

PROFILO DEL MAESTRO ARTIGIANO

e relativa proposta per il corso di “*Maestro artigiano GELATIERE*”

GELATIERE

Ambiti di lavoro – parte aziendale

1. STRUMENTI INFORMATICI
2. MERCATO E STRATEGIE
3. NEGOZIAZIONE E RELAZIONE CON CLIENTI / FORNITORI
4. GESTIONE DEI COLLABORATORI INTERNI / ESTERNI
5. ASPETTI ECONOMICO-FINANZIARI
6. AGGREGAZIONI DI IMPRESE

Ambiti di lavoro – parte tecnico professionale

7. PREPARAZIONE DELLA BASE
8. PASTORIZZAZIONE
9. MISCELAZIONE, MANTECAZIONE E CONSERVAZIONE
10. PREPARAZIONE DI SEMIFREDDI E TORTE GELATO
11. DECORAZIONI E ACCOSTAMENTI CROMATICI
12. SICUREZZA ALIMENTARE E MANUALE HACCP

Area Insegnamento del mestiere

Aree di intervento:

13. LA SELEZIONE DEL PERSONALE E IL PROCESSO DI APPRENDIMENTO
14. LA MOTIVAZIONE AD APPRENDERE E LE MODALITÀ CHE LA FAVORISCONO
15. LA PROGETTAZIONE DELLA FORMAZIONE
16. LA VALUTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI

Per ogni ambito di lavoro sono state individuate:

- Attività svolte

- Conoscenze tecnico - scientifiche
- Abilità pratiche o tecnico manuali
- Contenuti dei moduli formativi proposti

Le conoscenze tecnico scientifiche e le abilità pratiche collegate ai contenuti dei moduli formativi proposti sono in **grassetto***

Le conoscenze e le abilità non prese in considerazione (non in grassetto) sono quelle che **si considerano già acquisite** da un artigiano con esperienza (livello di entrata).

* Si presuppone che le conoscenze e abilità in grassetto siano comunque in parte acquisite e quindi i contenuti dei moduli formativi sono considerati approfondimenti.

Area Gestione Aziendale

1. STRUMENTI INFORMATICI

L'ambito "Strumenti Informatici" è previsto solo per i partecipanti che dichiarano di non avere conoscenze ed abilità in materia oppure che non completano correttamente il test di ingresso.

Il requisito previsto in entrata è il possesso di un Personal Computer

Attività

Gestione di documenti, statistiche aziendali (testi, fogli di calcolo) tramite supporti informatici

Gestione contatti professionali tramite posta elettronica

Gestione di documenti contabili, fiscali, finanziari tramite home-banking

Ricerca informazioni sul mercato di riferimento tramite internet

Conoscenze

- i principali comandi per redigere e stampare un testo (Word)
- i principali comandi per elaborare semplici conteggi e organizzare database clienti (Excel)
- i principali comandi per fare ricerche e navigare in internet, utilizzare la posta elettronica, gestire pagamenti tramite home-banking

Abilità

Essere in grado di

- **elaborare un testo (Word)**
- **elaborare conteggi, tabelle, database, ricavando statistiche e grafici vendite, acquisti, clienti (Excel)**
- **fare ricerche e navigare in internet**
- **utilizzare la posta elettronica**
- **gestire pagamenti tramite home-banking**

Contenuti per STRUMENTI INFORMATICI (24 ore)

Esercitazioni applicative su materiali e situazioni reali per ciascuna delle aree tematiche indicate:

- o documento lettera,
- o database clienti sulla base di vari indici (es. fatturato) e gestione /archiviazione scheda cliente,
- o gestione di posta elettronica,

- o ricerca fonti di conoscenza su internet,
- o applicazione di home-banking
- o informazioni su programmi software
- o test di verifica delle conoscenze e abilità acquisite

2. MERCATO E STRATEGIE

Attività

Analizzare gli scenari e le tendenze del mercato

Confrontarsi con la concorrenza e valutare gli elementi distintivi della propria offerta

Decidere obiettivi strategici aziendali in base al posizionamento nel mercato e al proprio vantaggio competitivo

Fidelizzare la propria clientela e acquisire nuovi clienti

Esaminare i bisogni di clienti diversi e il valore atteso

Promuovere l'immagine dell'impresa e la sua offerta presso le diverse tipologie di clienti

Predisporre mezzi e strumenti adeguati a presentare l'offerta aziendale nel mercato di riferimento

Adeguare e/o innovare l'offerta aziendale a fronte dei cambiamenti in atto

Conoscenze

- Le evoluzioni in atto nel settore di riferimento e delle principali fonti informative
- Opportunità ed azioni promo-pubblicitarie
- **Elementi costitutivi di una formula imprenditoriale**
- **Modalità e strumenti di analisi del mercato/settore**
- **Concetti di ambiente, obiettivi e strategie aziendali, concorrenza**
- **Concetto di posizionamento nel mercato e di vantaggio competitivo**
- **Elementi che compongono il piano strategico aziendale**
- **Principi del marketing strategico e operativo**
- **Segmentazione della clientela e tipologie di offerta**
- **Concetto di offerta (prodotto, prezzo, distribuzione, comunicazione, persone) e di prodotto (tangibile e intangibile)**
- **Tipologie, caratteristiche e criteri di utilizzo dei mezzi di comunicazione aziendale**

Abilità

Essere in grado di

- analizzare e rilevare le tendenze, esigenze del mercato, le evoluzioni economiche e tecnologiche del settore
- **analizzare il posizionamento dell'azienda nel mercato rispetto alla concorrenza**
- **individuare e valorizzare il vantaggio competitivo aziendale**
- **formulare l'offerta dell'impresa in base alle tipologie di clienti e costruire il piano strategico aziendale**
- **sviluppare azioni di marketing coerenti con la strategia aziendale per differenziare il prodotto e costruire valore per il cliente**
- **valorizzare la figura del Maestro Artigiano nel mercato**

Contenuti dei moduli comuni a tutte le categorie:

2.1. Scenari di mercato per il settore e strategie aziendali – 16 ore

- o Ambiente esterno e sistema impresa: caratteristiche e interazioni
- o Analisi del settore rispetto al suo ambiente competitivo, tra punti di forza e debolezza interni, minacce e opportunità che vengono dall'esterno
- o Obiettivi e strategie aziendali attraverso le esperienze dei partecipanti
- o La formula imprenditoriale: Concorrenza, Mercato, Struttura aziendale e Sistema prodotto;

