

Accordo per la disciplina contrattuale dell'apprendistato nel settore turismo ai sensi del decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167

Il giorno 20 del mese di aprile 2012

tra

ASSOTURISMO

ASSHOTEL

ASSOCAMPING

ASSOVIAGGI

FIBA

FIEPET

Rappresentate da Tullio Galli, Mauro Maggi, Patricia Vasconi.

con la partecipazione di CONFESERCENTI

Rappresentata dal Vice Direttore Mauro Bussoni, Elvira Massimiano, Giorgi Cappelli.

e

FILCAMS CGIL rappresentata da Lucia Anile

FISASCAT CISL rappresentata da Giovanni Pirulli

UILTuCS UIL rappresentata da Emilio Fagnoli

Si è stipulato il presente accordo per la disciplina contrattuale dell'apprendistato nel settore turismo ai sensi del decreto legislativo 14 settembre 2011 n. 167.

Premessa

Le parti, esaminata l'evoluzione della disciplina legale dell'apprendistato, riconoscono in tale istituto un importante strumento per l'acquisizione delle competenze necessarie per lo svolgimento del lavoro e un canale privilegiato per il collegamento tra la scuola ed il lavoro e per l'ingresso dei giovani nel mercato del lavoro. In tale contesto, le parti assegnano agli Enti bilaterali un ruolo strategico per il monitoraggio delle attività formative e lo sviluppo dei sistemi di riconoscimento delle competenze.

Ferme restando le disposizioni vigenti in materia di diritto-dovere di istruzione e di formazione, il contratto di apprendistato, che è un contratto finalizzato alla formazione e all'occupazione dei giovani, è definito secondo le seguenti tipologie:

- a) contratto di apprendistato per la qualifica e il diploma professionale;
- b) contratto di apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere;
- c) contratto di apprendistato di alta formazione e ricerca.

Articolo 1

DISCIPLINA GENERALE DEL CONTRATTO DI APPRENDISTATO

(1) Il contratto di apprendistato, stipulato in forma scritta, contiene l'indicazione della qualifica che potrà essere acquisita al termine del rapporto, del livello di inquadramento dell'apprendista, della durata del periodo di apprendistato e della durata dell'eventuale periodo di prova, in conformità a quanto previsto dal CCNL Turismo.

(2) La malattia, l'infortunio o altre cause di sospensione involontaria del rapporto superiori a trenta giorni consecutivi comportano la proroga del termine di scadenza del contratto di apprendistato, con il conseguente posticipo dei termini connessi ai benefici contributivi. In tal caso, il datore di lavoro comunicherà al lavoratore la nuova scadenza del contratto di apprendistato.

(3) Durante lo svolgimento dell'apprendistato, le parti potranno recedere dal contratto solo in presenza di una giusta causa o di un giustificato motivo. In caso di licenziamento privo di giustificazione trovano applicazione le sanzioni previste dalla normativa vigente.

(4) Alla scadenza del contratto di apprendistato, qualora una delle parti intenda recedere dal rapporto, sarà tenuta a comunicarlo con un preavviso di trenta giorni decorrente dalla scadenza del periodo di formazione. In caso di mancato preavviso, ai sensi dell'articolo 2118 del Codice civile, all'apprendista si applica il trattamento previsto dall'articolo 188 del CCNL Turismo 4 marzo 2010.

(5) L'integrale applicazione delle disposizioni del presente contratto, ed in particolare di quelle relative ad assistenza sanitaria integrativa, previdenza complementare, enti bilaterali e formazione continua costituisce condizione indispensabile per l'utilizzo degli strumenti previsti dal presente Accordo.

Articolo 2

APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

(1) Il presente Accordo detta un sistema minimo standard di regole per l'attivazione dell'apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere, immediatamente applicabile da qualsiasi azienda del settore Turismo, di qualsiasi dimensione, uniformemente su tutto il territorio nazionale, con la possibilità di esplicitare la durata e il percorso formativo adattandolo alle esigenze aziendali e, laddove l'azienda ne ravvisi l'opportunità, di usufruire dell'assistenza degli Enti bilaterali del Turismo.

Articolo 3

NUMERO DI APPRENDISTI

(1) Il numero di apprendisti nelle singole unità produttive non potrà superare la proporzione di un apprendista per ogni lavoratore qualificato.

(2) L'imprenditore che non ha alle proprie dipendenze lavoratori qualificati o specializzati, o ne ha meno di tre, può assumere apprendisti in numero non superiore a tre.

(3) Il datore di lavoro non potrà assumere apprendisti qualora non abbia mantenuto in servizio almeno il settanta per cento dei lavoratori il cui contratto di apprendistato sia venuto a scadere nei ventiquattro mesi precedenti. A tal fine, non si computano gli apprendisti che si siano dimessi,

quelli licenziati per giusta causa o per giustificato motivo, quelli che al termine del contratto di apprendistato abbiano rifiutato la proposta di rimanere in servizio, i contratti risolti nel corso o al termine del periodo di prova, gli apprendisti stagionali che possono esercitare il diritto di precedenza. Resta comunque salva la possibilità di assumere un apprendista.

DICHIARAZIONE DELLE PARTI

Le Parti si danno atto che le disposizioni di cui al comma 3 rispondono alle esigenze ed alle caratteristiche del settore turismo e, conseguentemente, auspicano che nell'ambito del processo di riforma del mercato del lavoro, eventuali modifiche della disciplina dell'apprendistato, delle quali si riservano di valutare la compatibilità, non alterino gli equilibri contrattualmente raggiunti.

Articolo 4

OBBLIGHI DEL DATORE DI LAVORO

(1) Il datore di lavoro ha l'obbligo:

- a) di impartire o di fare impartire nella sua impresa, all'apprendista alle sue dipendenze, l'insegnamento necessario perché possa conseguire la capacità di diventare lavoratore qualificato;
- b) di non sottoporre l'apprendista a lavorazioni retribuite a cottimo;
- c) di non sottoporre l'apprendista a lavori che non siano attinenti alla lavorazione o al mestiere per il quale è assunto;
- d) di accordare i permessi necessari per gli esami relativi al conseguimento dei titoli di studio;
- e) di informare per iscritto l'apprendista sui risultati del percorso formativo, con periodicità non superiore a sei mesi, anche per il tramite del centro di formazione; qualora l'apprendista sia minorenne l'informativa sarà fornita alla famiglia dell'apprendista o a chi esercita legalmente la potestà dei genitori.

Articolo 5

OBBLIGHI DELL'APPRENDISTA

(1) L'apprendista deve:

- a) seguire le istruzioni del datore di lavoro o della persona da questi incaricata della sua formazione professionale e seguire con massimo impegno gli insegnamenti che gli vengono impartiti;
- b) prestare la sua opera con la massima diligenza;
- c) adempiere con assiduità e diligenza agli obblighi formativi;
- d) osservare le norme disciplinari generali previste dal presente contratto e le norme contenute negli eventuali regolamenti interni di impresa, purché questi non siano in contrasto con le disposizioni contrattuali e di legge.

