

**Accordo per la disciplina dell'apprendistato ai sensi del decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167**

Addi 14 maggio 2012 in Roma

tra

Federazione Nazionale Industria dei Viaggi e del Turismo (FEDERTURISMO CONFINDUSTRIA)  
Associazione Italiana Compagnie Alberghiere (Confindustria AICA)

e

Federazione Italiana Lavoratori Commercio, Turismo e Servizi (FILCAMS CGIL)  
Federazione Italiana Sindacati Addetti Servizi Commerciali Affini e del Turismo (FISASCAT CISL)  
Unione Italiana Lavoratori Turismo Commercio e Servizi (UILTuCS)

premesso che

- il D. Lgs. 14 settembre 2011, n. 167, a norma dell'art. 1, comma 30, lettera c) della legge 24 dicembre 2007, n. 247, come sostituito dall'art. 46, comma 1, lettera b) della legge 4 novembre 2010, n. 183, ha modificato la disciplina del contratto di apprendistato introducendo il Testo Unico dell'apprendistato;
- anche in ragione dell'attuale congiuntura economica, la disoccupazione giovanile rappresenta una delle emergenze più rilevanti per il nostro paese e che il contratto di apprendistato rappresenta la strada maestra per l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro;
- il 25 aprile 2012 è scaduto il semestre transitorio previsto dall'art. 7, comma 7 del D. Lgs. n. 167/2011;
- l'Accordo interconfederale sottoscritto il 18 aprile 2012 tra Confindustria, CGIL, CISL, UIL consente l'immediata operatività del nuovo Testo Unico dell'apprendistato, con particolare riferimento all'apprendistato professionalizzante

convengono che

- Le premesse formano parte integrante della presente intesa.
- L'apprendistato, nelle sue articolazioni, è disciplinato dal d.lgs. 14 settembre 2011, n.167 e dalle norme contenute nel presente Accordo.



## Articolo 1 – Disciplina Generale

1. Il contratto di apprendistato dovrà essere stipulato in forma scritta, con l'indicazione della prestazione lavorativa oggetto del contratto, del piano formativo individuale, della durata del contratto di apprendistato, anche a tempo parziale purché la peculiare articolazione dell'orario non ostacoli la finalità formativa propria del contratto, del periodo di prova, del livello di inquadramento iniziale e finale e della qualifica che potrà essere acquisita sulla base degli esiti della formazione.
2. La durata del periodo di prova non potrà essere superiore a quanto previsto per il lavoratore qualificato inquadrato al medesimo livello dell'apprendista secondo quanto previsto dall'articolo 67 del CCNL Industria Turistica 3 febbraio 2008.
3. Superato il periodo di prova di cui al comma precedente, il rapporto potrà essere risolto per giusta causa o per giustificato motivo. In caso di licenziamento privo di giustificazione trovano applicazione le sanzioni previste dalla normativa vigente riferita ai rapporti di lavoro a tempo indeterminato.
4. Le parti del contratto individuale potranno recedere dal contratto dando un preavviso, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2118 del codice civile, di 30 giorni decorrenti dal termine del periodo di formazione. Nel periodo di preavviso continua ad applicarsi la disciplina dell'apprendistato.
5. In caso di mancato esercizio della facoltà di recesso, il rapporto prosegue come ordinario rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato con la qualifica conseguita ed il periodo di apprendistato verrà computato nell'anzianità di servizio.
6. In caso di malattia, infortunio o altra causa di sospensione involontaria del rapporto superiore a 30 giorni consecutivi, il datore di lavoro prolungherà il periodo di apprendistato per una durata pari al periodo dell'evento con il conseguente posticipo dei termini connessi ai benefici contributivi. In tal caso il datore di lavoro comunicherà all'apprendista lo spostamento del termine finale del contratto di apprendistato.
7. Durante il rapporto, l'apprendista potrà essere inquadrato fino a due (2) livelli inferiori rispetto alla categoria spettante ai lavoratori addetti a mansioni o funzioni che richiedono qualificazioni corrispondenti a quelle al conseguimento delle quali è finalizzato il contratto e la retribuzione sarà corrispondente a quella minima contrattualmente prevista per tale livello di inquadramento.
8. La disciplina di cui al comma precedente continua ad applicarsi anche in caso di conferma anticipata dell'apprendista.
9. Il numero complessivo di apprendisti che un datore di lavoro può assumere è quello individuato all'articolo 2, comma 3 d. lgs. 14 settembre 2011, n. 167 e successive modifiche ed integrazioni. A tal proposito, il numero complessivo di apprendisti che un datore di lavoro può assumere non può superare il 100 per cento dei lavoratori specializzati e qualificati in servizio presso il datore stesso.  
Il datore di lavoro che non abbia alle proprie dipendenze lavoratori qualificati e specializzati, o che comunque ne abbia in numero inferiore a tre, può assumere apprendisti in numero non superiore a tre.
10. Il tutor aziendale, individuato nel piano formativo individuale, per l'apprendistato ha il compito di seguire l'apprendista durante il periodo di apprendistato, di trasmettere le competenze necessarie all'esercizio delle attività lavorative e di favorire l'integrazione tra le iniziative formative di carattere trasversale e la formazione sul luogo di lavoro.  
Il tutor contribuisce all'attuazione del piano formativo individuale e segnala, ai fini dell'attestazione, il percorso stesso riscontrando l'effettivo svolgimento dell'attività formativa.

2  
fsc  
V. S.  
A. L. A. B.

Le funzioni di tutor possono essere svolte da un lavoratore qualificato designato dall'azienda o, nel caso di aziende con meno di 15 dipendenti, dal datore di lavoro stesso. Nei confronti del tutor aziendale è prevista una formazione pari a 8 ore.

Il lavoratore designato dall'impresa per le funzioni di tutor deve possedere una categoria di inquadramento contrattuale pari o superiore a quello che l'apprendista conseguirà alla fine del periodo di apprendistato e svolgere o aver svolto attività lavorative coerenti con quelle dell'apprendista per un periodo non inferiore a 2 anni.

Ciascun tutor può affiancare non più di cinque (5) apprendisti contemporaneamente.

11. 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 le finalità previste dal piano formativo;
- b) di non sottoporre l'apprendista a lavorazioni retribuite a cottimo;
- c) di accordare i permessi necessari per gli esami relativi al conseguimento dei titoli di studio, secondo quanto previsto dalla legge;
- d) 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.

12. 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) seguire con assiduità e diligenza i percorsi formativi previsti dal piano formativo;
- d) osservare le norme disciplinari generali previste dal presente Contratto e le norme contenute negli eventuali regolamenti interni di impresa, purché questi ultimi non siano in contrasto con le norme contrattuali e di legge.

L'apprendista è tenuto a seguire i percorsi di cui alla lettera c) del precedente comma, anche se in possesso del titolo di studio, ove la frequenza stessa sia ritenuta opportuna dal datore di lavoro.

13. I lavoratori assunti con contratto di apprendistato non sono computabili ai fini degli istituti contrattuali e di legge per l'applicazione di particolari normative e istituti.

## Articolo 2 - Apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere

1. Le Parti, esaminata l'evoluzione della disciplina dell'apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere riconoscono in tale istituto un importante strumento per l'acquisizione delle competenze necessarie per lo svolgimento del lavoro ed un canale privilegiato per il collegamento tra la scuola e il lavoro e per l'ingresso dei giovani nel mercato del lavoro.

In questo quadro, le Parti assegnano all'EBIT un ruolo strategico per il monitoraggio delle attività formative e lo sviluppo dei sistemi di riconoscimento delle competenze.

Per la disciplina dell'apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere si fa riferimento alle vigenti norme di legge, salvo quanto previsto dal presente accordo.

2. In attuazione delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 14 settembre 2011 n.167, e successive modifiche e integrazioni, il contratto di apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere può essere stipulato, per il conseguimento di una qualifica professionale ai fini contrattuali, con i giovani di età da diciotto a ventinove anni, e cioè fino al giorno antecedente il compimento del trentesimo anno di età. Il contratto di apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere potrà altresì essere stipulato con i giovani che abbiano compiuto diciassette anni di età e siano in possesso di una qualifica conseguita ai sensi del d.lgs. 17 ottobre 2005 n. 226.



3. Possono essere assunti con contratto di apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere i lavoratori destinati a svolgere le mansioni proprie delle figure professionali inquadrato nelle aree B2, C1, C2, C3 e D1 (ex livelli 2°, 3°, 4°, 5°, 6s) della classificazione professionale definita nella parte generale del CCNL Industria Turistica 3 febbraio 2008 e nell'ambito delle discipline dei singoli settori in materia di classificazione professionale prevista dallo stesso CCNL.

4. La durata del contratto di apprendistato è determinata nei seguenti periodi massimi, in relazione alle qualifiche da conseguire:

- 36 mesi per i lavoratori con inquadramento finale in B2 (ex 2° livello);
- 36 mesi per i lavoratori con inquadramento finale in C1 (ex 3° livello);
- 36 mesi per i lavoratori con inquadramento finale in C2 (ex 4° livello);
- 36 mesi per i lavoratori con inquadramento finale in C3 (ex 5° livello);
- 30 mesi per i lavoratori con inquadramento finale in D1 (ex 6° livello);

5. Per le figure professionali di cui all'Allegato 2 del presente Accordo, i cui contenuti competenziali sono omologhi e contrattualmente sovrapponibili a quelle delle figure artigiane, la durata massima è fissata in 48 mesi.