- o L'analisi della concorrenza, il vantaggio competitivo aziendale, i fattori critici di successo: analisi del posizionamento dell'impresa nel mercato
- o L'offerta dell'impresa
- o Il piano strategico aziendale
- o Esercitazioni applicative
- o Test di verifica delle conoscenze acquisite

Contenuti specifici per la categoria:

2.2. Il Marketing del laboratorio e del negozio di gelateria – 16 ore

- Percezione del valore da parte dei clienti e modalità di acquisto del prodotto “gelato”
- Vantaggio competitivo e costruzione dell'offerta (marketing mix)
- Il prodotto “gelato” tra aspetti tangibili e intangibili
- Comunicare prodotti innovativi nel negozio: nuovi gusti, lay-out e packaging (accessoristica)
- Test di verifica delle conoscenze acquisite

3. NEGOZIAZIONE E RELAZIONE CON CLIENTI / FORNITORI

Attività

Costruire positivamente la relazione con il cliente

Comunicare ed interpretare efficacemente i bisogni del cliente

Negoziare condizioni di consegna, pagamenti, ecc con il cliente / fornitore e gestire reclami

Utilizzare supporti visivi alla proposta di soluzioni

Valorizzare i propri punti di forza professionali nella relazione con il cliente / il fornitore

Conoscenze

- Conoscenza di criteri per una comunicazione efficace
- **Principi teorici della comunicazione**
- **Tecniche di negoziazione, metodi per sviluppare una relazione consulenziale**

Abilità

Essere in grado di

- Relazionarsi in modo positivo con il cliente, interpretando efficacemente le sue esigenze
- **Approfondire tecniche di comunicazione e negoziazione per risolvere problemi, inconvenienti e reclami, raggiungere accordi soddisfacenti, individuare azioni di fidelizzazione, negoziare prezzi e sconti con clienti/fornitori**
- **Presentare la propria attività (servizi, lavori eseguiti, in base alle caratteristiche di settore), utilizzando strumenti di supporto visivo (disegni, foto, ecc. in base al settore)**

Contenuti dei moduli comuni a tutte le categorie:

3.1. Comunicare, negoziare e costruire relazioni efficaci - 16 ore

- Principi di comunicazione e metodi di negoziazione applicati alle situazioni di lavoro (clienti, con particolare riguardo alle figure professionali intermedie quali architetti, geometri, immobilariisti, fornitori – consegne, pagamenti, ecc.)
- Analisi e interpretazione delle esigenze del cliente: ascolto attivo e uso della domanda rispetto a tipologie diverse di clientela, in base alle categorie di mestiere
- Linguaggio verbale e non verbale
- Come gestire situazioni critiche nella relazione (es. richieste difficili da soddisfare o non esaudibili, inconvenienti, reclami)
- L'uso di supporti visivi alla proposta di soluzioni (dati, disegni, catalogo fotografico, video, campionatura o altri supporti, in base alle specificità del settore)
- Valorizzazione della propria arte, professionalità, qualità nella costruzione della relazione e del rapporto di fiducia
- Indicatori della qualità percepita del servizio
- Test di verifica delle conoscenze acquisite

4. GESTIONE DEI COLLABORATORI INTERNI / ESTERNI

Attività

Gestione del gruppo di lavoro verso gli obiettivi strategici aziendali

Utilizzo delle leve motivazionali

Valorizzazione e sostegno delle competenze dei collaboratori

Azioni volte a distribuire il lavoro e ad esercitare la delega

Conoscenze

- **Principi delle dinamiche interpersonali nel lavoro di gruppo**
- **Concetto di competenza**
- **Teorie della motivazione**
- **Tipologie di delega e loro applicazione**

Abilità

Essere in grado di

- **Gestire gruppi di lavoro e il lavoro di gruppo verso l'obiettivo**
- **Valutare gli elementi di motivazione sottesi al lavoro del singolo e del gruppo**
- **Valutare e valorizzare le competenze dei collaboratori nel gruppo**
- **Valutare interventi di sostegno al gruppo (affiancamento, formazione, ecc.)**
- **Utilizzo di tecniche del colloquio, di analisi delle competenze, di gestione di gruppi**

Contenuti dei moduli comuni a tutte le categorie:

4.1 Gestione dei collaboratori interni ed esterni - 16 ore

- Il coordinamento e l'organizzazione di un gruppo di lavoro intorno rispetto all'obiettivo
- Come valorizzare le competenze e le predisposizioni di ogni collaboratore rispetto al lavoro comune
- La motivazione del singolo e del gruppo, analizzando e interpretando bisogni diversi per fidelizzare risorse che possono sviluppare un rapporto duraturo con l'impresa
- per costruire rapporti positivi con coloro che vengono chiamati a svolgere anche solo collaborazioni temporanee in presenza di picchi di lavoro
- Processi di condivisione e di delega
- Azioni di sostegno / affiancamento al gruppo
- Test di verifica delle conoscenze acquisite

5. ASPETTI ECONOMICO-FINANZIARI

Attività

Gestire gli obiettivi economici aziendali e la preventivazione tramite l'analisi del bilancio, la sua riclassificazione, il controllo di gestione

Gestire le rimanenze di magazzino e pianificare gli acquisti

Gestire finanziamenti e crediti

Conoscenze

- Conoscenza dei principali adempimenti contabili e fiscali: scadenze e modalità di pagamento INAIL, INPS, IVA, imposte da dichiarazione dei redditi (IRPEF, addizionali e IRAP)
- Conoscenza delle principali forme di assicurazioni professionali e previdenziali obbligatorie (INAIL, INPS) e facoltative (R.C., fondi pensione)
- **Concetti e criteri di analisi e riclassificazione del bilancio, di analisi dei costi, di valutazione del punto di pareggio, delle aree di controllo e di gestione e del preventivo**