Articolo 6

MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE AZIENDALE

(1) La formazione a carattere professionalizzante o di mestiere può essere svolta dal datore di lavoro, anche avvalendosi di strutture formative esterne organizzate o dell'ente bilaterale. La formazione può essere svolta anche in modalità e-learning; anche l'attività di accompagnamento può essere svolta attraverso l'impiego di tecnologie informatiche e strumenti di tele-affiancamento o video-comunicazione da remoto.

(2) La formazione aziendale è costituita da percorsi di formazione formale, informale e non formale.

(3) L'attività formativa può svolgersi anche al di fuori dell'orario di apertura al pubblico. Qualora l'attività formativa si svolga al di fuori del turno di lavoro, le ore di formazione saranno retribuite, fermo restando che le stesse non rientrano nel computo dell'orario di lavoro.

(4) Di norma, il periodo di formazione terminerà almeno trenta giorni prima della scadenza del contratto di apprendistato.

(5) L'azienda autocertificherà la propria capacità formativa e il rispetto di quanto previsto dal CCNL Turismo 4 marzo 2010. Tale certificazione andrà inviata all'Ente bilaterale del turismo competente per territorio (o all'EBN per le aziende multilocalizzate), provvedendo ad effettuare la formazione nella sua interezza, assumendone la responsabilità, e attestando la sussistenza dei seguenti requisiti:

a) referente per la formazione (datore di lavoro o collaboratore), di cui all'articolo 2, comma 1, lettera d) del decreto legislativo n. 167 del 2011, in possesso di titolo di studio secondario oppure idonea posizione aziendale e di documentata esperienza professionale coerente con le competenze indicate nel piano formativo individuale. Il referente interno per l'apprendistato, ove diverso dal datore di lavoro, è il soggetto che ricopre la funzione aziendale individuata dall'impresa nel piano formativo; egli dovrà possedere competenze adeguate e, se lavoratore dipendente, un livello di inquadramento pari o preferibilmente superiore a quello che l'apprendista conseguirà alla fine del periodo di apprendistato. In caso l'azienda intenda avvalersi, per l'erogazione della formazione, di una struttura esterna, quest'ultima dovrà mettere a disposizione un referente per l'apprendistato provvisto di adeguate competenze;

b) profilo professionale rientrante tra quelli individuati nel CCNL Turismo 4 marzo 2010 ed eventuale esplicitazione delle aree tematiche su cui verte la formazione;

c) compilazione del libretto formativo del cittadino di cui all'articolo 2, comma 1, lettera i) del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276; in assenza del libretto formativo, lo svolgimento della formazione potrà essere attestato compilando la scheda formativa *allegata al presente accordo*;

(6) Nell'ambito dei principi stabiliti dal presente accordo, la contrattazione di secondo livello può stabilire specifiche modalità di svolgimento della formazione, in coerenza con le cadenze dei periodi lavorativi, anche tenendo conto delle esigenze determinate dalle fluttuazioni stagionali dell'attività.

(7) Le parti concordano che gli apprendisti potranno essere posti in formazione nell'ambito della progettazione formativa dell'impresa, del territorio o del settore, tramite il Fondo FONTER.

Articolo 7

PIANO FORMATIVO

(1) Il piano formativo individuale dovrà essere definito – anche sulla base di moduli e formulari stabiliti dalla contrattazione collettiva o dagli enti bilaterali e avvalendosi dell'assistenza degli stessi Enti – entro trenta giorni dalla stipulazione del contratto ovvero, per il contratto di apprendistato per la qualifica e il diploma professionale e per l'apprendistato di alta formazione e ricerca, nei diversi termini individuati dai soggetti competenti.

(2) Le organizzazioni territoriali dei datori di lavoro e dei lavoratori aderenti alle parti stipulanti il presente accordo possono affidare al sistema degli enti bilaterali la verifica della conformità dei piani formativi per la rispondenza alle disposizioni di legge e alle disposizioni contenute nel presente accordo. Il monitoraggio dell'attuazione del piano formativo è affidato all'Osservatorio sull'apprendistato che sarà appositamente costituito all'interno degli enti bilaterali del turismo competenti per territorio, in composizione paritaria tra le associazioni datoriali e dei lavoratori, firmatarie del contratto nazionale, che opererà senza ulteriori costi per le aziende e i lavoratori.

(3) Per le aziende multilocalizzate la verifica di cui al comma 2 è svolta dall'Ente Bilaterale Nazionale Unitario del Turismo, al quale è affidato anche il compito di monitoraggio. Le aziende multilocalizzate potranno depositare presso l'EBN i piani formativi standard previsti dall'azienda

per le specifiche figure professionali che intendono assumere, nel rispetto delle modalità di svolgimento della formazione e la corrispondenza delle ore di impegno formativo minimo a quanto stabilito dal presente Accordo. La verifica di conformità relativa ai piani formativi standard aziendali dovrà avvenire entro quindici giorni dalla data di ricevimento dei piani, comprovata da ricevuta e-mail o fax. Decorso detto termine, in assenza di tale parere, le aziende procederanno alle assunzioni degli apprendisti inviando all'EBN copia della scheda formativa allegata al presente Accordo.

Articolo 8

PROFILI FORMATIVI

(1) In allegato al presente accordo, sono indicati, per ciascun comparto, i profili formativi dell'apprendistato professionalizzante, definiti ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167. Nel caso la singola azienda intenda avviare percorsi formativi per profili non previsti dalla parte speciale della presente intesa potrà ottenere apposita autorizzazione dell'ente bilaterale competente. L'ente bilaterale del Turismo competente per territorio invia ogni sei mesi i nuovi profili formativi all'EBN per la loro eventuale formalizzazione nella contrattazione collettiva del settore.

(2) Ai fini della validazione dei percorsi formativi e della relativa attestazione nel libretto formativo del cittadino di cui all'articolo 2, comma 1, lettera i), del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, l'EBN potrà stipulare apposita convenzione con l'ISFOL.

Articolo 9

RETRIBUZIONE

(1) La retribuzione degli apprendisti è determinata con riferimento alla normale retribuzione dei lavoratori qualificati di pari livello, secondo le seguenti proporzioni:

- primo anno 80%
- secondo anno 85%
- terzo anno 90%
- dal quarto anno 95%

(2) Eventuali trattamenti di miglior favore in atto alla data di stipula del presente accordo sono conservati ad personam.

(3) La retribuzione netta dell'apprendista non potrà superare – per effetto delle minori trattenute contributive – la retribuzione netta del lavoratore non apprendista di analogo livello.

(4) Le percentuali di cui al comma 1 restano valide anche in caso di conferma anticipata dell'apprendista.