6. I periodi di servizio, adeguatamente documentati, prestati in qualità di apprendista, anche presso più datori di lavoro, si cumulano ai fini del computo della durata massima del periodo di apprendistato di cui al comma 4, purché i suddetti periodi non siano separati da interruzioni superiori ad un anno e si riferiscano alle stesse mansioni.

7. Al termine del periodo di apprendistato il livello di inquadramento sarà quello corrispondente alla qualifica conseguita.

8. Ai fini di cui all'articolo 1, comma 8, il datore di lavoro non potrà assumere apprendisti qualora non abbia mantenuto in servizio almeno l'80 per cento (80%) dei lavoratori il cui contratto di apprendistato sia venuto a scadere nei ventiquattro (24) 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 nel termine di prova, gli apprendisti stagionali. Resta comunque salva la possibilità di assumere un (1) apprendista.

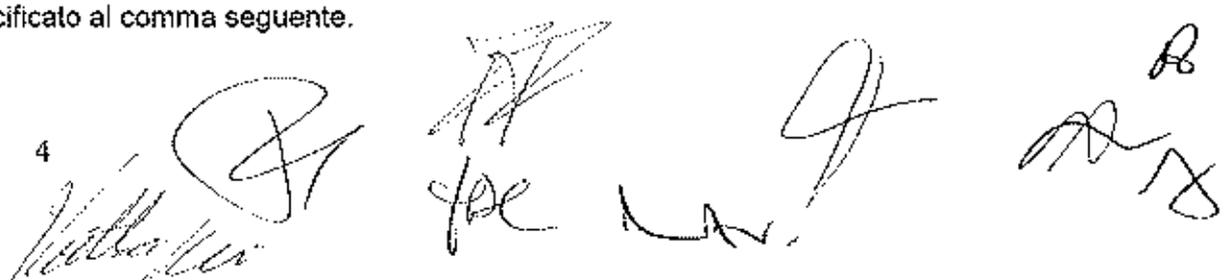
9. È ammessa l'attivazione di contratti di apprendistato part-time purché la peculiare articolazione dell'orario di lavoro non ostacoli il raggiungimento delle finalità formative tipiche del rapporto di apprendistato. Anche in tali ipotesi, si applica quanto previsto in tema di formazione dall'articolo 3 del presente Accordo. A tal fine si conviene che la durata minima dell'orario di lavoro settimanale dell'apprendistato part-time non potrà essere inferiore a venti (20) ore.

### Articolo 3 – FORMAZIONE

1. Per formazione formale deve intendersi il processo formativo, strutturato e certificabile secondo la normativa vigente, in cui l'apprendimento si realizza in un contesto formativo organizzato volto all'acquisizione di conoscenze e competenze di base, trasversali e tecnico-professionali, anche mediante le modalità *on the job* e in affiancamento.

2. La formazione formale si realizza tramite la partecipazione a percorsi formativi anche esterni all'azienda. La formazione interna, anche con modalità *e-learning*, è prevista per le materie collegate alla realtà aziendale/professionale, mentre le altre materie potranno essere oggetto di formazione esterna o interna, qualora l'azienda disponga di capacità formativa interna, come specificato al comma seguente.

4

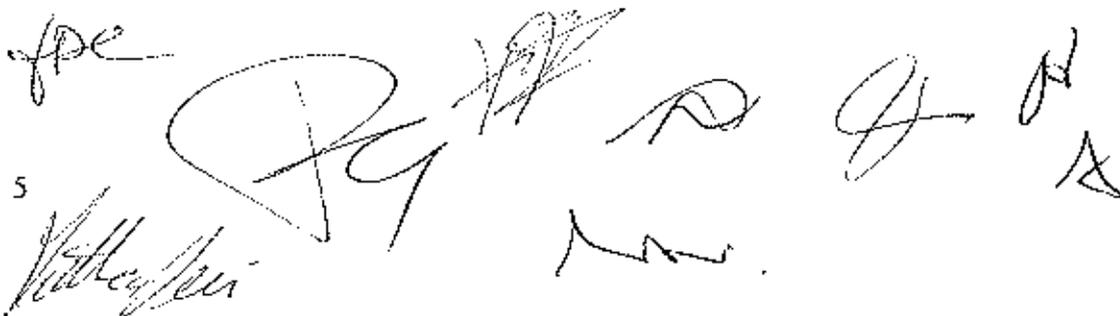


3. L'azienda dispone di capacità formativa interna qualora possieda i seguenti requisiti:
- presenza di risorse umane, con esperienza o titoli di studio adeguati, in grado di trasferire competenze;
  - presenza di una figura in possesso di formazione e competenze idonee a ricoprire la figura del tutor;
  - disponibilità di locali idonei in relazione agli obiettivi formativi e alle dimensioni aziendali.
4. 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.
5. La quantità di ore di formazione formale sarà pari a 80 ore medie annue che saranno svolte all'interno o all'esterno dell'azienda. La formazione professionalizzante sarà integrata dall'offerta formativa pubblica, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 4, comma 3, d. lgs. 14 settembre 2011, n. 167. E' facoltà dell'azienda anticipare le ore formative previste per gli anni successivi.
6. 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 al precedente comma si determina riproporzionando il monte ore annuo in base all'effettiva durata di ogni singolo rapporto di lavoro.
7. Qualora l'impresa si avvalga dell'ente bilaterale per la verifica del piano formativo individuale, l'impegno formativo di cui al comma 5 è pari a 60 ore per i livelli B2 e C1 e 50 ore per i livelli C2, C3 e D1.
8. Per le nozioni di igiene, sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, di conoscenza dei doveri e dei diritti nel rapporto di lavoro nonché dell'organizzazione aziendale e del ciclo produttivo al fine del completo inserimento dell'apprendista nell'ambiente di lavoro, l'apprendimento sarà collocato all'inizio del rapporto di lavoro.
9. 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 con la retribuzione ordinaria.
10. Di norma, il periodo di formazione formale terminerà almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto di apprendistato.
11. I percorsi formativi aziendali degli apprendisti possono essere finanziati anche per il tramite dei fondi paritetici interprofessionali di cui all'articolo 118 della legge 23 dicembre 2000, n. 388 e dell'articolo 12 decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276 e successive modificazioni anche attraverso accordi con le Regioni.

#### Articolo 4 – PIANO FORMATIVO

1. Il Piano Formativo Individuale ha lo scopo di indicare il percorso formativo dell'apprendista, ed evidenziare le competenze da acquisire in relazione a quelle già possedute. Tale Piano dovrà essere coerente con il profilo formativo di riferimento, indicare i contenuti dell'esperienza di lavoro e l'articolazione della formazione formale, nonché contenere gli obiettivi formativi nei termini di competenze richieste. Il Piano Formativo Individuale potrà essere modificato in corso di rapporto di lavoro su concorde valutazione dell'apprendista, del tutor e del datore di lavoro. Il Piano Formativo

5



The image shows several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a signature that appears to be 'fpe'. Below it is the number '5'. In the center, there is a large, stylized signature that looks like 'Ry'. To the right of 'Ry' are several other signatures and initials, including one that looks like 'D', another that looks like 'J', and a final one that looks like 'A'. The handwriting is cursive and somewhat messy.

Individuale allegato al contratto di apprendistato forma parte integrante e sostanziale del contratto stesso.

2. I datori di lavoro che intendano assumere apprendisti possono presentare domanda corredata del Piano Formativo Individuale - definito anche sulla base di moduli e formulari stabiliti dalla contrattazione collettiva o dagli enti bilaterali e avvalendosi dell'assistenza degli stessi enti - alla specifica commissione per l'apprendistato istituita nell'ambito dell'EBIT nazionale ovvero dell'Ebit territoriale laddove costituito che esprimerà il proprio parere di conformità entro 15 giorni dalla data di ricevimento della richiesta.

3. Per le aziende multi localizzate la verifica di cui al comma precedente può essere effettuata dall'EBIT nazionale. Le aziende multi localizzate potranno depositare presso l'EBIT i piani formativi standard previsti dall'azienda per le specifiche figure professionali che intendono assumere in apprendistato, nel rispetto delle modalità di svolgimento della formazione e la corrispondenza delle ore di impegno formativo stabilito dal presente accordo. La verifica di conformità relativa ai piani formativi standard aziendali dovrà avvenire entro 15 giorni dalla data di ricevimento dei piani. Decorso detto termine, in assenza di tale parere le aziende procederanno alle assunzioni degli apprendisti, inviando all'EBIT copia dell'attestazione dell'attività formativa allegata al presente Accordo.

4. La formazione effettuata e le competenze acquisite nel corso del periodo di apprendistato saranno registrate nel libretto formativo del cittadino, secondo le modalità definite dalla normativa in materia. In assenza del libretto formativo del cittadino la registrazione della formazione effettuata potrà avvenire a cura del datore di lavoro tramite apposita attestazione dell'attività formativa allegata al presente Accordo.