Abilità

Essere in grado di

- raccogliere bolle, fatture, pagamenti, ecc per la prima nota da trasmettere per la gestione della contabilità
- raccogliere dati (rilevazione presenze) da trasmettere per la gestione delle paghe
- **riclassificare il bilancio**
- **analizzare e classificare i costi (in base alle specificità della categoria)**
- **valutare i centri di costo, applicando i criteri del controllo di gestione**
- **redigere correttamente preventivi / listini prezzi**
- **uso del foglio elettronico per l'inserimento e l'elaborazione dei dati economico-finanziari**

Contenuti dei moduli comuni a tutte le categorie:

5.1. Il bilancio di esercizio - 8 ore

- Analisi dello stato patrimoniale: riclassificazione, elementi caratteristici, percentualizzazione, calcolo dei principali indici patrimoniali e loro interpretazione, esercitazioni applicative
- Analisi del conto economico: esame e interpretazioni delle singole voci di costo, riclassificazione e raffronto pluriennale, percentualizzazione, calcolo dei principali indici di bilancio e loro interpretazione, esercitazioni applicative
- Analisi dei flussi finanziari: significato e principali indicatori, esercitazioni applicative

5.2. Analisi dei costi, controllo di gestione e preventivazione - 20 ore

- classificazione dei costi e utilizzo dei costi nelle decisioni aziendali
- analisi delle principali voci di costo: materie prime, servizi, costo del lavoro, ammortamenti, leasing, interessi passivi, costi figurativi, costi fiscali
- imputazione dei costi dei beni impiegati nella produzione; costi generali e loro incidenza sul costo del venduto

- ricerca del punto di pareggio; come si arriva al punto di pareggio aziendale dal conto economico
- calcolo del guadagno, calcolo del prezzo di vendita dei beni o dei servizi, utilizzando uno schema in Excel (scheda tecnica di prodotto o commessa)
- il controllo di gestione: individuazione delle criticità, incidenza dei costi di gestione e strumenti operativi
- definizione degli obiettivi aziendali (budget) e monitoraggio dei risultati
- l'influenza dell'IVA nell'ambito della gestione.
- cenni sugli aspetti giuridici connessi alla formulazione di un preventivo

5.3. FINANZIAMENTI E CREDITI - 4 ore

- Principali fonti di finanziamento (leasing, affidamenti bancari a breve, medio, lungo termine, ecc)
- Indici finanziari
- Investimenti: pianificazione e flussi di cassa
- Bilancio e Basilea 2

Test di verifica delle conoscenze acquisite nei moduli 5.1, 5.2 e 5.3

6. AGGREGAZIONI DI IMPRESE

Attività

Valutare la dimensione identitaria dell'aggregazione di imprese (formula aggregativa, competenze e specializzazioni delle imprese, configurazione su base categoriale / di filiera)

Valutare la dimensione strategica dell'aggregazione di imprese (potenziali mercati, obiettivi, strategie)

Valutare la dimensione statutaria e normativa dell'aggregazione di imprese (statuto, regolamento)

Valutare la dimensione manageriale dell'aggregazione di imprese (figure di governo e gestione, organizzazione risorse e strutture, pianificazione delle azioni, gestione della comunicazione interna e del sistema informativo, delle politiche di marketing, degli aspetti economico-finanziari per il gruppo delle imprese aggregate e per la singola impresa)

Valutare la dimensione fiduciaria dell'aggregazione di imprese (relazioni, trasparenza, condivisione su aspettative, visione del futuro, obiettivi, modalità di interazione, ruoli)

Progettare l'aggregazione di imprese (coerenza tra strategie e progetti, articolazione e dati di cui si compone un progetto di sviluppo)

Implementare il progetto e verificare i risultati delle azioni realizzate

Conoscenze

- Fattori fondamentali che favoriscono od ostacolano le aggregazioni di imprese
- **Principali tipologie e caratteristiche delle formule giuridiche di aggregazione**
- **Criteri imprenditoriali per valutare la dimensione strategica, statutaria e normativa dell'aggregazione di imprese**
- **Principali criteri manageriali per la gestione dell'aggregazione di imprese**
- **Cenni sulle politiche provinciali a sostegno delle aggregazioni di imprese**
- **Elementi essenziali per la redazione di un progetto**

Abilità

Essere in grado di

- **Effettuare una valutazione di massima su vantaggi e vincoli di un progetto di aggregazione**
- **Tracciare la struttura di massima di un progetto di aggregazione**

Contenuti specifici per la categoria:

6.1. Prove di rete tra aziende del settore e non solo - 12 ore

- Aspetti cruciali da considerare e valutare in un'aggregazione di imprese, da un punto di vista imprenditoriale e manageriale:
 - Gli obiettivi strategici della rete di imprese: valore aggiunto e vantaggio competitivo nel mercato, compatibilità di interessi
 - Le motivazioni e le relazioni dei soci: aspetti fiduciari e compatibilità tra persone
 - La migliore forma organizzativa: modelli e strumenti, la gestione, i ruoli, le procedure, le regole della rete
 - Misurare i rischi e i vantaggi economici: valore aggiunto per la singola impresa e per la rete

- Criteri, metodi e strumenti per progettare e governare nel tempo un'aggregazione di imprese
- Sviluppo di ipotesi progettuali in base agli interessi dei partecipanti: lavoro applicativo e verifica degli elaborati

7. PREPARAZIONE DELLA BASE

Attività svolte

- Scegliere la ricetta
- Valutare le caratteristiche dei prodotti per la base (zucchero, latte, panna, uova), valorizzando i prodotti e la tradizione del territorio
- Scegliere gli additivi per i prodotti a base di creme, frutta secca, frutta fresca
- Dosare gli additivi
- Effettuare la bilanciatura dei prodotti scelti
- Personalizzare la base con aromi naturali (semi, scorze di agrumi, cannella, chiodi di garofano, ecc.)

