzini, brioches, toast, piadine e prodotti similari, cioè alimenti che richiedono una minima attività di manipolazione ed un eventuale riscaldamento)
- *bar gelateria* (somministrazione di cibi e bevande tra cui alimenti di produzione propria ottenuti da laboratorio di gelateria ubicato nel territorio regionale)
- *bar pasticceria* (somministrazione di cibi e bevande tra cui alimenti di produzione propria ottenuti da laboratorio di pasticceria ubicato nel territorio regionale)
- *bar gastronomico* (somministrazione di bibite, caffè, panini, tramezzini, brioches, toast, piadine e prodotti similari, cioè alimenti che richiedono una minima attività di manipolazione ed un eventuale riscaldamento, di prodotti della gastronomia nonché di alimenti con attività di preparazione configurabile come piccola ristorazione e/o ristorazione veloce)



- *locale serale* (somministrazione di cibi e bevande con attività prevalente nelle fasce orarie serali e notturne).

### **1.3 Enti gestori del corso**

Al fine di garantire una gestione particolarmente efficace del corso, possono essere gestori del corso le Agenzie formative, o un raggruppamento delle stesse, accreditate presso la Regione Piemonte per la formazione continua e certificate UNI EN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2008) Settore EA 37, emanazione delle Associazioni di categoria più rappresentative a livello regionale del comparto commercio, poiché dotate di rappresentatività diffusa su tutto il territorio regionale nonché di pluriennale esperienza nella formazione specialistica di settore. Suddette Agenzie formative stipuleranno un'apposita convenzione con la quale verranno accettati i contenuti del corso.

### **1.4 Composizione delle aule**

Al corso possono iscriversi il titolare o il preposto già in possesso dei requisiti professionali previsti per l'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande, tipologia "bar". Al fine di massimizzare l'efficacia del processo formativo, si raccomanda la formazione di gruppi omogenei sia per "tipologia" di destinatari, sia per grado di formazione o titolo di studio posseduto. Per favorire la migliore interazione docente e discente, i gruppi di partecipanti dovranno essere composti da un massimo di 16 persone oltre ad una riserva di 4 posti per eventuali recuperi.

Considerato che intraprendere il percorso di richiesta del marchio comporterà un impegno di tempo e di risorse da parte dell'operatore del settore, l'ente gestore procederà ad effettuare in sede di iscrizione al corso, anche al fine di ridurre le probabilità del mancato rimborso dei costi della formazione, un colloquio individuale teso a valutare il possesso ovvero la possibilità reale di acquisizione/miglioramento dei requisiti previsti per l'ottenimento del marchio, in termini di risorse individuali, strutturali e organizzative.

### **1.5 Contenuti e modalità di erogazione del corso**

Durante il corso, analiticamente descritto nelle schede 2 e 3, verranno trattati:

1. i principali aspetti metodologici e di inquadramento disciplinare. Tali elementi sono necessari al fine di sviluppare le competenze e un adeguato grado di "padronanza" dei concetti di base.
2. le applicazioni. L'attività pratica risulta indispensabile al fine di rendere trasferibili nell'operare quotidiano le metodiche e le tecniche apprese.

Il corso è erogato con le seguenti modalità didattiche:

- a) una parte di lezione frontale del docente che ha il compito di trasmettere i concetti principali della unità didattica, coerentemente con gli obiettivi generali e specifici di ciascun modulo;
- b) una parte applicativa nella quale il docente presenta casi pratici e stimola gli allievi ad applicare i concetti illustrati nella realtà in cui essi operano;
- c) una parte di esercitazioni sul campo.

Non è ammessa la modalità di erogazione in FAD (Formazione a distanza) ad eccezione di quanto previsto al punto 1.8.

### **1.6 Modalità di individuazione dei docenti**

Per i docenti dei due moduli si richiede comprovata esperienza didattica maturata in ambiente accademico o della formazione secondaria superiore ovvero nell'ambito di qualificati corsi di formazione tecnica e/o manageriale.

Per le diverse unità didattiche di cui alla Tab. 1 (cfr. pag. 3) si richiede in particolare:

Unità didattiche 1.1, 1.2, 1.3

- esperienza didattica e operativa nel settore della somministrazione di alimenti e bevande

Unità didattica 1.4

- esperienza didattica in materia di qualità e metodologie della qualità
- certificazione in qualità di valutatore di SGQ secondo EN ISO 19011 da parte di Organismo di certificazione del personale accreditato secondo EN ISO/IEC 17024

Unità didattiche 2.1, 2.2, 2.4

- esperienza didattica e/o operativa nel settore della somministrazione di alimenti e bevande
- possesso di attestato di superamento esami del corso base per mystery auditor secondo norma UNI/TS 11312, riconosciuto da organismo di certificazione del personale accreditato secondo EN ISO/IEC 17024

Unità didattica 2.3

- esperienza didattica e/o operativa nel settore della somministrazione di alimenti e bevande
- comprovata esperienza in qualità di valutatore presso laboratori di prova nell'ambito dell'igiene e sicurezza dei prodotti alimentari accreditati secondo EN ISO/IEC 17025 e/o certificazione in qualità di valutatore di SGQ nei settori EA 3 o EA 30 secondo EN ISO 19011 da parte di Organismo di certificazione del personale accreditato secondo EN ISO/IEC 17024.