5. I profili formativi, allegati al presente Accordo, individuati nell'ambito di ciascun settore di applicazione del CCNL Industria Turistica 3 febbraio 2008, definiscono le competenze necessarie alla qualificazione dei lavoratori assunti con contratto di apprendistato professionalizzante. Tali competenze devono essere conseguite mediante l'esperienza di lavoro e l'attività di formazione formale articolata nel Piano Formativo Individuale. A tal proposito, la Commissione Paritetica per l'Apprendistato, istituita in seno all'EBIT nazionale, ha il compito di monitorare le attività formative anche al fine di individuare le modalità di svolgimento dei percorsi formativi più idonee alle caratteristiche del settore.

#### **Articolo 5 – ASSISTENZA SANITARIA**

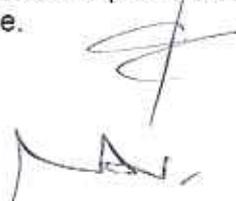
1. Tutti gli apprendisti saranno iscritti, dalla data di assunzione, al Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa FONTUR.

#### **Articolo 6 – PREVIDENZA COMPLEMENTARE**

1. Le parti riconoscono che gli apprendisti rispondono ai requisiti di iscrivibilità al Fondo di previdenza complementare di categoria secondo quanto previsto dal CCNL Industria Turistica 3 febbraio 2008.

#### **Articolo 7 – APPRENDISTATO IN CICLI STAGIONALI**

1. In ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 4 comma 5 del Decreto Legislativo 14 settembre 2011 n. 167, e fermo rimanendo la durata massima del periodo di apprendistato di cui all'articolo 2, comma 4 del presente Accordo, 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 48 mesi 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 8 – TRATTAMENTI NORMATIVI

Per quanto non disciplinato dal presente accordo valgono per gli apprendisti i medesimi trattamenti normativi previsti dal CCNL Industria Turistica 3 febbraio 2008 per i lavoratori a tempo indeterminato già qualificati, nonché da ciascun settore di applicazione dello stesso CCNL.

#### Articolo 9 – CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

1. Ai contratti di apprendistato stipulati ai sensi della disciplina vigente anteriormente e al 26 aprile 2012 - data di scadenza del periodo transitorio di cui all'articolo 7, comma 7, del d. lgs. 14 settembre 2012, n. 167 - continua ad applicarsi la normativa originaria fino alla loro naturale scadenza.

2. 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

The image shows several handwritten signatures in black and blue ink. On the left side, there are four distinct signatures. On the right side, there are three signatures, with the top one being a large, stylized signature followed by a small 'c' to its right. Below the second signature on the right is a horizontal line, and below that is another signature.

Allegato: **Profili formativi**

CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AI PIANI

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Governante
- Cameriera ai piani, villaggi turistici, camping
- Guardarobiere
- Addetto ai servizi di camera
- Stiratrice, cucitrice, rammendatrice
- Pulitore, Lavatore a secco, Lavandaio, Addetto tintoria
- Operatore servizi di pulizia
- Addetto ai servizi di alloggio
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE

- 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
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- 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 procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per l'effettuazione della pulizia e del 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
- 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

## CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA PRODUZIONE

### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Dietologo
- Cuoco
- Chef Tecnologo
- Gastronomo
- Commis di cucina
- Addetto di cucina
- Pizzaiolo
- Gelatiere
- Pasticciere
- Sfoglina
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE

- 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 sapere applicare le norme, le disposizioni e i criteri di autocontrollo in materia d'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
- 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, salse, antipasti, primi piatti, secondi piatti, piatti 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 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

## CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA SALA

### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

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

### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE

- 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
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- 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

## CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA MANUTENZIONE

### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Operaio qualificato;
- Operaio comune
- Operaio specializzato;
- Operaio specializzato provetto;
- Capo squadra
- Capo operaio
- Giardiniere
- Addetto alla manutenzione di aree verdi
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza
- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie)
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali
- Controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili
- Conoscere e saper applicare le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente
- Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- 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
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- 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 il collaudo
- 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

## CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AL RICEVIMENTO E ADDETTO FRONT E BACK OFFICE

### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Portiere
- Assistente di portineria
- Facchino ai piani, ai saloni, ai bagagli
- Guardiano diurno e notturno
- Hostess
- Sorvegliante di ingresso
- Custode
- Centralinista
- Segretario di ricevimento, cassa, portineria
- Controllore di campeggio
- Addetto al ricevimento, cassa, cassa bar, cassa ristorante
- Addetto cassa negozi vari
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- 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
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- 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
- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per l'effettuazione della pulizia e del riassetto dei piani, delle camere e delle relative dotazioni
- 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

fde

MU

P.S.

N.N.

PA 83

- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

MN  
~~XXXX~~  
A  
J  
A  
B  
foe  
M.

PS

## CCNL INDUSTRIA TURISTICA: OPERATORE AREA BENESSERE

### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Addetto Fangoterapia;
- Addetto alle Inalazioni;
- Massoterapista;
- Massaggiatore;
- Fisiocinesiterapista;
- Estetista;
- Pedicurista
- Manicurista
- Barbiere
- Parrucchiere
- Visagista
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo, svolgere attività di accoglienza diretta alla persona nei reparti cura delle aziende termali e saper accompagnare gli utenti alle visite, agli accertamenti sanitari e alle cure termali.
- Saper trasferire e/o trasportare gli utenti non autonomi utilizzando i presidi, gli ausili e le attrezzature idonee.
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere le diverse tipologie dei mezzi di cura termali, gli effetti dei principi attivi in essi contenuti
- Saper leggere ed interpretare le prescrizioni mediche indicate nelle schede cliniche dei clienti
- Conoscere e saper applicare le procedure e le tecniche adeguate alle diverse tipologie di trattamento termale
- Conoscere e saper utilizzare i prodotti, gli strumenti, le attrezzature e gli impianti per la corretta somministrazione dei trattamenti termali secondo le prescrizioni mediche
- Saper realizzare attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico.
- Conoscere e saper rilevare eventuali effetti collaterali nel corso della somministrazione del trattamento
- Conoscere e saper applicare le tecniche di primo soccorso
- Saper rilevare il livello dei consumi dei prodotti utilizzati e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al reintegro se necessario
- Saper preparare il materiale naturale termale, saperne controllare le caratteristiche fisiche e curarne la conservazione.
- Saper identificare le anomalie di funzionamento delle attrezzature e dei macchinari adottando modalità specifiche di intervento.
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente, identificarne i bisogni e le aspettative.
- Conoscere e saper eseguire i principi della rieducazione funzionale termale, al fine di poter coadiuvare il personale sanitario addetto alla sua realizzazione.
- Conoscere e saper eseguire diversi tipi di massaggi
- Conoscere e saper eseguire i principali trattamenti estetici
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni

fpe

MW

A

PC

NA



## CCNL INDUSTRIA TURISTICA : ADDETTO BACK OFFICE

### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Operatore
- Programmatore
- Analista
- Programmatore - Analista
- Operatore di macchine perforatrici e verificatrici
- Controllore di settore tecnico di CED, compreso il settore delle TLC
- Operatore di elaboratore con controllo di flusso
- Schedulatore flussista
- Programmatore e minutatore di programmi
- Tecnico programmatore di assistenza e installazione
- Tecnico sistema informativo aziendale
- Tecnici/operatori di informatica aziendale
- Altri qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo di riferimento, le procedure previste dal Sistema di Qualità Aziendale
- Conoscere il concetto di organizzazione e pianificazione del lavoro e degli elementi di base per l'analisi di un flusso di lavoro
- Conoscere le metodiche e saper utilizzare gli strumenti per la creazione, disegno ed analisi dei processi aziendali che prevedono il ricorso a tecnologie informatiche
- Conoscere le metodologie di rilevazione dei fabbisogni informativi
- Conoscere ed utilizzare le metodologie e le tecniche di rappresentazione dei processi a contenuto informatico
- Essere in grado di utilizzare i tools informatici a supporto delle metodologie e tecniche di analisi
- Eseguire operazioni di caricamento dei dati sui sistemi informatici aziendali
- Saper gestire il mantenimento in efficienza della sala di elaborazione, la predisposizione delle varie unità componenti il sistema, il salvataggio dei programmi, la manutenzione ordinaria e l'alimentazione delle periferiche
- Saper strutturare data base, utilities, tools, test dei programmi, collaudo dei programmi, tecnologie per l'office automation, test di penetrazione e auditing del software
- Essere in grado di utilizzare i linguaggi di programmazione per realizzare, modificare e personalizzare programmi
- Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra le sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici
- Conoscere gli strumenti hardware per progettare architetture informatiche di rete
- Saper individuare eventuali "bug" o imperfezioni nelle diverse applicazioni, in particolare quelle web, che costituiscono un rischio per eventuali infiltrazioni di intrusi
- Conoscere le norme per il trattamento dei dati nel rispetto della tutela della privacy e la legislazione contro i crimini informatici
- Essere in grado di proporre soluzioni di sistemi EDP atte al miglioramento della produttività, all'incremento o al recupero dell'efficacia e dell'efficienza
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto
- Conoscere le regole di funzionamento dei team di lavoro
- Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto
- Conoscere le tecniche di benchmarking e conoscenza del mercato ICT

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in blue ink. From left to right, there are approximately seven distinct marks, including what appears to be a signature 'fpe', a signature 'MN', a signature 'AA', a signature 'Ri', a signature 'J', and a signature 'A. Reg'.