Conoscenze tecnico – scientifiche

- Caratteristiche delle ricette a base latte, a base acqua e a base mista
- **Qualità chimiche e organolettiche dei prodotti per la base**
- **Tipi, forme, storia e caratteristiche dei prodotti per la base nella tradizione locale**
- **Tipi di additivi (addensanti, emulsionanti, gelificanti, acidificanti, coloranti, edulcoranti, antiossidanti, ecc.), dosaggi e criteri di utilizzo per i diversi prodotti**
- **Tipi di allergie e intolleranze correlate all'assunzione di additivi, e normative di riferimento**
- Principi per la bilanciatura dei vari prodotti base (percentuali di zuccheri, grassi, magri del latte, ...)
- Potere anticongelante e calcolo relativo
- Metodi per correggere eventuali errori di bilanciatura dei prodotti base
- Caratteristiche organolettiche e sensoriali degli aromi e accostamenti tra diversi aromi e tra combinazioni di aromi con le basi

Abilità pratiche o tecnico manuali

Essere in grado di

- **Valutare la qualità dei prodotti in base alle loro caratteristiche chimiche, organolettiche e alla tipologia dei gusti da realizzare**
- **Costruire basi per soggetti intolleranti e allergici ad alcuni additivi**
- Calcolare la bilanciatura e i relativi dosaggi dei prodotti scelti
- Effettuare interventi utili a correggere la base
- Utilizzare gli aromi per personalizzare la base

Contenuto del modulo 7 - PRODOTTI E PREPARAZIONE DELLA BASE (88 ore)

7.1 NUOVI MODI PER VALUTARE E VALORIZZARE LE MATERIE PRIME: LATTE, PANNA, UOVA, ZUCCHERO - 36 ore

- Mappa delle caratteristiche chimiche e organolettiche di
 - latte di stalla e di centrale (alta qualità, intero, parzialmente scremato, bio)
 - panna animale, vegetale, fresca, a lunga conservazione, bio
 - uova provenienti da allevamento da terra, da cortile, in batteria, bio
 - zucchero di canna e barbabietola, glucosio, maltodestrine, fruttosio, zucchero per prodotti dietetici e altre tipologie

- Tecniche di valutazione organolettica e di scelta delle materie prime, dei semilavorati e dei prodotti finiti
- Storia e tradizioni del territorio: latte bovino e caprino, panna, uova, zucchero di mele, alimentazione
- Come valutare la qualità in base al prodotto finale da realizzare
- Degustazioni di prodotti

7.2 GLI ADDITIVI - 12 ore

- Gli additivi maggiormente utilizzati in gelateria: dosaggi e criteri di utilizzo
- Come comporre delle basi per soggetti che soffrono di allergie e intolleranze ad alcuni additivi
- Esercitazioni in aula

7.3 PERSONALIZZARE LA BASE CON AROMI - 24 ore

- Percepire, valutare e scegliere i principali aromi e profumi delle materie prime e dei semilavorati; criteri e tecniche applicative
- Accostamenti e abbinamenti tra aromi
- Degustazioni
- Gli aromi e le basi

7.5 LABORATORIO DI SPERIMENTAZIONE - 16 ore

- Confronto tra creazioni di basi diverse: con latte pastorizzato di centrale, crudo (da stalla), di capra
- Creazione di basi aromatiche, con prodotti territoriali, per soggetti allergici/intolleranti

Test di verifica

8. PASTORIZZAZIONE

Attività svolte

- Miscelare gli additivi con i prodotti base
- Programmare la temperatura e la durata del pastorizzatore in base alle varie opzioni di utilizzo
- Inserire nel pastorizzatore la miscela di additivi e prodotti base
- Controllare le temperature del pastorizzatore
- Verificare la carica microbica presente nel pastorizzatore tramite rivelatori, misurazione con strumenti di acidità o altri strumenti innovativi
- Effettuare il calcolo semplificato dello sviluppo della carica microbica
- Esaminare la spina (rubinetto) del pastorizzatore per evitare il deposito di residui di prodotto
- Estrarre la base pastorizzata

Conoscenze tecnico – scientifiche

- Criteri di miscelazione con prodotti diversi
- **Tecnologia e funzioni, criteri di manutenzione ordinaria delle tipologie più diffuse di pastorizzatori**
- **Livelli di temperature adeguati alle tipologie di prodotto**
- Ordine di inserimento degli additivi e dei prodotti base nel pastorizzatore
- Temperature del pastorizzatore nel momento dell'inserimento nella macchina di additivi e prodotti base
- **Concetto di inquinamento microbico e calcolo semplificato dello sviluppo della carica microbica**
- **Strumenti di rilevazione della carica microbica e misurazione con strumenti di acidità**
- **Tipi di malattie trasmesse dagli alimenti (intossicazioni, tossinfezioni)**
- **Classificazione e condizioni di moltiplicazione dei batteri**
- **Tecniche di rilevazione delle cariche microbiche**
- Normative e metodiche per la conservazione dei prodotti da pastorizzare e da usare freschi
- Tecniche di igienizzazione del pastorizzatore

Abilità pratiche o tecnico manuali

Essere in grado di

- Applicare le metodiche di miscelazione e di inserimento sequenziale dei prodotti e degli additivi
- **Utilizzare i vari programmi di un pastorizzatore**
- **Scegliere la temperatura adeguata in base al prodotto da lavorare**
- **Eseguire le operazioni di manutenzione ordinaria della macchina, sapendo individuare le principali cause di malfunzionamento**
- **Individuare il livello delle cariche microbiche e fare il calcolo semplificato della proliferazione microbica**
- **Intervenire per sanificare la proliferazione microbica e controllare l'esito**
- Conservare il prodotto nel pastorizzatore secondo le norme vigenti

Contenuto del modulo 8 PASTORIZZAZIONE (8 ore)

8.1 LABORATORIO SULLE FUNZIONI E POTENZIALITA' DEL PASTORIZZATORE – 6 ore

- Programmare in modo efficiente il pastorizzatore, utilizzando tutte le sue potenzialità con prodotti diversi
- Prove di pastorizzazione con due macchine di marche differenti
- Aspetti cruciali per la manutenzione ordinaria del pastorizzatore, criticità più frequenti e possibili soluzioni

8.2 LABORATORIO PER PASTORIZZARE IN SICUREZZA - 2 ore

- Cause e conseguenze di una carica microbica elevata
- Concetti e criteri per il calcolo semplificato della proliferazione microbica, sanificazione e controlli da effettuare
- Esercitazione
- Prove pratiche con strumenti di rivelazione, acidimetro, phmetro