I curriculum dei docenti dovranno essere depositati presso gli enti formativi che gestiscono i corsi. Costituiranno titolo preferenziale all'atto dell'individuazione dei docenti, precedenti esperienze di docenza nelle singole materie oggetto del corso o in materie affini.

### **1.7 Materiale didattico**

Il materiale didattico da utilizzare per l'intero corso, scaricabile gratuitamente dal sito della Regione Piemonte previa registrazione del richiedente, è il seguente:

- Regione Piemonte, Manuale operativo "Qualità nei bar"
- Regione Piemonte, Disciplinari di controllo di bar/piccola ristorazione
- Regione Piemonte, Disciplinari di attività
- Regione Piemonte, Norma Tecnica
- Regione Piemonte, Indirizzi generali per la concessione ed uso del marchio regionale di qualità per le attività di somministrazione di alimenti e bevande.

Sarà cura dei docenti mantenere aggiornati i contenuti delle lezioni in base alle più recenti disposizioni tecnico/normative in materia.

### **1.8 Attestato di frequenza e profitto**

La frequenza al corso è obbligatoria. Ai discenti che abbiano frequentato l'intero corso e superato una prova orale con valutazione finale non inferiore a 80/100, verrà rilasciato un attestato di frequenza e profitto (Scheda 4). Il punteggio di 80/100 dovrà risultare dalla sommatoria dei punteggi delle singole unità didattiche, i quali non potranno quindi essere inferiori a 10 punti per unità didattica. Sono ammissibili lezioni di recupero per il solo Modulo 1, unità didattiche 1, 2 e 3 di cui alla Tab. 1 erogabili, a fronte di comprovata documentazione giustificativa dell'assenza, anche con modalità di collegamento a distanza, da svolgersi presso le sedi delle Associazioni di categoria ovvero presso le Agenzie formative delle stesse.

La compilazione dell'attestato è a cura dell'ente gestore del corso e per le finalità di acquisizione del marchio regionale, ha validità di due anni dalla data del rilascio. Specifiche disposizioni verranno stabilite in relazione ad eventuali percorsi formativi di aggiornamento.

### **1.9 Quota di iscrizione**

La quota massima oraria a carico dei partecipanti al corso di formazione, non può superare i parametri orari stabiliti dai provvedimenti regionali per la formazione continua a domanda individuale (FCI). L'intera quota di iscrizione sarà rimborsata dall'Amministrazione regionale a seguito

dell'ottenimento del marchio regionale di qualità "Sommi – i migliori esercizi" e dietro presentazione di apposita documentazione comprovante l'effettivo pagamento della medesima alle Agenzie formative.

#### **1.10 Valutazione del corso**

Il corso sarà sottoposto a valutazione da parte dei partecipanti attraverso appositi moduli predisposti *ad-hoc* dall'ente gestore.

<b>SCHEDA 2</b>	<b>Modulo 1: «La qualità nei bar»</b>
-----------------	---------------------------------------

Il modulo «*La qualità nei bar*» si compone di quattro unità didattiche, le prime tre sono dedicate all'approfondimento degli standard e delle procedure operative di un esercizio di somministrazione di alimenti e bevande della tipologia “bar”, con l'evidenziazione dei processi chiave della gestione, quali il processo logistico, il processo organizzativo e il processo produttivo. Le procedure e gli standard proposti consentono di individuare, gestire e monitorare i processi fornendo gli strumenti per migliorare sia il funzionamento organizzativo sia il grado di soddisfazione del cliente. La quarta unità didattica illustra il tema generale della qualità proponendo una carrellata di concetti, definizioni, metodi, strumenti e norme comunemente utilizzati. Essa costituisce un'utile introduzione per approfondire la tematica della qualità partendo dall'evoluzione storica del concetto, passando dalla differenza tra la qualità di prodotto, servizio e sistema, ai metodi e modelli usati nella qualità dei servizi, fino alla panoramica sulle principali normative disponibili e sulla certificazione.