- Conoscere i linguaggi di sviluppo dei sistemi
- Conoscere le tecniche di manutenzione evolutiva dei sistemi
- Conoscere i principali database: Oracle, SQL Server

Handwritten signatures and initials in black ink, including a large stylized signature, a scribble, and several smaller initials.

Handwritten initials and a signature in blue ink, including the letters 'P.S.' and a stylized signature.

## CCNL INDUSTRIA TURISTICA : ADDETTO BACK OFFICE; ADDETTO FRONT E BACK OFFICE

### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Segretario – Segretario assistente
- Segretario di direzione
- Segretario di amministrazione
- Corrispondente in lingue estere
- Addetto compiti vari di ufficio
- Centralinista telefonico
- Receptionist
- Addetto alle attività di segreteria
- Addetto al call center
- Addetto archivio centralizzato
- Centralinista con elementi di lingua straniera
- Dattilografo
- Stenodattilografo
- Archivist, protocollista
- Fatturista
- Schedulers
- Codificatore
- Addetto a mansioni d'ordine di segreteria
- Stenodattilografo in lingue estere
- Magazziniere
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo di riferimento, le procedure previste dal Sistemi di Qualità Aziendale
- Conoscere il concetto di organizzazione e pianificazione del lavoro e degli elementi di base per l'analisi di un flusso di lavoro
- Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione delle informazioni (sia su carta che su supporti informatici) anche in lingua straniera
- Conoscere e applicare le tecniche della comunicazione verbale e telefonica per la gestione della relazione interpersonale
- Conoscere le componenti, le fasi e gli obiettivi della comunicazione scritta e delle principali forme di comunicazione aziendale
- Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione della posta e l'archiviazione dei documenti cartacei
- Conoscere le procedure e saper organizzare le riunioni e gli eventi di lavoro
- Conoscere e applicare le procedure per l'organizzazione di viaggi di lavoro
- Conoscere la funzionalità del sistema operativo e dell'interfaccia utente e del contesto di rete aziendale
- Conoscere gli elementi di base per navigare nella rete internet e gestire la posta elettronica per una efficace ed efficiente organizzazione del lavoro
- Conoscere l'ambiente dell'Office Automation ed essere in grado di gestire e condividere file, cartelle e risorse hardware
- Essere in grado di impostare documenti di testo semplici e di creare ed automatizzare tabelle semplici
- Essere in grado di individuare e risolvere semplici anomalie e disfunzioni ricorrenti



18



- Conoscere e saper utilizzare le funzionalità avanzate dei software applicativi, quali per esempio, programmi di scrittura, calcolo, presentazione ecc.
- Essere in grado di produrre documenti complessi, tabelle e grafici relativi, presentazioni efficaci e sapere integrare i file relativi agli applicativi utilizzati
- Essere in grado di gestire la corrispondenza
- Conoscenza normativa vigente in materia di circolazione e di recapito di corrispondenza
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura
- Conoscere e saper operare nel rispetto della normativa sulla privacy
- Conoscenza normativa vigente in materia di pubblica sicurezza
- Uso sistemi di sicurezza attivi e passivi in dotazione
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo, le misure di sicurezza e di tutela dell'ambiente di lavoro
- Conoscere le innovazioni di processo, di prodotto e di contesto
- Conoscere le regole di funzionamento dei team di lavoro
- Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto
- Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici

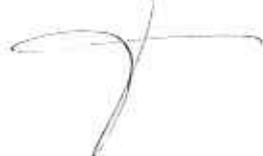
## CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA ORGANIZZAZIONE, ADDETTO AL FRONT OFFICE

### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Programmatore di viaggi e congressi
- Promotore commerciale
- Promotore turistico locale
- Addetto ai servizi di prenotazione, servizi turistici, biglietterie
- Addetto alla vendita banco viaggi
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE

- 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
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- 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
- Saper effettuare prenotazioni
- Saper emettere biglietti aerei e ferroviari
- Conoscere le procedure di assistenza aeroportuale
- Saper compilare voucher e booking form
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- 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



CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AI SERVIZI DI SPIAGGIA , PORTUALI E PARCHI,  
ADDETTO ALL'ANIMAZIONE

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Capo assistente bagnanti
- Assistente ai bagnanti
- Inserviente di stabilimento o cabina o capanna
- Sommozzatore
- Ormeggiatore
- Addetto ai servizi portuali
- 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

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- 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
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- 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
- 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
- Conoscere i processi "caratteristici" della funzione dell'animazione pertinente i giochi acquatici e le interazioni con le altre funzioni aziendali

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in black and blue ink. On the far right, there is a large, stylized letter 'A'. Below it, there are several other signatures, including one that appears to be 'AN', another that looks like 'P.S.', and a signature that resembles 'Navi'.

- Conoscere i criteri generali di tecnologia dei sistemi idraulici delle attrazioni acquatiche e dei dispositivi di sicurezza pertinenti

MN

A

A

A

MN

fpe

A

A

## CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTI AI SERVIZI MARINARESCHI

Il percorso formativo della figura professionale dell'**Ormeggiatore esperto (C1)** è articolato all'interno di una accertabile esperienza marinaresca che comprende prevalentemente aspetti specialistici. La funzione presuppone l'idoneità a prestare l'attività all'aria aperta, in qualsiasi situazione meteorologica sia di giorno sia di notte, e la capacità di nuotare:

### a) specialistici:

- abilitazione alla condotta delle Unità da diporto, o titolo equipollente;
- conoscenza delle caratteristiche dei mezzi nautici di servizio;
- conoscenza delle caratteristiche degli impianti e delle dotazioni portuali, con particolare riferimento ai sistemi e strumenti d'ormeggio;
- conoscenza e pratica delle procedure d'ormeggio;
- conoscenza delle procedure e dei presidi antinfortunistici;
- conoscenza delle specifiche situazioni meteomarine locali;
- conoscenza delle responsabilità che la disciplina contrattuale con l'Utenza affida alla sua funzione;
- abilitazione all'uso di apparati radio in VHF;
- conoscenza dei mezzi di sollevamento delle Unità in dotazione alla struttura;
- conoscenza delle procedure a cui la sua attività deve uniformarsi nelle diverse situazioni meteorologiche;
- conoscenza delle procedure per combattere incendi e allagamenti a bordo delle Unità da diporto;

### b) gestionali:

- capacità di uniformarsi alle disposizioni impartite ed al "lavoro di gruppo";
- capacità di aggiornamento delle proprie conoscenze;

Il percorso formativo della figura professionale di **Ormeggiatore qualificato (C3)** è articolato all'interno di una esperienza marinaresca semplice che comprende prevalentemente aspetti specialistici. La funzione presuppone l'idoneità a prestare l'attività all'aria aperta, in qualsiasi situazione meteorologica, sia di giorno sia di notte, e la capacità di nuotare:

### a) specialistici:

- conoscenza delle caratteristiche degli impianti e delle dotazioni portuali, con particolare riferimento ai sistemi e strumenti d'ormeggio;
- conoscenza delle procedure d'ormeggio;
- conoscenza dei presidi antinfortunistici;
- conoscenza delle specifiche situazioni meteomarine locali;
- conoscenza delle responsabilità che la disciplina contrattuale con l'Utenza affida alla sua funzione;
- abilitazione all'uso di apparati radio in VHF;

### b) gestionali:

- capacità di uniformarsi alle disposizioni impartite ed al "lavoro di gruppo";
- capacità di aggiornamento delle proprie conoscenze.

Il percorso formativo della figura professionale del **Responsabile manutenzione e sicurezza (B2)** è articolato all'interno di una profonda esperienza tecnica, che comprende aspetti specialistici e contenuti gestionali di rilevante importanza per la sicurezza del lavoro. La funzione presuppone il possesso di diploma tecnico, in specie di elettricista o elettromeccanico, l'idoneità a prestare l'attività all'aria aperta e la capacità di nuotare.

a) specialistici:

- abilitazione, ove richiesta, alla condotta degli impianti elettrici, elettromeccanici e meccanici in dotazione alla struttura;
- conoscenza delle reti elettriche, idriche, fognarie e delle Utenze;
- conoscenza dei processi di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- conoscenza della legislazione antinfortunistica e dei presidi adottabili a riduzione/prevenzione dei diversi rischi;
- conoscenza e custodia delle procedure e dei presidi antinfortunistici adottati;
- conoscenza delle caratteristiche degli impianti, delle dotazioni dello scalo e delle eventuali officine;
- conoscenza delle responsabilità che l'Azienda affida alla sua funzione;
- conoscenza delle procedure a cui la sua attività deve uniformarsi nelle diverse situazioni meteorologiche; in specie in quelle avverse;
- conoscenza delle procedure per combattere incendi e allagamenti a bordo delle Unità da diporto;

b) gestionali:

- capacità di aggiornamento delle procedure antinfortunistiche;
- capacità di collaborare con l'ufficio ricezione per il mantenimento di una situazione aggiornata sull'efficienza delle apparecchiature e impianti;
- capacità di riferire alla funzione superiore difetti tecnici o della sicurezza proponendo possibili soluzioni;
- capacità di uniformarsi alle direttive ricevute
- capacità di operare scelte assumendosene la responsabilità e riportandole, appena possibile, alla funzione superiore;
- capacità di aggiornamento delle proprie conoscenze.