Articolo 10

ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA

(1) Gli apprendisti devono essere iscritti al Fondo Aster.

Articolo 11

PREVIDENZA COMPLEMENTARE

(1) Le parti riconoscono che gli apprendisti rispondono ai requisiti di iscrivibilità al Fondo di Previdenza Complementare di categoria (Fon.Te.).

Articolo 12

TRATTAMENTI NORMATIVI

(1) Si applicano all'apprendista i medesimi trattamenti normativi previsti per i lavoratori qualificati, salvo diversa previsione contrattuale.

Articolo 13

DURATA DEL CONTRATTO DI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

(1) Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 4, comma 2, del decreto legislativo 14 settembre 2011, n.167, la durata massima del contratto di apprendistato professionalizzante è la seguente:

livello di inquadramento	durata (mesi)
2, 3, 4, 5, 6s	36
6	24

(2) Per le figure professionali di cui all'elenco allegato al presente accordo, i cui contenuti competenziali sono omologhi e contrattualmente sovrapponibili a quelli delle figure artigiane, la durata massima è fissata in quarantotto mesi.

Articolo 14

DURATA DELLA FORMAZIONE

(1) Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 4, comma 2, del decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167, la durata della formazione per l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali e specialistiche è la seguente:

livello di inquadramento	ore medie annue
2, 3	80
4, 5, 6s	60
6	40

(2) Per i rapporti di apprendistato stagionale e per i rapporti di apprendistato la cui durata non coincide con l'anno intero, l'impegno formativo annuo di cui ai commi precedenti si determina riproporzionando il monte ore annuo in base alla effettiva durata di ogni singolo rapporto di lavoro.

(3) Qualora l'impresa si avvalga dell'ente bilaterale per la verifica del piano formativo individuale, l'impegno formativo di cui ai commi precedenti è ridotto di un quarto, previo accertamento della sussistenza delle condizioni previste dall'articolo 1, comma 3, del presente accordo.

(4) Per i territori in cui non sia operativo l'ente bilaterale o la commissione paritetica, la riduzione di cui al comma precedente è comunque applicabile in relazione agli apprendisti coinvolti in un

percorso formativo corrispondente alle mansioni da svolgere (università, scuola secondaria di secondo grado, istituto professionale, attinenti al turismo).

(5) È facoltà dell'azienda anticipare in tutto o in parte le ore di formazione previste per gli anni successivi.

(6) La contrattazione di secondo livello può stabilire un differente impegno formativo.

(7) All'atto dell'assunzione, previa adeguata documentazione, i periodi di apprendistato e le relative attività formative svolti in precedenza presso altri datori di lavoro, per lo stesso profilo professionale, saranno computati ai fini del completamento del periodo prescritto dal presente accordo purchè l'addestramento si riferisca alle stesse specifiche mansioni e non sia intercorsa, tra un periodo e l'altro, una interruzione superiore a 12 mesi.

Articolo 15

APPRENDISTATO IN CICLI STAGIONALI

(1) Fermo restando il limite massimo di durata previsto dal presente accordo, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 4, comma 5, del decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167, è consentito articolare lo svolgimento dell'apprendistato in più stagioni attraverso più rapporti a tempo determinato, l'ultimo dei quali dovrà comunque avere inizio entro quarantotto mesi consecutivi di calendario dalla data di prima assunzione.

(2) L'apprendista assunto a tempo determinato per la stagione può esercitare il diritto di precedenza nella assunzione presso la stessa azienda nella stagione successiva, con le medesime modalità che la legge e la contrattazione riconoscono ai lavoratori qualificati.

(3) Sono utili ai fini del computo della durata dell'apprendistato stagionale anche le prestazioni di breve durata eventualmente rese nell'intervallo tra una stagione e l'altra.

Articolo 16

INTESE CON LE REGIONI E CON LE PROVINCE AUTONOME

(1) La disciplina del contratto di apprendistato per la qualifica e per il diploma professionale e del contratto di apprendistato di alta formazione e ricerca costituirà, per gli aspetti di competenza della contrattazione collettiva, oggetto di intese con le Regioni e le Province autonome.

(2) In attesa della disciplina degli istituti di cui al comma precedente, possono essere applicate, in quanto compatibili, le disposizioni del presente contratto relative all'apprendistato professionalizzante, fermo restando che in relazione alle qualifiche per le quali è previsto l'inquadramento finale nei livelli A, B, 1, potrà essere stipulato unicamente il contratto di apprendistato di alta formazione.

Articolo 17

CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

(1) Salvo diversa intesa tra le parti, sono fatti salvi i contratti individuali di apprendistato stipulati prima del 25 aprile 2012.

(2) Sono fatte salve le disposizioni degli accordi integrativi che hanno disciplinato la materia in attuazione del decreto legislativo n. 276 del 2003, in quanto compatibili con le vigenti disposizioni di legge e del presente accordo.

(3) In caso di variazioni della disciplina legale dell'apprendistato, le parti si incontreranno per valutare la necessità di modificare conseguentemente la disciplina del presente Accordo.

DICHIARAZIONE DELLE PARTI

Con riferimento alla regolamentazione della contribuzione attualmente prevista per le aziende che occupano da 1 a 9 dipendenti, come disposto dall'articolo 22, comma 1, legge n. 183 del 2011, le Parti concordano di attivarsi congiuntamente presso i competenti livelli istituzionali per sancire la certezza dell'applicazione della contribuzione figurativa.

Articolo 18

DECORRENZA

Il presente accordo decorre dal 26 aprile 2012.

Dichiarazione a verbale

Le parti si danno reciprocamente atto che nei territori in cui gli Enti Bilaterali non sono presenti gli adempimenti contemplati dal presente Accordo potranno essere assolti a mezzo di specifiche commissioni paritetiche territoriali o in difetto a mezzo dall' Ente Bilaterale Nazionale – EBN.

Allegati

- Profili formativi
- Qualifiche omologhe
- Scheda formativa
- Autocertificazione

.Allegato 1

I profili formativi aziende alberghiere, porti e approdi turistici

(1) Per l'attuazione delle disposizioni di cui al presente Accordo, con riferimento alle aziende alberghiere, ai porti e agli approdi turistici, ai complessi turistico ricettivi dell'aria aperta e ai rifugi alpini, i profili formativi sono quelli individuati dal CCNL Turismo 4 marzo 2010, così come delineati dal gruppo di esperti designati dal Ministero del Lavoro dal Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca, dalle Regioni e dalla Parti Sociali, con il supporto tecnico dell'Isfol.