### 2.1 Organizzazione generale del “modulo 1” (18 ore)

<b>Unità didattiche</b>	<b>Obiettivo Formativo</b>	<b>Ore</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Metodologia didattica</b>
<b><i>I. Processo logistico</i></b>	Fornire gli strumenti per gestire al meglio le fasi di approvvigionamento e conservazione delle materie prime nel rispetto delle procedure previste dai principi HACCP e delle regole sulla sicurezza alimentare.	5	Procedure per l'acquisto, la ricezione e lo stoccaggio dei prodotti alimentari.	Lezione frontale del docente in aula, analisi di casi pratici, interventi di miglioramento
<b><i>II. Processo organizzativo</i></b>	Fornire le conoscenze per migliorare la gestione delle risorse umane nelle diverse fasi, dalla selezione all'inserimento lavora-	4	Gestione del personale, sicurezza dei clienti e dei lavoratori, accessibilità, promozione dell'attività e guida ai servizi.	Lezione frontale del docente in aula, analisi di casi pratici, interventi di miglioramento

	tivo, dall'addestramento alla formazione continua.			
<b>III. Processo produttivo</b>	Approfondire la conoscenza delle regole e degli standard di comportamento al fine di garantire un servizio di elevata qualità al cliente.	5	Standard e procedure operative banco, sala e cucina; menu e trasparenza, rintracciabilità, sanificazione, rispetto dell'ambiente e gestione dei rifiuti, HACCP.	Lezione frontale del docente in aula, analisi di casi pratici, interventi di miglioramento
<b>IV. La Qualità: concetti di base, approcci e metodi</b>	Introdurre i partecipanti al tema della qualità sia del servizio reso al consumatore sia del prodotto.	4	Concetto di qualità e come monitorare e certificare la qualità	Lezione frontale del docente in aula, analisi di casi pratici, interventi di miglioramento

## 2.2 Sviluppo dei contenuti

### I – IL PROCESSO LOGISTICO ( 5 ore )

#### **Procedure per gli acquisti e la ricezione della merce**

Procedure per gli acquisti

Procedure per la ricezione dei prodotti alimentari

Fornitori

Requisiti da rispettare nel trasporto dei prodotti alimentari

#### **Procedura per lo stoccaggio dei prodotti alimentari**

Alimenti deperibili

Alimenti non deperibili e bevande

Prodotti non alimentari

#### **Attrezzature bar e cucina/laboratorio**

Attrezzatura bar e sala

Bicchieri

Attrezzatura cucina/laboratorio

Prodotti cartacei e modulistica

### II – IL PROCESSO ORGANIZZATIVO ( 4 ore)

#### **Risorse Umane**

Selezione del personale

Etica aziendale nei confronti dei collaboratori

Formazione

Linee di condotta generale

Cura della persona e delle divise

Gestione delle telefonate

Privacy

Gestione dei problemi/lamentele

### **Job Description (mansionari)**

Responsabile/titolare

Responsabile e addetti del “banco bar”

Responsabile e addetti sala

Responsabile e addetti cucina/laboratorio e personale di servizio

### **Manutenzione della struttura e sicurezza**

La struttura e la sua manutenzione

Sicurezza

La sicurezza dei clienti

La sicurezza dei lavoratori

Importanza dei comportamenti

### **Accessibilità**

### **Promozione e sostegno dell’attività**

Tutela della tradizione e delle caratteristiche dell’esercizio

### **Guida ai servizi**

Fac-simile di Guida ai servizi

## **III – IL PROCESSO PRODUTTIVO ( 5 ore )**

### **Servizio del bar**

Standard operativi banco e sala

Il caffè

Il caffè e le “variazioni sul tema”

Il latte

Le bevande: classificazione e preparazione

Acque

Preparazione delle bevande

Il servizio a domicilio

### **Cucina**

Standard e procedure operative del reparto e sicurezza alimentare

### **Menu e trasparenza**

Tipicità dei prodotti

Allergie e intolleranze alimentari

Valorizzazione della “filiera corta”, dei prodotti “a Km 0” e del metodo di produzione biologico

### **Rintracciabilità**

### **Sanificazione**

### **Rispetto dell’ambiente e gestione dei rifiuti**

### **HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)**

#### **IV – LA QUALITÀ: CONCETTI DI BASE, APPROCCI E METODI ( 4 ore )**

##### **Il concetto di Qualità**

Definizioni ed evoluzione storica del concetto

La Qualità nei prodotti

La Qualità nei servizi

Modelli concettuali sulla Qualità nei servizi

Le 6 dimensioni della Qualità

Le 6 P

I Sistemi di Gestione per la Qualità

Customer satisfaction e customer experience

##### **Monitorare e “certificare” la Qualità**

Il monitoraggio della Qualità

Quadro e normative di riferimento

Marchi Qualità

Certificazioni



<b>SCHEDA 3</b>	<b>Modulo 2: «Qualificazione e marchio regionale “Sommi – i migliori esercizi”»</b>
-----------------	---

Il modulo «*Qualificazione e marchio regionale “Sommi – i migliori esercizi”*» è dedicato al processo di verifica e valutazione dei requisiti qualitativi degli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande, tipologia “bar” attraverso l’autovalutazione da parte dell’esercizio ed il controllo “esterno” mediante audit in incognito e audit in esplicito.