Il percorso formativo della figura professionale di **Responsabile tecnico dei mezzi nautici di servizio (B2)** è articolato all'interno di una esperienza marinairesca e tecnica della conduzione di Unità navali che comprende prevalentemente aspetti specialistici. La funzione presuppone l'idoneità a prestare l'attività all'aria aperta, in qualsiasi situazione meteorologica, sia di giorno sia di notte, e la capacità di nuotare. *Questa funzione è spesso attribuita al Nostro.*

a) specialistici:

- abilitazione alla condotta delle Unità da diporto richiesta dalla tipologia dei mezzi nautici in dotazione, o titolo equipollente; profonda conoscenza delle Unità da diporto e esperienza certa di navigazione;
- conoscenza delle caratteristiche tecniche degli impianti e dotazioni di bordo;
- conoscenza degli elementi strutturali delle Unità da diporto;
- conoscenza dei processi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e dotazioni di bordo, e dell'opera viva;
- conoscenza dei mezzi di sollevamento delle Unità;
- conoscenza delle procedure a cui la sua attività deve uniformarsi nelle diverse situazioni meteorologiche; in specie in quelle avverse;
- conoscenza delle procedure per combattere incendi e allagamenti a bordo delle Unità da diporto;

b) gestionali:

- capacità di collaborare con il Nostro per il mantenimento di una situazione aggiornata dei mezzi nautici;
- capacità di riferire alla funzione superiore difetti dei mezzi e relative dotazioni proponendo possibili soluzioni;
- capacità di operare scelte assumendosene la responsabilità e riportandole, appena possibile, alla funzione superiore;
- capacità di aggiornamento delle proprie conoscenze;

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, a smaller one in the center, and the letters 'BA' on the right.

## CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLE ATTRAZIONI MECCANICHE E ACCOGLIENZA

### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere i processi "caratteristici" della funzione dell'animazione e dell'accoglienza e le interazioni con le altre funzioni aziendali
- Conoscere i criteri generali di tecnologia meccanica delle attrazioni e dei dispositivi di sicurezza pertinenti
- Saper applicare la metodologie previste dal Sistema Qualità Aziendale
- Saper utilizzare le attrazioni meccaniche e pertinenti software applicativi e tools informatici e telematici a supporto delle attività gestite

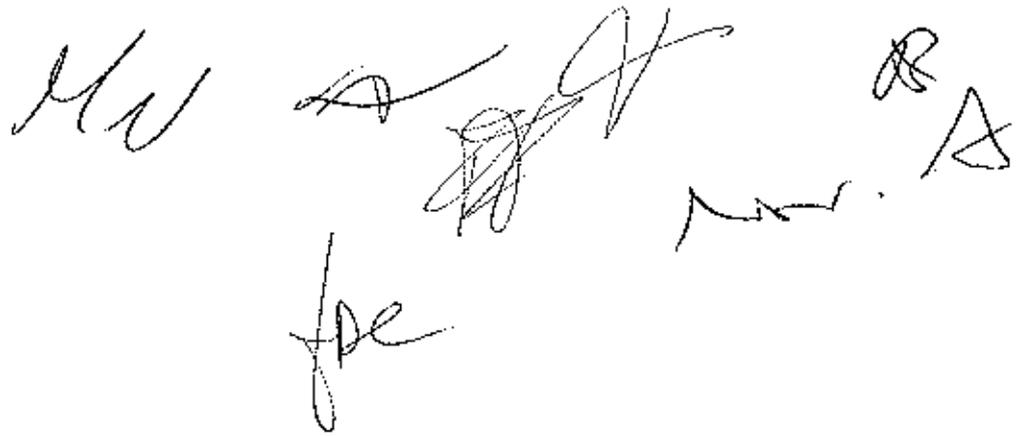
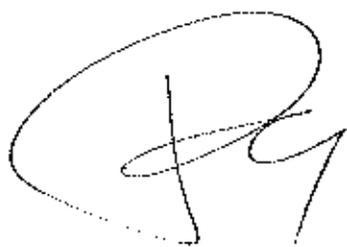
MN A C ~~SA~~  
M. A  
A  
pe

pe

CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA MANUTENZIONE E ALLA PULIZIA DI GABBIE, RECINTI, VASCHE ED ACQUARI ED ALLA CURA E SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI AGLI ANIMALI

#### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere i processi "caratteristici" delle attività di cura e salvaguardia degli animali e le interazioni con le altre funzioni aziendali
- Conoscere i criteri generali pertinenti la cura delle gabbie, recinti, vasche ed acquari e dei dispositivi di sicurezza pertinenti
- Saper applicare le metodologie previste per la somministrazione dei pasti agli animali
- Saper utilizzare i pertinenti software applicativi e tools informatici e telematici a supporto delle attività gestite

A collection of handwritten signatures and initials in black ink. On the left, the letters 'MV' are written. In the center, there is a large, stylized signature that appears to be 'A. J.'. To the right, there are several smaller initials, including 'R', 'A', and 'M.'. Below the central signature, the letters 'pe' are written.A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of a large loop on the left and a series of connected strokes on the right.

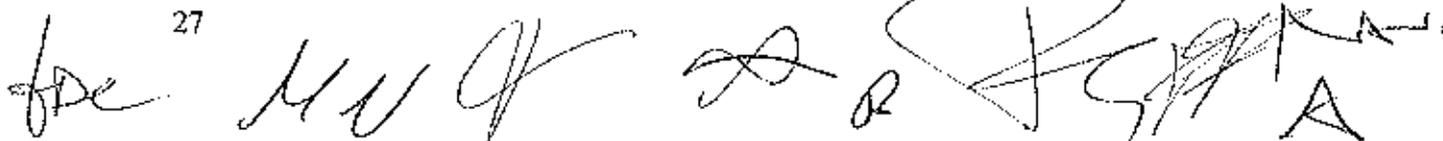
## CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AL BANCO

### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Addetto al controllo delle vendite;
- Preparatore di commissioni;
- Cassiere Comune;
- Commesso alla vendita al pubblico;
- Commesso di rosticceria, friggitoria e gastronomia;
- Magazziniere anche con funzioni di vendita;
- Addetto ai negozi o filiali di esposizioni;
- Estetista, anche con funzioni di vendita;
- Addetto al ricevimento ed esecuzione mansioni di bordo;
- Commesso specializzato provetto;
- Addetto al centralino telefonico
- Barman
- Banconiere di gelateria, pasticceria, tavola calda, chiosco di stazione
- Barista
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Saper gestire le comunicazioni dirette e telefoniche
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita
- Saper condurre una conversazione in lingua straniera finalizzata alle operazioni di vendita
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper applicare le politiche marketing dell'azienda
- Conoscere la merceologia alimentare e delle bevande
- Conoscere la merceologia specifica
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali
- Saper gestire i rapporti con i fornitori
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)
- Conoscere e saper applicare le norme sulla etichettatura, marcatura e confezionamento dei prodotti
- Saper gestire la preparazione, il confezionamento e l'imballaggio della merce
- Saper riconoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti
- Saper trattare e conservare gli alimenti anche secondo le norme haccp
- Conoscere e saper applicare le norme, le disposizioni e i criteri di controllo e autocontrollo in materia di igiene alimentare
- Saper definire il piano di assortimento e fare gli ordini
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay-out
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Conoscere i principali prodotti locali tipici e tradizionali
- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la preparazione e il servizio delle principali bevande

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there is a signature that appears to be 'fpe', followed by 'MV', a stylized signature, a signature that looks like 'A', and a large, complex signature that ends with a prominent 'A'.

- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la preparazione e il servizio di piatti semplici
- Conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali
- Saper utilizzare i principali software applicativi
- Conoscere e saper gestire le operazioni, gli strumenti di pagamento e di incasso e la relativa documentazione
- Saper gestire i servizi al cliente dopo la vendita, compreso le operazioni di assistenza e di ripristino conformità del prodotto
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- 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
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

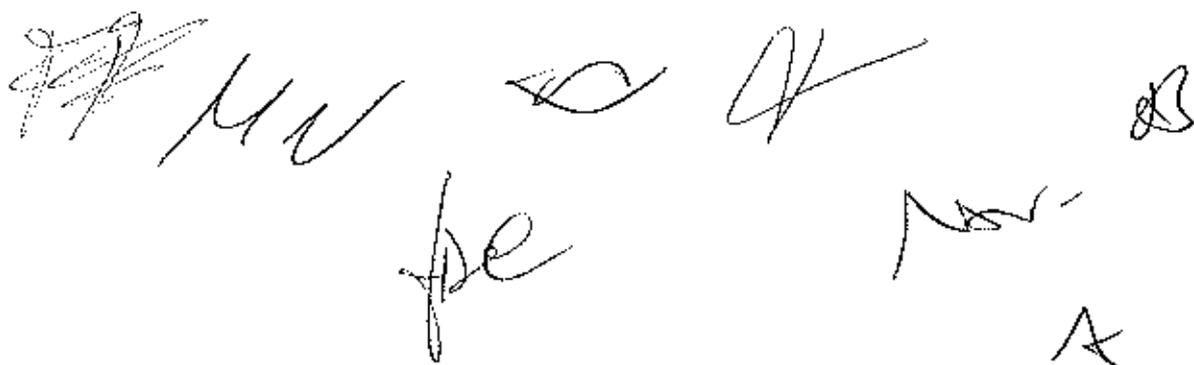
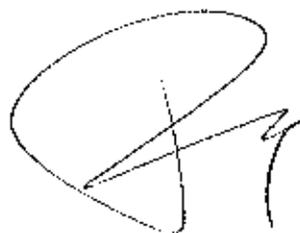
## CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DELL'AZIENDA

### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Addetto alle attività di supporto alla gestione dell'azienda
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli utilizzati nella propria area di attività
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro
- Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro proprie dell'area di attività.
- Conoscere i metodi di lavoro e le procedure da applicare.
- Conoscere le fasi operative di gestione e sviluppo dell'attività di competenza e dei relativi prodotti e servizi.
- Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti.
- Avere una adeguata conoscenza delle normative da applicare nell'ambito della propria area di competenza.
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

A collection of handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there is a stylized signature, the letters 'MN', a signature that looks like 'pe', a signature that looks like 'Nov-', and a signature that looks like 'A'. There are also some other scribbles and marks.A large, stylized handwritten signature in black ink, possibly reading 'R' or 'Rg'.

## CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AREA AMMINISTRATIVA

### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

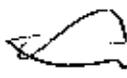
- Contabile
- Contabile esperto
- Addetto contabilità
- Contabile specialista
- Addetto gestione crediti
- Operatore di contabilità
- Addetto a macchine elettrocontabili
- Economo
- Contabile d'ordine
- Contabile/impiegato amministrativo
- Tecnici ed addetti di amministrazione/ finanza/ controllo di gestione
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Conoscere il concetto di organizzazione e pianificazione del lavoro e degli elementi di base per l'analisi di un flusso di lavoro
- Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione delle informazioni
- Conoscere i principi economici, finanziari e contabili
- Conoscere le principali normative fiscali vigenti
- Essere in grado di effettuare le rilevazioni contabili in partita doppia (contabilità clienti, fornitori, contabilità IVA)
- Conoscere e saper utilizzare i diversi mezzi e sistemi di pagamento ed incasso
- Essere in grado di impostare il primo bilancio di verifica
- Conoscere i criteri generali che guidano l'interpretazione e la lettura del bilancio d'esercizio
- Essere in grado di leggere i dati di bilancio per poter valutare i risultati conseguiti dalla propria azienda
- Essere in grado di utilizzare gli strumenti previsti dal sistema gestionale aziendale per le registrazioni delle operazioni e dei fatti contabili
- Conoscere l'ambiente dell'Office Automation ed essere in grado di gestire e condividere file, cartelle e risorse hardware
- Essere in grado di impostare documenti di testo semplici e di creare ed automatizzare tabelle semplici per elaborazioni extracontabili
- Essere in grado di individuare e risolvere semplici anomalie e disfunzioni ricorrenti
- Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione e l'archiviazione dei documenti contabili
- Essere in grado di effettuare le rilevazioni di operazioni complesse
- Conoscere ed applicare i criteri di valutazione per le operazioni di chiusura dei conti e redazione del bilancio
- Possedere padronanza completa delle logiche e dei meccanismi operativi di redazione del bilancio d'esercizio
- Essere in grado di effettuare verifiche mirate in ambito contabile, fiscale e dichiarativo
- Conoscere i principali indici di redditività, finanziari e patrimoniali
- Essere in grado di analizzare il contenuto dei principali documenti allegati al bilancio previsti dalla normativa

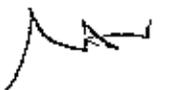
The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a signature that appears to be 'M. N. G.' and another signature above it. In the center, there is a large, stylized signature that looks like 'A. P. G.' with a large loop. To the right, there are several smaller initials and signatures, including one that looks like 'M. N. G.' and another that is more abstract.

- Essere in grado di elaborare dei dati informativi del bilancio per la redazione di report significativi
- Conoscere le regole di funzionamento dei team di lavoro
- Saper redigere documenti o lettere di natura contabili, moduli e distinte
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso
- Conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica
- Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
- Essere in grado di eseguire operazioni fiscali e previdenziali e di gestire attività di acquisto e di fatturazione
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo, le misure di sicurezza e di tutela dell'ambiente di lavoro
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto
- Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto
- Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti







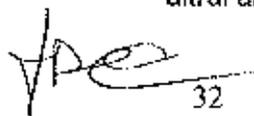

## CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO BACK OFFICE

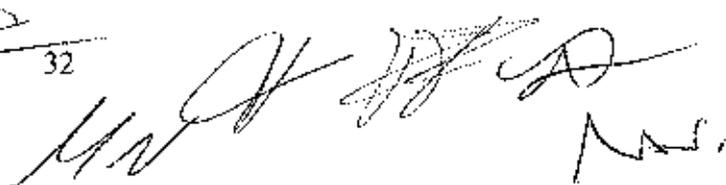
### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Addetto area risorse umane
- Assistente amministrazione personale
- Addetto amministrazione personale
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere gli strumenti, le tecniche e le metodologie necessari per sviluppare progetti di miglioramento organizzativo della funzione/processo, in coerenza con gli obiettivi di aziendali (sviluppo organizzativo) ovvero realizzare un'analisi organizzativa della struttura e dei processi dell'area di competenza identificare e sviluppare aree di intervento nuove ed individuare le migliori modalità di gestione dei processi di competenza pianificare azioni di miglioramento rispetto alle esigenze rilevate tenere sotto controllo lo stato di avanzamento dei progetti e programmi di sviluppo organizzativo
- Conoscere i processi, le procedure ed i documenti che competono alla funzione/processo, (processi interni) ovvero: conoscere le procedure interne per la gestione economico-finanziaria, la gestione dei rapporti con le altre funzioni/processi, servizi, uffici, enti produttivi conoscere le procedure previste dal sistema qualità conoscere il sistema gestionale aziendale
- Conoscere le tematiche inerenti la costituzione, gestione ed estinzione del rapporto di lavoro, in particolare per quanto attiene il profilo giuslavoristico
- Conoscere gli adempimenti amministrativi previdenziali e fiscali relativi a tutte le fasi del rapporto di lavoro, dall'instaurazione alla risoluzione
- Essere in grado di utilizzare gli strumenti operativi per l'attività di amministrazione del personale
- Essere in grado di applicare le modalità di calcolo degli elementi retributivi, contributivi e fiscali per la predisposizione del cedolino paga e la compilazione della modulistica previdenziale e fiscale
- Conoscere gli specifici approfondimenti sulla applicazione di alcune disposizioni che riguardano l'amministrazione del personale, focalizzando l'analisi sulle novità introdotte dalle disposizioni di legge in materia
- Essere in grado di utilizzare software applicativi e tools informatici e telematici a supporto delle attività gestite
- Essere in grado di raggiungere gli obiettivi individuali e di contribuire a quelli di gruppo, anche in presenza di ostacoli, adattando in modo flessibile ed efficiente le risorse disponibili, ottimizzando costi e benefici nel rispetto dei tempi e della qualità attesa (orientamento al risultato)
- Essere in grado di operare scelte e decisioni, valutando attentamente le conseguenze causate dalle scelte, assumendone la responsabilità (decisione)
- Essere in grado di pianificare, gestire e controllare le variabili organizzative ed economico-finanziarie più rilevanti per l'attività; essere in grado di strutturare efficacemente le attività, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo (organizzazione/programmazione)
- Essere in grado di cogliere e di rispondere alle esigenze sia del cliente interno che esterno, ponendosi nell'ottica che il proprio lavoro è rivolto ad un cliente finale, andando anche oltre la propria competenza specifica (orientamento al cliente)
- Essere in grado di catturare l'attenzione dell'interlocutore attraverso una comunicazione chiara, sintetica ed esaustiva, mostrando interesse verso il confronto e l'ascolto attivo delle opinioni altrui al fine di favorire e sviluppare le relazioni interpersonali (comunicazione)

  
32

  
M.S.



  
R.A.