SETTORE	AREA DI ATTIVITA'	PROFILO TIPO	QUALIFICHE (elenco esemplificativo)
turismo	alimenti e bevande	addetto alla produzione	cuoco, commis di cucina, pizzaiolo, ...
		addetto al banco	barman, barista, banconiere, ...
		addetto alla sala	maitre, chef de rang, commis di sala, ...
	ricevimento e piani	↓	
		addetto sala e piani	cameriera sala e piani
		↑	
		addetto ai piani	governante, cameriera ai piani, ...
		addetto al ricevimento	portiere, segretario di ricevimento, assistente ...
	servizi generali	↓	
		addetto front e back office	segretario ricevimento, amministrazione e cassa
		↑	
		addetto al back office	contabile, economo, magazziniere, ...
	promozione e commercializzazione	addetto alla manutenzione	operaio qualificato, operaio specializzato, giardiniere, addetto al garage, ...
		addetto alla organizzazione	programmatore di viaggi, promotore commerciale, promotore turistico locale, ...
		addetto al front office	addetto ai servizi di prenotazione, addetto alla biglietteria, ...
	intrattenimento e wellness	addetto a servizi di spiaggia e portuali	assistente bagnanti, inserviente di stabilimento, sommozzatore, ormeggiatore, ...
		addetto ai servizi alla persona	addetto fangoterapia, estetista, parrucchiere, ...
		addetto all'animazione	animatore, istruttore sportivo, accompagnatore gruppi, operatore parchi a tema ...

PROFILO TIPO ADDETTO ALLA PRODUZIONE

Dietologo

Cuoco

Chef tecnologo

Gastronomo

Commis di cucina

Addetto di cucina

Pizzaiolo

Gelatiere

Pasticcere

Sfoglina

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente
comprese nella predetta elencazione

**AREA
ATTIVITA'**

DI Alimenti e bevande

SETTORE

Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere le caratteristiche del settore

Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera

Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente

Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

COMPETENZE DI AREA

Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande

Conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali

Conoscere e saper applicare le norme, le disposizioni e i criteri di autocontrollo in materia di igiene alimentare

Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

Svolgere le operazioni di preparazione delle materie prime

Saper preparare fondi e salse, antipasti, primi piatti, secondi piatti, piatti a base di paste lievitate, dolci e gelati

Saper curare la coreografia del piatto

Conoscere e saper applicare le tecniche relative al controllo del costo – pasto

Conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti

Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali

Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO	ADDETTO AL BANCO
QUALIFICHE	Barmen Banconiere di gelateria, pasticceria, tavola calda, chiosco di stazione Barista Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA ATTIVITA'	DI Alimenti e bevande
SETTORE	Turismo
COMPETENZE DI SETTORE	
Conoscere le caratteristiche del settore	
Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera	
Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera	
Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente	
Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto	
Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	

COMPETENZE DI AREA

Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande

Conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali

Conoscere e saper applicare le norme, le disposizioni e i criteri di autocontrollo in materia di igiene alimentare

Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera

Saper riconoscere le caratteristiche del cliente

Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita

Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda

Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento

Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la preparazione e il servizio delle principali bevande

Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la preparazione e il servizio di piatti semplici

Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out

Conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti

Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali

Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO ALLA SALA

Maitre
Sommelier
Caffetiere, Dispensiere, Caminiere
Chef de rang, sala, piani, vini, trinciatore
Camieriere ristorante, piani, sala, bar, tavola calda, self service
Commis di sala, tavola calda, bar
Addetto ai servizi di mensa
Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA DI ATTIVITA' DI Alimenti e bevande

SETTORE Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

COMPETENZE DI AREA

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande
- Conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali
- Conoscere e saper applicare le norme, le disposizioni e i criteri di autocontrollo in materia di igiene alimentare
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse tipologie di servizio
- Conoscere e saper presentare le caratteristiche dei piatti e delle bevande compresi nel menù
- Conoscere e saper applicare le tecniche per apparecchiare e sparecchiare, secondo le diverse tipologie di servizio
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out
- Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento
- Conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO SALA E PIANI

Cameriera sala e piani

QUALIFICHE

Addetto ai servizi di alloggio e ristorazione
Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA ATTIVITA'

DI Alimenti e bevande / Ricevimento e piani

SETTORE

Turismo

Questo profilo si colloca in posizione intermedia tra l'addetto alla sala e l'addetto ai piani. Le relative competenze possono essere individuate operando una opportuna selezione dalle rispettive elencazioni.

PROFILO TIPO	ADDETTO AI PIANI	Governante Camieriera ai piani, villaggi turistici, camping Guardarobiere Addetto ai servizi di camera Stiratrice, cucitrice, rammentatrice Pulitore, Lavatore a secco, Lavandaio, Addetto tintoria Operatore servizi di pulizia Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
QUALIFICHE		
AREA ATTIVITA'	DI Ricevimento e piani	
SETTORE	Turismo	
COMPETENZE DI SETTORE		
	Conoscere le caratteristiche del settore Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	
COMPETENZE DI AREA		
	Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato Conoscere e saper applicare le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente e le tecniche per il loro utilizzo Conoscere e saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione	
COMPETENZE DI PROFILO		
	Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per l'effettuazione della pulizia e di riassetto dei piani, delle camere e delle relative dotazioni Conoscere e saper applicare le procedure per evitare sottrazioni, smarrimenti, usi impropri dei materiali e delle dotazioni aziendali, nonché dei beni dei clienti Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale	

PROFILO TIPO ADDETTO AL RICEVIMENTO

- Portiere
- Assistente di portineria
- Facchino ai piani, ai saloni, ai bagagli
- Guardiano diurno e notturno
- Hostess
- Sorvegliante di ingresso
- Custode
- Centralinista
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

QUALIFICHE

AREA DI ATTIVITA' DI Ricevimento e piani

SETTORE Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere le caratteristiche del settore

Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera

Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente

Conoscere e saper adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

COMPETENZE DI AREA

Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Conoscere e saper applicare le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente e le tecniche per il loro utilizzo

Conoscere e saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy

Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera

Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera

Saper riconoscere le caratteristiche del cliente

Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita

Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda

Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento

Conoscere e saper applicare le tecniche di yield management

Conoscere e saper applicare le tecniche per la formulazione del piano prenotazioni e le modalità per il suo utilizzo

Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la registrazione del cliente

Conoscere e saper applicare le procedure per la custodia dei valori e del bagaglio dei clienti

Conoscere e saper applicare le tecniche per la predisposizione della partenza del cliente

Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni, materiali

Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO FRONT E BACK OFFICE

QUALIFICHE Segretario ricevimento, amministrazione, cassa.

portineria
Cassiere
Controllore di campeggio
Economo
Addetto al ricevimento, cassa, cassa bar, cassa ristorante; cassa negozi vari, segreteria, controllo clienti, movimento personale, merci
Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA DI ATTIVITA' DI Ricevimento e piani / Servizi generali

SETTORE Turismo

Questo profilo si colloca in posizione intermedia tra l'addetto al ricevimento e l'addetto al back office. Le relative competenze possono essere individuate operando una opportuna selezione dalle rispettive elencazioni.