### 3.1 Organizzazione generale del “modulo 2” (18 ore)

<b>Unità didattiche</b>	<b>Obiettivo Formativo</b>	<b>Ore</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Metodologia didattica</b>
<b><i>I. Disciplinare di controllo per esercizi di bar/piccola ristorazione</i></b>	Fornire le conoscenze riguardo le modalità e le specifiche per la valutazione dei requisiti di idoneità dell’esercizio	3	Regole e requisiti per controllare un’attività, un servizio	Lezione frontale del docente in aula, analisi di casi pratici
<b><i>II. Griglia di valutazione per audit in incognito per esercizi di bar/piccola ristorazione</i></b>	Offrire ai partecipanti la comprensione di ciò che viene valutato e dei criteri sui quali si basano i punteggi	6	Esame dei requisiti di verifica del servizio erogato, degli aspetti relazionali e informativi, della pulizia e degli aspetti strutturali dei locali dedicati agli avventori	Lezione frontale del docente in aula, analisi di casi pratici, esercitazioni sul campo
<b><i>III. Griglia di valutazione per audit in esplicito per esercizi di bar/piccola ristorazione</i></b>	Offrire ai partecipanti la comprensione di ciò che viene valutato e dei criteri sui quali si basano i punteggi	4	Esame dei requisiti di verifica dell’organizzazione, delle cucine, degli aspetti ambientali, della sicurezza alimentare	Lezione frontale del docente in aula, analisi di casi pratici, esercitazioni sul campo
<b><i>IV. Autovalutazione</i></b>	Fornire le istruzioni per una corretta autovalutazione rispetto alle check list previste sulle griglie di valutazione e all’elenco dei requisiti	5	Compilazione delle griglie di valutazione; esame e compilazione dell’elenco requisiti varietà cibi e bevande	Lezione frontale del docente in aula; prove di autovalutazione

	varietà cibi e bevande			
--	------------------------	--	--	--

### **3.2 Sviluppo dei contenuti**

#### **I – Disciplinare di controllo ( 3 ore)**

Generalità  
 Griglie di valutazione  
 Processo di valutazione dell' idoneità degli esercizi  
 Modalità di verifica e campionamento  
 Punteggi per l' assegnazione del marchio  
 Mantenimento della qualifica

#### **II - Griglia di valutazione per audit in incognito per esercizi di bar/piccola ristorazione ( 6 ore)**

Area esterna  
 Accoglienza  
 Area interna - sale  
 Area interna - bagni  
 Servizio  
 Gestione cibi e bevande  
 Promozione e tradizione

#### **III - Griglia di valutazione per audit in esplicito per esercizi di bar/piccola ristorazione ( 4 ore)**

Organizzazione generale  
 Cucina/area lavorazione e stoccaggio (compresi eventuali laboratori)  
 Zona bancone/area espositiva  
 Autocontrollo  
 Aspetti ambientali

#### **IV – Autovalutazione ( 5 ore)**

Varietà cibi e bevande

<b>SCHEDA 4</b>	<b>Attestato di frequenza e profitto</b>
-----------------	--

L'attestato di frequenza e profitto deve essere redatto in conformità al seguente modello:

LOGO ENTE GESTORE

LOGO REGIONE PIEMONTE

## ATTESTATO DI FREQUENZA E PROFITTO

Corso di formazione

«La qualità e il marchio regionale “Sommi – i migliori esercizi”»  
 rivolto agli operatori in attività nel settore della somministrazione  
 di alimenti e bevande, tipologia “bar”

DURATA DEL CORSO:	ORE
-------------------	-----

CORSO NUMERO:

ANNO FORMATIVO:

CONFERITO AL CANDIDATO
------------------------

Nato a:	il:
---------	-----

dell'esercizio “.....” con Unità locale in .....
--

ENTE O STRUTTURA FORMATIVA: <b>Convenzionata con la Regione Piemonte rep.n. _____ del _____</b>  SEDE:
---

Timbro e firma del Direttore del Corso

Data \_\_\_\_\_

Il presente attestato è rilasciato ai sensi e per gli effetti di cui \_\_\_\_\_