Test di verifica

9. MISCELAZIONE, MANTECAZIONE E CONSERVAZIONE

Attività svolte

- Costruire i propri preparati o scegliere i preparati pronti
- Individuare gli ingredienti da miscelare
- Pesare gli ingredienti
- Controllare la scadenza dei prodotti
- Valutare le qualità organolettiche del prodotto che possono modificare la base e individuare gli interventi volti a mantenere l'equilibrio della base stessa
- Miscelare o frullare l'impasto
- Impostare il mantecatore a in base alla sua tipologia (orizzontale o verticale)
- Controllare la temperatura prima della fase di espulsione del prodotto
- Verificare a vista la consistenza e il livello di "asciugatura" dell'impasto
- Inserire del gusto nel congelatore o nell'abbattitore
- Controllare la temperatura dei freezer, dei frigoriferi e dell'abbattitore

Conoscenze tecnico – scientifiche

- **Tecnologie e funzioni del mantecatore con funzionamento totalmente meccanico e a scheda elettronica**
- Nozioni di igienizzazione del mantecatore
- Principi di manutenzione ordinaria e straordinaria del mantecatore
- **Tipi, forme, storia e caratteristiche dei prodotti della tradizione locale e della maggior parte di quelli più utilizzati in gelateria**
- **Tipologie innovative di prodotto legate alla ricchezza botanica e agronomica del territorio locale**
- **Tipi e caratteristiche di ingredienti aggiuntivi per la salute (prodotti ricchi di fibra, antiossidanti, fermenti lattici, ecc)**
- **Orientamenti di gusto nazionali e internazionali**
- **Qualità organolettiche della frutta fresca e secca. caratteristiche che derivano dal territorio di origine, tecniche di produzione**
- Temperatura dei prodotti al momento dell'inserimento nel mantecatore
- Tempi e modalità per aggiungere altri ingredienti durante la mantecazione, sia nel mantecatore orizzontale che in quello verticale
- Temperatura di estrusione del prodotto
- Principi del ciclo frigorifero e della frigoconservazione
- Restrizioni normative nell'uso di CFC e HCFC

Abilità pratiche o tecnico manuali

Essere in grado di

- Utilizzare mantecatori orizzontali e verticali
- Eseguire le operazioni di manutenzione ordinaria della macchina, sapendo individuare le principali cause di malfunzionamento
- **Valutare e scegliere la frutta fresca e secca in base alle diverse caratteristiche, ai territori di origine e alle tecniche di produzione**
- **Sperimentare e costruire ricette innovative e tradizionali per valorizzare i prodotti nella dimensione locale, nazionale, internazionale**
- **Creare prodotti salutistici in base al nuovo concetto di cibo-benessere e/o rispondano alle nuove problematiche di allergie e intolleranze**

Contenuto del modulo 9 - MISCELAZIONE E MANTECATURA CON PRODOTTI DEL TERRITORIO, DELLA TRADIZIONE, DELL'INNOVAZIONE (72 ore)

9.1 LA TERRITORIALITA': PRODOTTI LOCALI E LAVORAZIONI DELLA FRUTTA – 24 ore

- Caratteristiche chimiche e organolettiche dei prodotti legati al territorio trentino: bosco e sottobosco (mugo, funghi, ecc.), botanica (erbe, fiori, ..), frutta fresca e frutta fresca
- Caratteristiche chimiche e organolettiche di vini, grappe, amari e liquori,
- Prodotti per la pasticceria: lavorazioni della frutta (zuccheri, purea, ecc.) e visita allo stabilimento di Trento Frutta

9.2 LA TRADIZIONE DEI PRODOTTI LOCALI - 8 ore

- Storia, scopi, utilizzo
- Stagionalità dei prodotti trentini

9.3 L'INNOVAZIONE NEL SETTORE DELLA GELATERIA- 8 ore

- Orientamenti dell'innovazione a livello nazionale
- Il gelato a livello internazionale
- I prodotti salutistici

9.4 FUNZIONI E POTENZIALITA' DEL MANTECATORE – 16 ore

- Nuove potenzialità nell'uso del mantecatore con funzionamento a scheda elettronica
- Prove di mantecazione con tre macchine di marche differenti
- Aspetti cruciali per la manutenzione ordinaria del mantecatore, criticità più frequenti e possibili soluzioni

9.5 LABORATORIO PER SPERIMENTARE NUOVI PRODOTTI – 16 ore

- Prove di laboratorio per sperimentare prodotti tradizionali (tra cui zucchero (saccarosio) e frutta fresca, zucchero di mela con frutta fresca e purea di frutta, misto crema e frutta), innovativi, salutistici
- Creazione di gusti con prodotti locali

Test di verifica

10. PREPARAZIONE DI SEMIFREDDI E TORTE GELATO

Attività svolte

- Scegliere la ricetta e i prodotti per realizzare il semifreddo o i gusti di gelato per la torta gelato
- Preparare la miscela base a 80°/85° del semifreddo
- Far raffreddare la miscela del semifreddo e aggiungere il gusto voluto
- Utilizzare lo sbattiuova per lavorare la meringata e montare la panna da aggiungere alla miscela del semifreddo
- Predisporre il fondo in pan di Spagna o pasta frolla nella forma scelta per il semifreddo o la torta gelato
- Porre i vari strati di diversi gusti
- Inserire il prodotto in freezer o nell'abbattitore
- Scegliere il tipo di decorazione per il prodotto realizzato (glassa, cialde, cioccolato, ecc.)
- Applicare la decorazione finale del prodotto

Conoscenze tecnico – scientifiche

- Tecnologie e funzioni dello sbattiuova
- Tipi di forme per torte gelato e semifreddi
- Caratteristiche organolettiche e gusti dei fondi di pandispagna e pasta frolla
- Gusti naturali per torte gelato e semifreddi
- **Metodiche per la pastorizzazione e la lavorazione del semifreddo**
- Tecnica del freddo e processi di congelamento
- Tipi e gusti delle decorazioni da applicare

Abilità pratiche o tecnico manuali

Essere in grado di

- Distinguere le caratteristiche e i gusti dei fondi per torte gelato e semifreddi
- **Pastorizzare e lavorare il semifreddo**
- Preparare vari tipi di torte gelato
- **Realizzare vari tipi di semifreddi**
- Conservare i prodotti alla temperatura adeguata

Contenuto del modulo 10 - IL SEMIFREDDO (12 ore)

10.1 TECNICHE E PROCESSI PER PREPARARE IL SEMIFREDDO – 4 ore

- La scelta degli ingredienti
- La fase di pastorizzazione e lavorazione
- La fase della composizione
- La fase del congelamento