PROFILO TIPO ADDETTO BACK OFFICE

Segretario di direzione
Impiegato di concetto
Impiegato d'ordine
Corrispondente in lingue estere
Stenodattilografo
Impiegato amministrativo
Contabile
Magazziniere

QUALIFICHE

Addetto all'amministrazione del personale, al controllo amministrativo
Impiegato amministrativo e/o contabile
Addetto a macchine elettrocontabili

Archivista
Programmatore CED
Operatore CED
Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA DI ATTIVITA' DI Servizi generali

SETTORE Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere le caratteristiche del settore
Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

COMPETENZE DI AREA

Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto

Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo

Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera

Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita

Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento

Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy

Conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica

Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti

Conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura

Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico

Conoscere e saper praticare le condizioni di stoccaggio dei materiali, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza

Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali

Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO ALLA MANUTENZIONE

QUALIFICHE

Capo squadra

Capo operato

Operato qualificato

Operaio specializzato

Giardiniere

Addetto alla manutenzione di aree verdi

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA
ATTIVITA' DI Servizi generali

SETTORE Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere le caratteristiche del settore

Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera

Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente

Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

COMPETENZE DI AREA

Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto

Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo

Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper eseguire interventi di precisione per aggiustare, mantenere e riparare macchine, impianti, dotazioni e attrezzature
- Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)
- Saper applicare le procedure e saper utilizzare la strumentazione per effettuare il collaudo
- Conoscere e saper utilizzare i prodotti per la cura delle arce verdi
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO ALLA ORGANIZZAZIONE

- QUALIFICHE**
- Programmatore di viaggi
 - Promotore commerciale
 - Promotore turistico locale

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA DI ATTIVITA' DI Promozione e commercializzazione

SETTORE Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

COMPETENZE DI AREA

SETTORE Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Conoscere la geografia turistica

Conoscere le norme sulla mobilità turistica

Conoscere i sistemi di mobilità

Conoscere i sistemi di ricettività

Conoscere i sistemi di ristorazione

Saper redigere itinerari e programmi di viaggio

Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI AREA

Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Conoscere la geografia turistica

Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera

Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera

Saper effettuare prenotazioni

Saper emettere biglietti aerei e ferroviari

Saper compilare voucher e booking form

Saper riconoscere le caratteristiche del cliente

Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita

Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda

Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out

Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento in valuta straniera e nazionale

Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali

Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO
ADDETTO A SERVIZI DI SPIAGGIA E PORTUALI

Capo assistente bagnanti

Assistente ai bagnanti

QUALIFICHE
Inserviente di stabilimento o cabina o capanna

Sommozziatore

Orneggiatore
Addetto ai servizi portuali
Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA
ATTIVITA'
DI Intrattenimento e wellness

SETTORE
Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere le caratteristiche del settore

Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera

Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente

Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

COMPETENZE DI AREA

Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Saper comprendere la psicologia del turista e la psicologia del gruppo

Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera

Conoscere e saper applicare le tecniche di salvataggio

Conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto

Saper riconoscere le caratteristiche del cliente

Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita

Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda

Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento

Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali

Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO AI SERVIZI ALLA PERSONA

Coordinatore reparto cure sanitarie

Infermiere

Massoterapista

Massaggiatore

Fisiocinesiterapista

Addetto fangoterapia

Addetto alle inalazioni

QUALIFICHE

AREA ATTIVITA'	DI Intrattenimento e wellness	Pedicurista Manicurista Barbiere Parrucchiere Estetista Visagista Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione	Conoscere le caratteristiche del settore Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
SETTORE	Turismo		
PROFILO TIPO	ADDETTO ALL'ANIMAZIONE	Animatore Istruttore di nuoto Istruttore di ginnastica Sorvegliante di infanzia Addetto ai campi sportivi ed ai giochi Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione	Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato Saper comprendere la psicologia del turista e la psicologia del gruppo Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione
AREA ATTIVITA'	DI Intrattenimento e wellness		
SETTORE	Turismo		
COMPETENZE DI SETTORE			

COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Saper gestire e coordinare le attività ludiche del cliente
- Conoscere e saper applicare alle attività dello spettacolo le tecniche relative a luci e suoni
- Conoscere e saper applicare nel contesto aziendale le tecniche sportive e artistiche
- Saper organizzare, gestire e coordinare le attività ludico sportive di bambini e ragazzi
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Si sottolinea che il presente documento è stato elaborato solo a fini formativi e, pertanto, la delimitazione delle aree di attività, l'individuazione dei profili tipo, i raggruppamenti delle qualifiche e la declinazione delle relative

Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Conoscere la geografia turistica

Conoscere le norme sulla mobilità turistica

Conoscere i sistemi di mobilità

Conoscere i sistemi di ricettività

Conoscere i sistemi di ristorazione

Saper redigere itinerari e programmi di viaggio

Conoscere, e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera

Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera

Conoscere e saper applicare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria

Conoscere e saper applicare le tecniche per la definizione del planning

Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti

Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico

Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita

Conoscere e saper utilizzare le leve di marketing

Conoscere e saper interpretare le politiche di marketing dell'azienda

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO AL FRONT OFFICE

QUALIFICHE

Addetto ai servizi di prenotazione, servizi turistici, biglietterie

Addetto alla vendita banco viaggi

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA DI
ATTIVITA' Promozione e commercializzazione

Profili Formativi Pubblici Esercizi

(1) Per l'attuazione delle disposizioni di cui al presente regolamento, con riferimento ai pubblici esercizi sono individuate le seguenti figure:

denominazione figura	livello corrispondente	durata
ADDETTO/OPERATORE DI BASE	6 livello CCNL TURISMO	fino a 24 mesi
ADDETTO/OPERATORE ESPERTO	6 livello super CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO	5 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE SPECIALIZZATO	4 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
OPERATORE PROFESSIONALE	3 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
OPERATORE GESTIONALE	2 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi

(2) Le figure possono operare all'interno delle aziende di cui all'articolo 1, comma 1, punto III, CCNL Turismo 31 luglio 2007.

(3) Le qualifiche per ciascuna figura sono quelle di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione.

(4) Sono indicati di seguito i contenuti standard minimi per ciascun profilo formativo.