- Essere in grado di individuare e risolvere i problemi analizzandoli e giungendo rapidamente alla proposta di soluzioni efficaci e coerenti, mantenendo una visione integrata di tutte le variabili presenti (ad esempio economiche, aziendali, umane, tecniche e di contesto) (elaborazione sistemica/problem setting/solving)
- Essere in grado di individuare soluzioni innovative e a promuovere nuove modalità nel risolvere i problemi creando nella proprio ambito di riferimento le condizioni perché ci possa essere innovazione (innovazione)
- Essere in grado di coordinare tecnicamente un gruppo di lavoro funzionale o interfunzionale costituito da persone interne e/o esterne all'azienda
- Saper lavorare in un team di lavoro
- Conoscere ed applicare le normative e le misure di sicurezza e di tutela dell'ambiente di lavoro
- Conoscere i processi "caratteristici" della funzione "amministrazione del personale" e le interazioni con le altre funzioni aziendali
- Conoscere le tecniche di selezione del personale, di analisi dei bisogni formativi e di gestione dei piani di formazione
- Conoscere le metodologie di pianificazione e controllo delle risorse umane e del costo lavoro
- Conoscere le metodologie e i sistemi di definizione delle politiche retributive e saper elaborare piani retributivi e sistemi incentivanti per il personale
- Acquisire tecniche di negoziazione nell'ambito delle relazioni industriali
- Conoscere la normativa del lavoro e il ruolo della contrattazione collettiva

MN ~~De~~ ~~De~~ ~~De~~ ~~De~~ ~~De~~

De MN.  
A

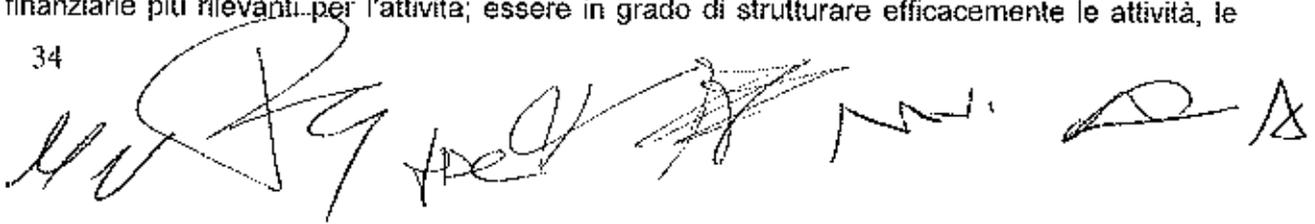
De

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Tecnico commerciale
- Tecnico organizzazione vendite
- Capo ufficio commerciale/customer service
- Capo area/ispettore vendite
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

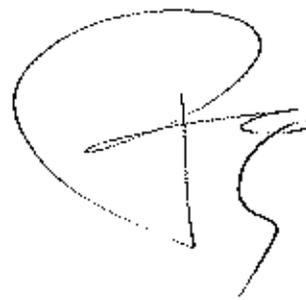
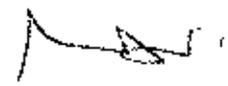
CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere gli strumenti, le tecniche e le metodologie necessari per sviluppare progetti di miglioramento organizzativo della funzione/processo, in coerenza con gli obiettivi di aziendali (sviluppo organizzativo) ovvero realizzare un'analisi organizzativa della struttura e dei processi dell'area di competenza identificare e sviluppare aree di intervento nuove ed individuare le migliori modalità di gestione dei processi di competenza pianificare azioni di miglioramento rispetto alle esigenze rilevate tenere sotto controllo lo stato di avanzamento dei progetti e programmi di sviluppo organizzativo
- Conoscere i processi, le procedure ed i documenti che competono alla funzione/processo, (processi interni) ovvero: conoscere le procedure interne per la gestione economico-finanziaria, la gestione dei rapporti con le altre funzioni/processi, servizi, uffici, enti produttivi conoscere le procedure previste dal sistema qualità conoscere il sistema gestionale aziendale
- Conoscere il perimetro funzionale ed operativo della funzione "commerciale"
- Conoscere le logiche dei sistemi di pianificazione e programmazione commerciale
- Conoscere i processi "caratteristici" della funzione "commerciale" e le interazioni con le altre funzioni aziendali
- Conoscere le logiche dell'orientamento al mercato ed applicare gli strumenti del marketing
- Conoscere il piano di marketing come strumento che definisce obiettivi, strategie ed azioni dell'azienda, sintetizzandone le linee guida per il futuro
- Conoscere e sapere rappresentare l'offerta di servizi e prodotti dell'azienda anche dal punto di vista tecnico
- Essere in grado di predisporre soluzioni tecniche e proposte economiche
- Essere in grado di identificare le fasi in cui si articola il processo di vendita (dalla prospezione al post-vendita)
- Conoscere e padroneggiare gli strumenti e le metodologie principali per la gestione dell'attività di vendita dal punto di vista dell'organizzazione dell'attività
- Conoscere i principi dell'orientamento al cliente
- Conoscere i principi e gli elementi di base della relazione interpersonale e della comunicazione efficace (verbale e non verbale)
- Essere in grado di gestire le criticità dell'agire comunicativo
- Applicare i metodi e le tecniche per la negoziazione e la gestione delle obiezioni
- Conoscere i principi della comunicazione telefonica
- Conoscere ed saper utilizzare gli strumenti necessari alla predisposizione e alla verifica dei risultati raggiunti dalla propria attività
- Essere in grado di raggiungere gli obiettivi, individuali e di contribuire a quelli di gruppo, anche in presenza di ostacoli, adattando in modo flessibile ed efficiente le risorse disponibili, ottimizzando costi e benefici nel rispetto dei tempi e della qualità attesa (orientamento al risultato)
- Essere in grado di operare scelte e decisioni, valutando attentamente le conseguenze causate dalle scelte, assumendosene rischi e responsabilità (decisione)
- Essere in grado di pianificare, gestire e controllare le variabili organizzative ed economico-finanziarie più rilevanti per l'attività; essere in grado di strutturare efficacemente le attività, le



risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo (organizzazione/programmazione)

- Essere in grado di cogliere e di rispondere alle esigenze sia del cliente interno che esterno, ponendosi nell'ottica che il proprio lavoro è rivolto ad un cliente finale, andando anche oltre la propria competenza specifica (orientamento al cliente)
- Essere in grado di catturare l'attenzione dell'interlocutore attraverso una comunicazione chiara, sintetica ed esaustiva, mostrando interesse verso il confronto e l'ascolto attivo delle opinioni altrui al fine di favorire e sviluppare le relazioni interpersonali (comunicazione)
- Essere in grado di individuare e risolvere i problemi analizzandoli e giungendo rapidamente alla proposta di soluzioni efficaci e coerenti, mantenendo una visione integrata di tutte le variabili presenti (ad esempio economiche, aziendali, umane, tecniche e di contesto (elaborazione sistemica/problem setting/solving)
- Essere in grado di individuare soluzioni innovative e a promuovere nuove modalità nel risolvere i problemi creando nella proprio ambito di riferimento le condizioni perché ci possa essere innovazione (innovazione)
- Essere in grado di coordinare tecnicamente un gruppo di lavoro funzionale o interfunzionale costituito da persone interne e/o esterne all'azienda
- Saper lavorare in un team di lavoro
- Conoscere ed applicare le normative e le misure di sicurezza e di tutela dell'ambiente di lavoro
- Conoscere i processi "caratteristici" della funzione "commerciale" e le interazioni con le altre funzioni aziendali
- Essere in grado di programmare le azioni di vendita
- Conoscere le tecniche di vendita e le strategie di comunicazione relazionali nei confronti dei clienti in un ottica di customer
- Saper definire strategie tese ad aumentare la penetrazione nel mercato di riferimento o di nuovi mercati di sbocco
- Essere in grado di effettuare l'esame delle caratteristiche del prodotto in termini di qualità, prezzo, distribuzione, garanzie, assistenza postvendita
- Essere in grado di predisporre il budget aziendale delle vendite
- Essere in grado di predisporre i servizi postvendita tesi alla fidelizzazione del cliente
- Acquisire le tecniche di pricing, contrattualistica e costruzione dell'offerta
- Conoscere i mercati di riferimento ed acquisire le tecniche per l'analisi di mercato
- Conoscere gli standard contrattuali (joint ventures, accordi con Stati stranieri, ecc.)
- Acquisire tecniche per l'effettuazione di ricerche di mercato