10.2 LABORATORIO PER REALIZZARE IL SEMIFREDDO – 8 ore

Test di verifica

11. DECORAZIONI E ACCOSTAMENTI CROMATICI

Attività svolte

- Preparare la massa per le cialde e dare la prima forma (piatta)
- Cospargere la cialda di granella (nocciole, pistacchi, ecc.)
- Cuocere in forno le cialde e dare la forma tridimensionale
- Conservarla in luogo asciutto
- Preparare masse decorative¹ pan di spagna decorativo
- Creare decorazioni di cioccolato (foglie, spirali, scaglette, ecc.) e di frutta candita
- Preparare frutta calda o fredda per coppe gelato
- Preparare i topping di frutta locale e frutta esotica
- Costruire sac à poche per decorazioni con carta da forno

Conoscenze tecnico – scientifiche

- Dosaggio e lavorazione degli ingredienti necessari alla preparazione delle cialde, delle masse decorative, del topping
- **Tipi di sagome per dare la forma alle cialde**
- Temperature e tempi di cottura per le cialde e la massa decorativa
- **Tecnica per la cottura della massa decorativa nel forno a microonde e l'aromatizzazione con liquori (alchèrmes, cointreau, ecc.)**
- **Metodiche per temperare il cioccolato e ricavarne varie forme (scaglie, foglie, spirali, gocce, ecc.)**
- Tecniche per realizzare scritte (compleanno, anniversario, ecc.)
- **Nozioni per trattare la pectina nella realizzazione di glasse di frutta e di topping**
- **Dosaggio degli ingredienti, lavorazione e modalità di cottura del topping**
- **Tecniche per costruire un sac-à-poche con carta da forno (arrotolamento, piegatura, spuntatura, ecc.)**
- **Regole di estetica, di gusto e combinazione delle varie decorazioni**

Abilità pratiche o tecnico manuali

Essere in grado di

- Preparare e disporre la frutta calda o fredda sulle coppe gelato
- **Preparare e disporre cialde, pan di spagna decorativo, glasse di frutta, topping e decori in cioccolato**
- **Preparare e disporre decorazioni con sac-à-poche**
- **Combinare stili, gusti, accessori, forme, colori delle decorazioni in base alle caratteristiche dei prodotti, al recupero della tradizione e alla tipologia di offerta**

Contenuto del modulo 11 - DECORAZIONI E ACCOSTAMENTI CROMATICI (32 ore)

11.1 LABORATORIO DI PREPARAZIONE DELLE DECORAZIONI – 16 ore

- Cialde

- Cioccolato
- Massa decorativa
- Glasse di frutta e Topping
- Decorì con sac-à-poche

11.2 STILI, GUSTI, ACCESSORI, FORME, COLORI - 8 ore

- Le regole del gusto, delle forme e dei colori (4h)
- Combinazioni possibili tra tradizione e innovazione (4h)

11.3 LABORATORIO PER SPERIMENTARE NUOVE CREAZIONI – 8 ore

Test di verifica

12. SICUREZZA ALIMENTARE E MANUALE HACCP

Attività svolte

- Attuare le principali normative in materia di sicurezza sul lavoro previste per il settore
- Analizzare il diagramma di flusso dei vari processi lavorativi in gelateria
- Individuare i punti critici di controllo in gelateria
- Annotare dati ed eseguire interventi seguendo le procedure contenute nel piano di autocontrollo igienico-sanitario
- Effettuare le pulizie delle attrezzature, dei pavimenti, degli utensili, delle minuterie e dei contenitori in base al piano di autocontrollo igienico-sanitario
- Controllare le scadenze e le quantità dei lotti delle materie prime, provvedendo ai reintegri necessari o all'alienazione dei prodotti non conformi
- Smaltire i rifiuti secondo le normative vigenti per la raccolta differenziata
- Coprire i contenitori con le apposite coperture secondo quanto disposto dalle norme igienico-sanitarie
- Caricare i contenitori sugli automezzi in condizioni igienico-sanitarie adeguate al trasporto del prodotto
- Identificare e gestire i lotti produttivi secondo la procedura della rintracciabilità aziendale e, ove necessario, gestire eventuali piani di allerta e ritiro di prodotti non conformi
- Verificare la corretta etichettatura dei prodotti in conformità alla normativa vigente

Conoscenze tecnico – scientifiche

- **Nozioni di igiene alimentare e azioni di prevenzione**
- **Disposizioni riguardanti il laboratorio a norma di legge per la struttura (pianta e orientamento), per i locali e per le attrezzature**
- **Contenuti dei fascicoli tecnici**
- **Punti critici di controllo relativi alle fasi della produzione, stoccaggio, trasporto e/o distribuzione, verifica dell'efficacia e azioni correttive**
- **Diagramma di flusso e punti critici dei prodotti lattiero caseari**
- Principi di conservazione, stoccaggio e termini di scadenza delle materie prime
- Normative e procedure di smaltimento di rifiuti speciali e dei lotti scaduti
- Criteri per la raccolta differenziata dei rifiuti
- **Norme vigenti per il trasporto e la consegna dei prodotti**
- **Requisiti, principi di redazione e procedure della rintracciabilità e del sistema di allerta aziendale**
- Requisiti e verifica dell'etichettatura dei prodotti alimentari

Abilità pratiche o tecnico manuali

Essere in grado di

- **Costruire il proprio manuale della sicurezza e HACCP, in base alle caratteristiche del proprio laboratorio**
- **Attuare le procedure di rintracciabilità e allerta, con l'eventuale ritiro/richiamo di prodotti non conformi**
- Compilare i registri per lo smaltimento dei rifiuti speciali
- Attuare lo smaltimento di rifiuti speciali tramite aziende autorizzate
- Differenziare i rifiuti prodotti nell'attività di produzione

- Trasportare e consegnare i prodotti presso i clienti nel rispetto delle norme vigenti
- Verificare la conformità dell'etichettatura dei prodotti alimentari a partire dalle ricette in uso e preparazione delle schede prodotto
- Adempiere agli obblighi di formazione, informazione ed addestramento in materia di sicurezza alimentare
- Attuare le procedure di prevenzione incendi, di soccorso ed evacuazione
- Le normative in materia di sicurezza sul lavoro applicate al settore
- Intervenire prontamente in caso di incendio e di primo soccorso