ADDETTO/OPERATORE DI BASE

(cucina, banco, sala, bar)

Descrizione attività: La figura opera nell'area cucina o nell'area banco/bar/sala realizzando, sotto indicazione, compiti semplici rispettando gli standard personali ed ambientali di qualità, igiene e sicurezza

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
6 Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera generalmente effettuando attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza, ove del caso sulla base delle indicazioni ricevute, e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera. ESEMPI: ricezione, movimentazione, stoccaggio, conservazione e rigenerazione di materie prime, semilavorati e piatti finiti, preparazione di piatti semplici derivanti dall'assemblaggio di ingredienti o semilavorati, somministrazione al cliente, approntamento degli spazi, mise en place dei tavoli e riordino, ecc.	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze: a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali); b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

ADDETTO/OPERATORE ESPERTO

(cucina, banco, sala, bar)

Descrizione attività : La figura opera nell'area cucina o nell'area banco/bar/sala realizzando, sotto indicazione, compiti semplici rispettando gli standard personali ed ambientali di qualità, igiene e sicurezza

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
6 livello Super Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera generalmente gestendo attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza, ove del caso sulla base delle indicazioni ricevute, e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera. ESEMPI: ricezione, movimentazione, stoccaggio, conservazione e rigenerazione di materie prime, semilavorati e piatti finiti, preparazione di piatti semplici derivanti dall'assemblaggio di ingredienti o semilavorati, somministrazione al cliente, approntamento degli spazi, mise en place dei tavoli e riordino, ecc.	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze: a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali); b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO

(cucina, banco, sala, bar)

Descrizione attività: La figura svolge la propria attività nell'ambito del processo di produzione dei cibi, sulla base delle caratteristiche di offerta dell'esercizio in cui opera e sulla base delle indicazioni ricevute o nell'ambito del processo di preparazione e somministrazione di cibi e bevande rispettando gli standard personali ed ambientali di qualità, igiene e sicurezza

livello CCNL Turismo

Competenze potenziali

Contenuti percorso formativo minimo

5

Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche -

e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione

La figura standard opera generalmente attuando le sequenze di svolgimento delle lavorazioni, coniugando esigenze di efficienza d'uso dei fattori produttivi e di efficacia di risposta alle attese dei clienti serviti, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza.

ESEMPI: produzione di piatti derivanti dal loro semplice assemblaggio, realizzazione di preparazioni gastronomiche previste dal menù, applicando le ricette definite e controllando la qualità organolettica dei cibi prodotti, allestimento degli spazi e gli strumenti di lavoro, mise en place dei tavoli e riordino, consigliare il cliente sulla scelta di cibi e bevande e servire quanto richiesto, eseguire operazioni amministrative e le normali operazioni di registrazione di fatture e degli incassi, anche utilizzando macchine elettroniche dotate di software dedicato; procedere alle operazioni di conteggio di denaro e/o ticket, ecc.

Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:

a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);

b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

ADDETTO/OPERATORE SPECIALIZZATO

(cucina, banco, sala, bar)

Descrizione attività : La figura si occupa della realizzazione del processo di produzione dei cibi, sulla base delle caratteristiche di offerta dell'esercizio in cui opera, coadiuvato eventualmente da addetti di supporto, o della realizzazione del processo di preparazione e somministrazione di cibi e bevande, sulla base delle caratteristiche di offerta dell'esercizio in cui opera, garantendo inoltre il rispetto delle norme di igiene e sicurezza, relative all'ambito in cui svolge le operazioni allo stesso affidate.

livello
Turismo

CCNL

Competenze potenziali

Contenuti percorso formativo minimo

4

Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche -

e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione

La figura standard opera generalmente definendo ed assegnando sulla base dello stato degli ordini/del piano di produzione e tenendo in conto la disponibilità delle risorse, le sequenze di svolgimento delle lavorazioni, coniugando esigenze di efficienza d'uso dei fattori produttivi e di efficacia di risposta alle attese dei clienti serviti, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza e gestendo, laddove richiesto, anche in una lingua estera le interazioni del ciclo di lavoro.

ESEMPI : produzione in autonomia di piatti derivanti dal loro semplice assemblaggio, realizzazione di differenti preparazioni gastronomiche previste dal menù, applicando le ricette definite e controllando la qualità organolettica dei cibi prodotti, allestimento degli spazi e gli strumenti di lavoro, suggerimento al cliente sulla scelta di cibi e bevande e servire quanto richiesto, esercitando ove del caso attività di supporto al consumo, in modo da valorizzare i prodotti e l'esperienza gustativa, ecc.

Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:

a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);

b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

OPERATORE PROFESSIONALE

(cucina, banco, sala, bar)

Descrizione attività : La figura partecipa direttamente al processo produttivo, sulla base delle deleghe ricevute, garantendo e sviluppando la qualità dell'offerta e del modello di lavoro rispettando gli standard personali ed ambientali di qualità, igiene e sicurezza

livello CCNL Turismo

Competenze potenziali

Contenuti percorso formativo minimo

3

Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche -

e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione

La figura standard opera generalmente sulla base delle deleghe e ricevute e/o delle istruzioni in uso nel locale, secondo le sulla base delle caratteristiche delle tipologie di clienti, e delle indicazioni di domanda e mercato fornite, tenendo in conto i vincoli e le risorse produttive del contesto, attua - sulla base delle caratteristiche dell'offerta, delle risorse assegnate e delle norme di qualità, igiene e sicurezza - il modello di funzionamento dell' area, esprimendolo sotto forma di regole organizzative.

ESEMPI : Elaborazione del piano di produzione, definendo sulla base del carico di lavoro l'impiego delle risorse e monitorandone l'effettivo impiego, Verifica della qualità delle preparazioni alimentari rispetto agli standard di offerta e disporle nei piatti di portata, in modo da valorizzarle nel rapporto con il cliente, realizzazione delle differenti preparazioni gastronomiche e controllando la qualità organolettica dei cibi prodotti, gestione delle risorse umane della propria area, orientandone i comportamenti al rispetto delle regole di lavoro e creando occasioni di qualificazione ed integrazione professionale, gestione laddove richiesto, anche in una lingua estera le interazioni del ciclo di lavoro, ecc.

Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:

- a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);
- b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

OPERATORE GESTIONALE

(cucina, banco, sala, bar)

Descrizione attività: La figura partecipa direttamente al processo produttivo, coordinando le risorse assegnate, se previsto, garantendo e sviluppando la qualità dell'offerta e del modello di lavoro, rispettando gli standard personali ed ambientali di qualità, igiene e sicurezza

livello CCNL Turismo

Competenze potenziali

Contenuti percorso formativo minimo

2

Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche -

e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione

La figura standard opera generalmente con un attività di controllo e definizione delle attività della propria area sulla base delle caratteristiche delle tipologie di clienti, e delle indicazioni di domanda e mercato fornite, tenendo in conto i vincoli e le risorse produttive del contesto, gestendo, laddove richiesto, anche in una lingua estera le interazioni del ciclo di lavoro

ESEMPI: Controllo dei menù, controllo e definizione - sulla base delle caratteristiche dell'offerta, delle risorse assegnate e delle norme di qualità, igiene e sicurezza - del modello di funzionamento dell' area, esprimendolo sotto forma di regole organizzative, controllo ed elaborazione sulla base degli ordini e delle previsioni di vendita, il piano di produzione, definendo sulla base del carico di lavoro l'impiego delle risorse e monitorandone l'effettivo impiego, anche in termini economici, verifica della qualità delle preparazioni alimentari, coordina e gestisce le risorse umane della propria area, ecc.

Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:

- a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);
- b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

Profili formativi Stabilimenti Balneari

(1) Per l'attuazione delle disposizioni di cui al presente regolamento, con riferimento agli stabilimenti balneari sono individuate le seguenti figure:

denominazione figura	livello corrispondente	durata
ADDETTO/OPERATORE DI BASE	6 livello CCNL TURISMO	fino a 24 mesi
ADDETTO/OPERATORE ESPERTO	6 livello super CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO	5 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE SPECIALIZZATO	4 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
OPERATORE PROFESSIONALE	3 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
OPERATORE GESTIONALE	2 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi

(2) Le figure possono operare all'interno delle aziende di cui all'articolo 1, comma 1, punto IV CCNL Turismo 31 luglio 2007.

(3) Le qualifiche per ciascuna figura sono quelle di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione.

(4) Si applicano, in quanto compatibili, i contenuti standard minimi per ciascun profilo formativo del comparto pubblici esercizi e quelli, specifici, di seguito indicati.

OPERATORE PROFESSIONALE

Descrizione attività: La figura opera prevalentemente nell'assistenza ai clienti finalizzate a rendere fruibile, piacevole ed interessante il servizio.

(Servizi di spiaggia)

Assiste i clienti e fornisce loro suggerimenti e consigli sui servizi offerti dalla struttura e dal territorio. Agisce in modo da prevenire fattori o condizioni di messa in pericolo, sul luogo di lavoro, della propria ed altrui sicurezza.

Collabora con la struttura nel processo di predisposizione ed erogazione del servizio.

livello Turismo	CCNL	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
3		La figura standard opera generalmente gestendo e coordinando le situazioni di emergenza più frequenti individuando i comportamenti a rischio più frequenti, utilizzando adeguatamente i dispositivi e le attrezzature di protezione individuale, applicando i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente e le regole minime di primo soccorso	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze: a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali); b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse).
Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche – e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione			

ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO

Descrizione attività : La figura opera prevalentemente nell'assistenza ai clienti finalizzate a rendere fruibile, piacevole ed interessante il servizio.

Assiste i clienti e fornisce loro suggerimenti e consigli sui servizi offerti dalla struttura e dal territorio. Agisce in modo da prevenire fattori o condizioni di messa in pericolo, sul luogo di lavoro, della propria ed altrui sicurezza.

Collabora con la struttura nel processo di predisposizione ed erogazione del servizio.

Provvede all'allestimento, alla cura e al riordino di ambienti, strutture e attrezzature.

(servizi di spiaggia)

livello CCNL Turismo

Competenze potenziali

Contenuti percorso formativo minimo

5

Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche -

e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione

La figura standard opera generalmente gestendo le situazioni di emergenza più frequenti individuando i comportamenti a rischio più frequenti, utilizzando adeguatamente i dispositivi e le attrezzature di protezione individuale, applicando i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente e le regole minime di primo soccorso e provvede all'allestimento, alla cura e al riordino di ambienti, strutture e attrezzature.

Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:

a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);

b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

ADDETTO/OPERATORE DI BASE

Descrizione attività : La figura opera con interventi di gestione e supporto nelle diverse attività di assistenza ai clienti finalizzate a rendere fruibile, piacevole ed interessante il servizio.

Provvede all'allestimento, alla cura e al riordino di ambienti, strutture e attrezzature per lo sport, l'intrattenimento e il tempo libero, anche effettuando interventi di prima manutenzione.

Svolge attività di assistenza e ricevimento dei clienti.

Collabora con la struttura nel processo di predisposizione ed erogazione del servizio.

(servizi di spiaggia)

livello CCNL Turismo

Competenze potenziali

Contenuti percorso formativo minimo

6

Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche -

e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione

La figura standard opera generalmente effettuando attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza, ove del caso sulla base delle indicazioni ricevute, e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera.

ESEMPI : assistenza e ricevimento dei clienti, cura e riordino ambienti, strutture e attrezzature, operazioni di semplice manutenzione.

Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:

a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);

b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

Profili formativi imprese di viaggio a turismo

(1) Per l'attuazione delle disposizioni di cui al presente regolamento, con riferimento alle imprese di viaggio e turismo sono individuate le seguenti figure.

<i>denominazione figura</i>	<i>livello corrispondente</i>	<i>durata</i>
ADDETTO/OPERATORE DI BASE	6 livello CCNL TURISMO	fino a 24 mesi
ADDETTO/OPERATORE ESPERTO	6 livello super CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO	5 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE SPECIALIZZATO	4 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
OPERATORE PROFESSIONALE	3 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
OPERATORE GESTIONALE	2 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi

(2) Le figure possono operare all'interno delle aziende di cui all'articolo 1, comma 1, punto VI CCNL Turismo 31 luglio 2007.

(3) Le qualifiche per ciascuna figura sono quelle di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione.

(4) Sono indicati di seguito i contenuti standard minimi per ciascun profilo formativo:

ADDETTO/OPERATORE DI BASE

Descrizione attività: La figura opera nelle agenzie di viaggio realizzando, sotto indicazione, compiti semplici

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
6 Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera generalmente effettuando attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle indicazioni ricevute e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera. ESEMPI : custode, portiere, mansioni di semplice attesa.	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze: a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali); b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

ADDETTO/OPERATORE ESPERTO

Descrizione attività : La figura opera nelle agenzie di viaggio, realizzando, sotto indicazione, compiti semplici

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
6 livello Super Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera generalmente gestendo attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza, ove del caso sulla base delle indicazioni ricevute e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera. ESEMPI : smistamento pratiche, guida di mezzi di trasporto, ecc.	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze: a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali); b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO

Descrizione attività : La figura svolge attività diversificate, di livello semplice e di routine nel quadro delle modalità operative conferitegli

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
5		
Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera generalmente attività diversificate ma nel complesso di livello semplice e di routine, e laddove richiesto, operando anche in lingue estere. ESEMPI: - accoglienza ed orientamento della clientela; - operazioni amministrative e le normali operazioni di emissione e registrazione di fatture e degli incassi, anche utilizzando macchine elettroniche ovvero software dedicati alla gestione delle attività di contabilità semplice; - archiviazione delle pratiche di vendita; - autista, portavalori, ecc.	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze: a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali); b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

ADDETTO/OPERATORE SPECIALIZZATO

Descrizione attività : La figura effettua le diverse operazioni riguardanti prenotazioni, emissione e vendita di biglietti, vouchers, ecc. anche per mezzo di terminali elettronici, ecc.