Contenuto del modulo 12 - SICUREZZA ALIMENTARE E HACCP (16 ore)

12.1 IL MIO MANUALE DELLA SICUREZZA ALIMENTARE E HACCP – 12 ore

- Igiene alimentare e prevenzione
- Il diagramma di flusso e i punti critici dei prodotti lattiero caseari
- Realizzo il mio manuale di sicurezza alimentare e HACCP
 - Descrivo il mio laboratorio: struttura, locali, attrezzature, archivio dei fascicoli tecnici, e altre zone (lavaggio, centraline, rifiuti, ecc.)
 - Il diagramma di flusso dei miei processi lavorativi
 - I punti critici di controllo nel diagramma di flusso, verifica dell'efficacia, azioni correttive
 - I limiti critici a norma di legge e sanzioni
 - Ritiro / richiamo di prodotti
 - Documentazione e schede da compilare
 - Compilo il mio manuale della sicurezza alimentare e HACCP

12.2 IL MIO CARTELLO GENERALE INGREDIENTI - 4 ore

- Allergeni, Rintracciabilità, Preincartati
- Compilo il mio cartello generale ingredienti

Test di verifica

ESAME DI VALUTAZIONE FINALE DELLA PARTE PRATICA – 6 ore (tempo individuale)

- Prova pratica su prodotti creati in base alle indicazioni ricevute.

Area Insegnamento del mestiere

Tutte le conoscenze e le abilità previste sono connesse ai moduli formativi proposti per l'insegnamento del mestiere.

13. LA SELEZIONE DEL PERSONALE E IL PROCESSO DI APPRENDIMENTO

Attività

Costruire da subito una relazione costruttiva che agevoli l'apprendimento del mestiere in particolare partendo dalla gestione di colloqui di selezione finalizzati all'individuazione del candidato più adatto a ricoprire la figura professionale ricercata attraverso l'identificazione delle conoscenze, capacità, abilità e motivazioni che il candidato possiede confrontandole con quelle richieste dalla figura professionale.

Valorizzare in sé, nella cultura d'impresa e nell'apprendista, la propensione al trasmettere ed acquisire conoscenze.

Sostenere il processo di apprendimento avvalendosi del "metodo dell'alternanza" intesa come alternanza tra attività pratica e riflessione su di essa.

Utilizzare metodologie diverse per favorire l'apprendimento, sviluppando benessere organizzativo.

Conoscenze

- leggi dell'apprendimento dell'adulto in formazione e degli accorgimenti per favorirlo
- comportamenti e atteggiamenti centrali per la figura del "Maestro" artigiano
- peculiarità della figura dell'apprendista, come giovane adulto in formazione
- accorgimenti per un buon inserimento - la gestione del colloquio di selezione: dal reperimento alla selezione, all'inserimento in azienda
- La formazione aziendale e la riflessione sugli apprendimenti operativi

Abilità

Essere in grado di:

- individuare il candidato ideale curando il confronto tra competenze possedute, competenze richieste dal ruolo e le motivazioni a ricoprirlo
- avviare e mantenere relazione di pari dignità con l'apprendista, sviluppando da subito corresponsabilità nell'apprendere e nell'essere motivato a imparare il mestiere
- assumere la responsabilità di preparare ad apprendere il mestiere con tutte le sfaccettature che la maestria comporta: dal saper fare al saper essere, al sapere etico
- utilizzare i momenti di lavoro come occasione continua non solo di addestramento ma anche – e soprattutto – di rielaborazione delle esperienze che l'apprendista compie o vede compiere (dal maestro artigiano, dai colleghi, ...) per padroneggiare gradualmente ma sempre più le competenze specifiche della professione
- sviluppare l'abitudine a riflettere sull'esperienza (prima, durante e dopo l'azione) al fine di renderla "formativa".
- favorire nell'apprendista la pratica delle "domande utili", finalizzate ad approfondire e saper riconoscere e praticare "gli accorgimenti del mestiere"
- spiegare con chiarezza, tenendo conto delle caratteristiche dell'apprendista e della situazione (sul lavoro, dal cliente, ecc.)
- rispondere con pazienza alle domande, anticipare obiezioni e perplessità, correggere tempestivamente dando senso alle comunicazioni correttive

Contenuti – 32 ore

- il colloquio di selezione: strumenti e indicazioni operative
- la formazione in ingresso e la continua come attenzione e risorsa da sviluppare
- le caratteristiche/specificità dei giovani con un'attenzione particolare al rapporto con il lavoro e i suoi significati
- le peculiarità dell'apprendimento e la sua "ambivalenza"
- le aspettative reciproche e la loro esplicitazione: il colloquio di avvio e il patto di apprendimento
- le condizioni e le attenzioni che favoriscono l'apprendere
- i presupposti per apprendere (con riferimento ad un sistema di compiti di apprendimento);
- metodi di formazione sul lavoro: dall'affiancamento all'apprendimento attraverso l'esperienza e la riflessione.
- i principi didattici e attenzioni di efficacia comunicativa

14. LA MOTIVAZIONE AD APPRENDERE E LE MODALITÀ CHE LA FAVORISCONO

Attività

individuare e utilizzare leve motivazionali
utilizzare modalità di sviluppo dell'autoefficacia
utilizzare modalità relazionali che supportino l'apprendere

Conoscenze

- le dimensioni del ruolo professionale e le competenze
- le dimensioni della motivazione
- le modalità che accompagnano la motivazione ad apprendere

Abilità

Essere in grado di:

- gestire un colloquio di motivazione e di rimotivazione
- individuare le leve motivazionali dell'apprendista
- sviluppare autoefficacia
- valorizzare per supportare lo sviluppo professionale
- correggere con tempestività agevolando l'apprendimento attraverso l'esperienza anche di insuccesso

Contenuti – 8 ore

- la gestione dei colloqui di motivazione e di feedback
- orientamenti e comportamenti motivanti
- autoefficacia - apprendimento – motivazione
- potenziali leve motivazionali
- la capacità di dare riconoscimenti e di fare critiche costruttive

15. LA PROGETTAZIONE DELLA FORMAZIONE

Attività

Individuare i fabbisogni formativi dell'apprendista

Definire un percorso di sviluppo attraverso itinerari formativi previsti dalla normativa

Stabilire tempi e modalità di formazione idonei

Conoscenze

- modalità di individuazione delle conoscenze e competenze iniziali del giovane in ingresso e confronto con le competenze attese
- valutazione ed esplicitazione di obiettivi, metodi, tempi e strumenti di attuazione e di verifica

Abilità

Essere in grado di:

- ideare il percorso di sviluppo dell'apprendimento, graduando tempi e competenze
- individuare le modalità e i luoghi: formazione fuori dall'azienda e formazione in azienda, all'interno della normativa di riferimento
- costruire un progetto formativo completo di obiettivi, tempi, metodologie e modalità di valutazione
- verificare e rivedere in itinere la progettazione formativa

Contenuti – 16 ore

- la progettazione: accenni teorici e strumenti operativi di immediato utilizzo
- competenze da sviluppare e definizione dei tempi necessari
- costruzione di un percorso di apprendimento che consideri e intrecci virtuosamente la formazione formale e non formale, aziendale ed esterna, il pensiero e l'azione, l'alternanza: individuazione degli obiettivi e degli steps, pianificazione delle tappe
- Il tutore aziendale e l'apprendistato: il quadro normativo
- Il ruolo del tutore nella sua relazione con l'apprendista
- La progettazione del percorso formativo dell'apprendista: il piano formativo, la formazione formale e non formale

16. LA VALUTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI

Attività

Individuare criteri per la valutazione degli apprendimenti delle competenze professionali

Sollecitare all'autovalutazione come consapevolezza

Esprimere valutazioni utili alla correzione e al rinforzo delle competenze in acquisizione

Conoscenze

- criteri per la valutazione dei saperi e delle capacità relative ai diversi aspetti del ruolo professionale
- modalità di gestione di colloqui di valutazione sia positive sia critiche

Abilità

Essere in grado di:

- definire i criteri di valutazione e comunicarli con chiarezza all'apprendista
- monitorare l'apprendimento e l'operato dell'apprendista
- coinvolgere l'apprendista all'autovalutazione
- condurre con efficacia colloqui di valutazione in itinere e conclusivi

Contenuti – 8 ore

- elementi teorici sul significato della valutazione nel processo di apprendimento
- le modalità di osservazione
- gli strumenti per la valutazione e l'attestazione
- l'autovalutazione e la sua valenza formativa

Follow up di verifica dell'efficacia del percorso proposto – Laboratorio di buone prassi – 8 ore

Obiettivo è di valutare con i partecipanti l'effettiva trasferibilità del percorso proposto. La modalità più utile è quella del laboratorio in cui poter esaminare e elaborare le effettive esperienze di insegnamento del mestiere sperimentate. Il modulo di follow up deve essere, di conseguenza, fissato a distanza di breve-medio periodo (un mese o due al massimo).

Titolo "ambito di lavoro" – GELATIERI	N° di ore
1.Strumenti informatici	24 ore
Area Gestione Aziendale	
2.Mercato e strategie	32 ore
2.1 Scenari di mercato per il settore e strategie aziendali – 16 ore	
2.2 Il Marketing del laboratorio e del negozio di gelateria – 16 ore	
3.Negoziante e relazione con il cliente / fornitore	16 ore
3.1 Comunicare, negoziare e costruire relazioni efficaci - 16 ore	
4.Gestione dei collaboratori interni /esterni	16 ore
4.1 Gestione dei collaboratori interni /esterni – 16 ore	
5. Aspetti economico - finanziari	32 ore
5.1 Il bilancio di esercizio – 8 ore	
5.2 Analisi dei costi, controllo di gestione e preventivazione – 20 ore	
5.3 Finanziamenti e crediti – 4 ore	
6. Aggregazioni di imprese	12 ore
6.1 Prove di rete tra aziende del settore e non solo - 12 ore	
	PARZIALE
	132 ore
Area tecnico professionale	
7. PREPARAZIONE DELLA BASE	88 ore
7.1 Nuovi modi per valutare e valorizzare le materie prime: latte, panna, uova, zucchero - 36 ore	
7.2 Gli additivi – 12 ore	
7.3 Personalizzare la base con aromi – 24 ore	
7.4 Laboratorio di sperimentazione – 16 ore	
8. PASTORIZZAZIONE	12 ore
8.1 Laboratorio sulle funzioni e potenzialità del pastorizzatore – 8 ore	
8.2 Laboratorio per pastorizzare in sicurezza – 4 ore	
9. MISCELAZIONE E MANTECATURA CON PRODOTTI DEL TERRITORIO; DELLA TRADIZIONE, DELL'INNOVAZIONE	72 ore
9.1 La territorialità: prodotti naturali del territorio e lavorazioni della frutta – 24 ore	
9.2 La tradizione dei prodotti locali – 8 ore	
9.3 L'innovazione nel settore della gelateria – 8 ore	
9.4 Funzioni e potenzialità del mantecatore – 16 ore	
9.5 Laboratorio per sperimentare nuovi prodotti – 16 ore	
10. IL SEMIFREDDO	12 ore
10.1 Preparazione e realizzazione del semifreddo – 4 ore	
10.2 Laboratorio per realizzare il semifreddo – 8 ore	
11. DECORAZIONI E ACCOSTAMENTI CROMATICI	32 ore
11.1 Preparazione delle decorazioni – 16 ore	
11.2 Stili, gusti, accessori, forme, colori – 8 ore	
11.3 Laboratorio per sperimentare nuove creazioni – 8 ore	
12. SICUREZZA ALIMENTARE E MANUALE HACCP	16 ore
12.1 Il mio manuale della sicurezza alimentare e HACCP – 12 ore	
12.2 Il mio cartello generale ingredienti – 4 ore	
ESAME DI VALUTAZIONE FINALE DELLA PARTE PRATICA – 6 ore	6 ore
	TOTALE PARTE TECNICA
	238 ore
Area insegnamento del mestiere	
13. La selezione del personale e il processo di apprendimento	32 ore
14. La motivazione ad apprendere e le modalità che la favoriscono	8 ore
15. La progettazione della formazione	16 ore
16. La valutazione degli apprendimenti	8 ore

Follow up	8 ore
TOTALE AREA INSEGNAMENTO DEL MESTIERE	72 ore
TOTALE	442 ore