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
4		
Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera nelle agenzie di viaggio, in condizioni di autonomia esecutiva, che svolgono sia intermediazione che organizzazione e, laddove richiesto, operando anche in lingue straniere. ESEMPI : - prenotazione di posti, emissione e vendita di biglietti, voucher e documenti di viaggio; - servizi di accompagnamento e trasferimento della clientela; - gestione dei flussi amministrativi e contabili delle operazioni poste in essere dall'azienda; - assistenza pre e post vendita del cliente negli aspetti che riguardano l'erogazione del servizio e rilevazione del grado di soddisfazione; - rilevazione dei reclami dei clienti.	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze: a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali); b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

OPERATORE PROFESSIONALE

Descrizione attività : La figura è impegnata nella creazione e vendita di programmi turistici, nella prenotazione ed emissione di biglietti varie con capacità di costruzione tariffaria autonoma e conoscenza lingue, nelle funzioni amministrative, ecc.

livello Turismo	CCNL	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
3	Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera prevalentemente nelle agenzie sia di intermediazione che di produzione con particolari conoscenze tecniche ed adeguata esperienza e, laddove richiesto, operando in lingue straniere. ESEMPI : addetto ai servizi di prenotazione dei posti, emissione di biglietti con costruzione tariffaria autonoma e conoscenza delle lingue straniere; tecnico specializzato nella creazione e programmazione di pacchetti e servizi turistici; tecnico specializzato nell'organizzazione di convegni, congressi e viaggi di incentivazione; tecnico specializzato nella fornitura di viaggi d'affari in base alle specifiche esigenze dei clienti; promotore commerciale; addetto all'attività di marketing; impiegato amministrativo e /o contabile di acquisita esperienza, ecc.	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze: a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali); b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

OPERATORE GESTIONALE

Descrizione attività: La figura è specializzata nelle funzioni gestionali delle agenzie di viaggi e turismo, coordinando le risorse assegnate, se previsto, garantendo e sviluppando la qualità dell'offerta e del modello di lavoro, analizzando la domanda ed elaborando la strategia per conseguire gli obiettivi.

livello Turismo	CCNL	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
2	Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera generalmente una funzione di controllo e definizione delle attività della propria area sulla base delle caratteristiche delle tipologie di clienti, e delle indicazioni di domanda e mercato fornite e, laddove richiesto, operando in lingue straniere ed in ogni caso sulla base delle linee strategiche predisposte dal responsabile dell'impresa. ESEMPI: responsabilità di servizio o di reparto anche amministrativo ; capo agenzia di cat. C con autonomia tecnica ed amministrativa di gestione; cura dei rapporti con i fornitori dei servizi turistici.	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze: a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali); b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

Allegato n. 2

SPETT.LE
ENTE BILATERALE
TERRITORIALE DEL TURISMO¹
INDIRIZZO
CITTA'

Oggetto: autocertificazione della capacità formativa ai sensi del Regolamento sull'apprendistato professionalizzante nel settore Turismo.

Il/la sottoscritto/a ..., rappresentante dell'azienda ..., con sede in ..., via ..., consapevole del valore delle proprie dichiarazioni, ed in particolare che: "In caso di inadempimento nella erogazione della formazione di cui sia esclusivamente responsabile il datore di lavoro (...), il datore di lavoro è tenuto a versare la differenza tra la contribuzione versata e quella dovuta con riferimento al livello di inquadramento contrattuale superiore che sarebbe stato raggiunto dal lavoratore al termine del periodo di apprendistato, maggiorata del 100 per cento" (articolo 7 comma 1, d.lgs 167/2011); ai fini dell'erogazione agli apprendisti in forza della formazione in modalità esclusivamente aziendale secondo quanto previsto dall'art. 5 dell'Accordo per la disciplina contrattuale dell'apprendistato nel settore turismo ai sensi del d.lgs 167/2011.

dichiara

1) che, con riferimento alla predetta azienda, sussistono tutti i requisiti richiesti dal Regolamento sull'apprendistato professionalizzante nel settore Turismo, ed in particolare:

a) è individuato un referente per la formazione, in possesso di titolo di studio secondario oppure idonea posizione aziendale e almeno due anni di documentata esperienza professionale coerente con le competenze indicate nel piano formativo individuale;

b) i profili professionali attivati rientrano tra quelli individuati nel Regolamento sull'apprendistato professionalizzante nel settore Turismo;

c) verrà compilata, per ogni apprendista, una scheda formativa secondo il modello individuato dal presente Accordo 20 aprile 2012.

2) che l'azienda applica integralmente le disposizioni del CCNL Turismo 4 marzo 2010, ed in particolare quelle relative ad assistenza sanitaria integrativa, previdenza complementare, enti bilaterali e formazione continua, che costituiscono condizione necessaria per l'utilizzo degli strumenti previsti dal Regolamento sull'apprendistato professionalizzante nel settore Turismo.

In fede.

luogo e data

timbro e firma

¹ Per le aziende multilocalizzate la comunicazione dovrà essere indirizzata all'Ente bilaterale nazionale del Turismo, via Nazionale 60 - 00184 Roma.

scheda formativa

nome e cognome | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | data di nascita | | | / | | / | |

indirizzo |

città | | | | | | | | | | | | | | | | | | provincia | | |

☐ istituto professionale ☐ scuola secondaria di 2° ☐ università**informazioni sull'azienda**

enominazione sociale | | | | | | | | | | | | | | | |

[illegible][illegible]

città | | | | | | | | | | | | | | | | | | provincia | | |

[illegible][illegible]

Art. 1, comma 2, lett a) d.lgs 167/2011	Art. 1, comma 2, lett b) d.lgs 167/2011	Art. 1, comma 2, lett c) d.lgs 167/2011
--	--	--

(qualifica professionale) (professionalizzante o di mestiere) (alta formazione o ricerca)

profilo professionale |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

[illegible]

durata del rapporto inquadramento formazione
 | | | mesi livello | | | | | | ore medie annue

inizio rapporto |__|_|_|/|_|_|_|/|_|_|_| fine rapporto |__|_|_|/|_|_|_|/|_|_|_|

Si attesta che la formazione prevista dal CCNL Turismo si è svolta in sede aziendale, in conformità con quanto previsto dal CCNL stesso e dalle vigenti disposizioni di legge.

data | | | / | | / | | | (timbro e firma)

Allegato 4

Elenco qualifiche con contenuti competenziali omologhi o sovrapponibili a quelle delle figure artigiane

2° Livello – Durata massima 48 mesi

Capo Cuoco

Capo laboratorio gelateria / pasticceria

Capo barista /Capo barman / Primo barman

Capo banconiere di pasticceria

3° Livello – Durata massima 48 mesi

Cuoco unico

Primo pasticcere

Coordinatore houseKeeping villaggi turistici

Primo barman/barman unico

Governante unica

Addetto alle prenotazioni (imprese di viaggi e turismo)

4° Livello – Durata massima 42 mesi

Gastronomo

Gelatiere

Pizzaiolo

Cuoco capo partita, Cuoco di cucina non organizzata in partita