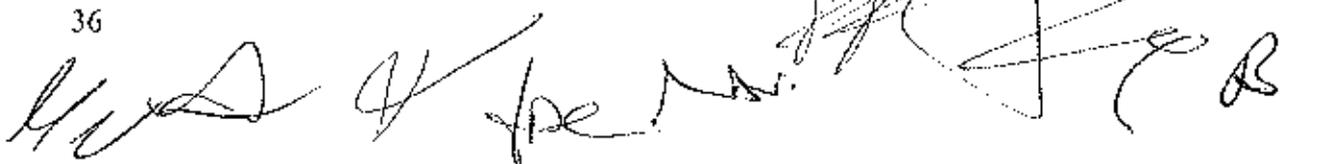


ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- addetto marketing e/o trade marketing
- tecnici ed operatori di comunicazione e immagine
- tecnici commerciale/marketing/organizzazione vendite
- visual merchandiser
- addetto ad operazioni di promozione prodotto/servizio assistenza clienti
- specialista promozione e vendita
- assistente marketing
- operatore marketing e pubblicità
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere gli strumenti, le tecniche e le metodologie necessari per sviluppare progetti di miglioramento organizzativo della funzione/processo, in coerenza con gli obiettivi di aziendali (sviluppo organizzativo) ovvero realizzare un'analisi organizzativa della struttura e dei processi dell'area di competenza identificare e sviluppare aree di intervento nuove ed individuare le migliori modalità di gestione dei processi di competenza pianificare azioni di miglioramento rispetto alle esigenze rilevate tenere sotto controllo lo stato di avanzamento dei progetti e programmi di sviluppo organizzativo
- Conoscere i processi, le procedure ed i documenti che competono alla funzione/processo, (processi interni) ovvero:
- conoscere le procedure interne per la gestione economico-finanziaria, la gestione dei rapporti con le altre funzioni/processi, servizi, uffici, enti produttivi conoscere le procedure previste dal sistema qualità
- conoscere il sistema gestionale aziendale
- Conoscere il perimetro funzionale ed operativo della funzione "marketing e vendite"
- Conoscere le logiche dei sistemi di pianificazione e programmazione commerciale
- Conoscere i processi "caratteristici" della funzione "marketing e vendite" e le interazioni con le altre funzioni aziendali
- Conoscenza e capacità di utilizzo delle principali metodologie di analisi del mercato e della concorrenza
- Conoscenza e capacità di utilizzo delle principali metodologie per l'individuazione dei bisogni del cliente e di formulazione di risposte adeguate
- Capacità di gestione delle principali leve del marketing mix: prodotto, prezzo, distribuzione e comunicazione
- Conoscere il piano di marketing come strumento che definisce obiettivi, strategie ed azioni dell'azienda, sintetizzandone le linee guida per il futuro
- Essere in grado di utilizzare software applicativi e tools informatici e telematici a supporto delle attività gestite
- Essere in grado di raggiungere gli obiettivi individuali e di contribuire a quelli di gruppo, anche in presenza di ostacoli, adattando in modo flessibile ed efficiente le risorse disponibili, ottimizzando costi e benefici nel rispetto dei tempi e della qualità attesa (orientamento al risultato)
- Essere in grado di operare scelte e decisioni, valutando attentamente le conseguenze causate dalle scelte, assumendone la responsabilità (decisione)
- Essere in grado di pianificare, gestire e controllare le variabili organizzative ed economico-finanziarie più rilevanti per l'attività; essere in grado di strutturare efficacemente le attività, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo (organizzazione/programmazione)

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a large, stylized signature. In the center, there are several smaller, more legible signatures. On the right side, there are initials 'A' and 'B' written in a large, bold font. The handwriting is fluid and appears to be from multiple individuals.

- Essere in grado di cogliere e di rispondere alle esigenze sia del cliente interno che esterno, ponendosi nell'ottica che il proprio lavoro è rivolto ad un cliente finale, andando anche oltre la propria competenza specifica (orientamento al cliente)
- Essere in grado di catturare l'attenzione dell'interlocutore attraverso una comunicazione chiara, sintetica ed esaustiva, mostrando interesse verso il confronto e l'ascolto attivo delle opinioni altrui al fine di favorire e sviluppare le relazioni interpersonali (comunicazione)
- Essere in grado di individuare e risolvere i problemi analizzandoli e giungendo rapidamente alla proposta di soluzioni efficaci e coerenti, mantenendo una visione integrata di tutte le variabili presenti (ad esempio economiche, aziendali, umane, tecniche e di contesto) (elaborazione sistemica/problem setting/solving)
- Essere in grado di individuare soluzioni innovative e a promuovere nuove modalità nel risolvere i problemi creando nella proprio ambito di riferimento le condizioni perché ci possa essere innovazione (innovazione)
- Essere in grado di coordinare tecnicamente un gruppo di lavoro funzionale o interfunzionale costituito da persone interne e/o esterne all'azienda
- Saper lavorare in un team di lavoro
- Conoscere ed applicare le normative e le misure di sicurezza e di tutela dell'ambiente di lavoro di esposizione dei prodotti, di marketing strategico e merchandising
- Acquisire tecniche per l'effettuazione di ricerche di mercato
- Conoscere e saper utilizzare le strategie tese ad aumentare la penetrazione nel mercato di riferimento o di nuovi mercati di sbocco a partire dallo studio del mercato di riferimento o dei potenziali di zona
- Essere in grado di eseguire il trattamento e l'elaborazione dei dati grezzi per la definizione di una strategia di vendita
- Saper elaborare documentazione di sintesi, anche sotto forma di grafici e tabelle
- Conoscere e saper utilizzare i metodi di valutazione e controllo dei ritorni commerciali delle iniziative definite ed implementate
- Conoscere le tecniche e i metodi di comunicazione efficace sui prodotti
- Acquisire le tecniche di preparazione ed elaborazione di comunicati stampa e note informative
- Saper definire il piano di marketing per un prodotto o una linea di prodotti
- Saper definire una campagna pubblicitaria e predisporre un budget pubblicitario
- Saper controllare l'efficacia della campagna pubblicitaria e i risultati in termini di analisi costi/benefici
- Conoscere la struttura della rete di vendita o di distribuzione
- Predisporre servizi post-vendita tesi alla fidelizzazione del cliente
- Saper effettuare la conversione operativa di una strategia commerciale
- Conoscere le tematiche inerenti lo sviluppo sostenibile e la responsabilità sociale d'impresa

Handwritten signatures and initials:

- Top left: A stylized signature, possibly 'pe'.
- Top center: A circular mark or signature.
- Top right: A large, sweeping signature.
- Middle right: A signature with 'B' below it.
- Bottom center: A large, stylized signature, possibly 'RG'.
- Bottom right: A signature with 'A' below it.

**Allegato 1: Attestazione dell'attività formativa**

**DATI APPRENDISTA**

Nome e Cognome \_\_\_\_\_  
Codice Fiscale \_\_\_\_\_  
Luogo e data di nascita \_\_\_\_\_  
Residente in \_\_\_\_\_  
Via \_\_\_\_\_

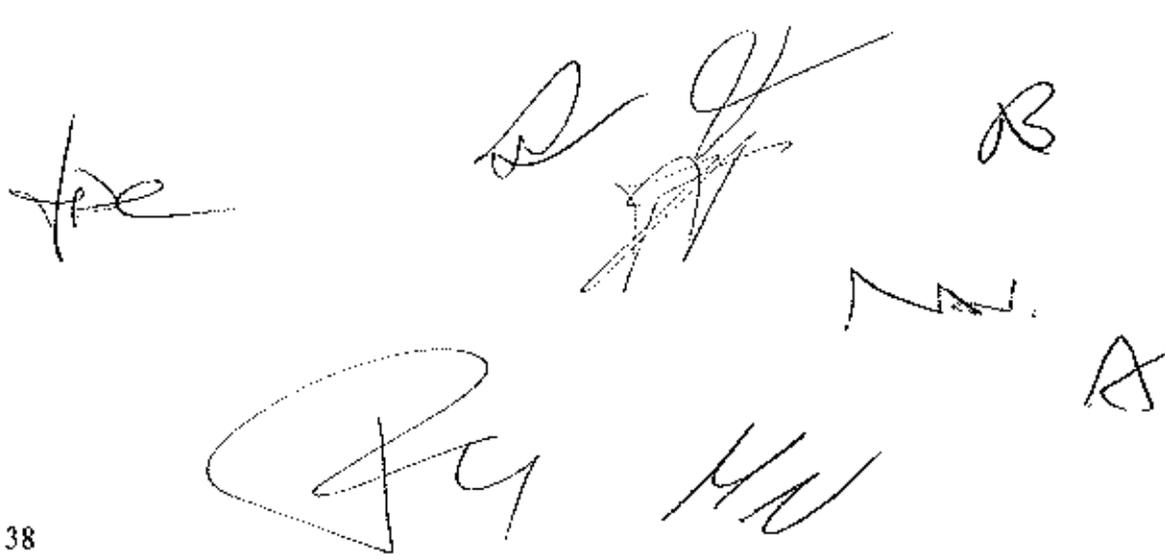
**DATI IMPRESA**

Ragione Sociale \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_  
Città \_\_\_\_\_  
Tel \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_  
E-mail \_\_\_\_\_  
Nominativo del tutor/referente aziendale \_\_\_\_\_

**INFORMAZIONE SUL CONTRATTO DI APPRENDISTATO**

- Qualifica e diploma professionale (art. 1, comma 2 lett. a) d. lgs. 167/2011)
- Professionalizzante o di mestiere (art. 1, comma 2 lett. b) d. lgs. 167/2011)
- Alta formazione e ricerca (art. 1, comma 2 lett. c) d. lgs. 167/2011)

Profilo professionale \_\_\_\_\_  
Durata del rapporto (mesi) \_\_\_\_\_  
Inquadramento (specificare il livello finale di destinazione) \_\_\_\_\_  
Ore medie annue di formazione \_\_\_\_\_  
Data inizio rapporto \_\_\_\_\_ Data fine rapporto \_\_\_\_\_



Handwritten signatures and initials: a signature on the left, a large signature in the center, initials 'AB' on the right, initials 'MN' below the center signature, a large signature 'PY' at the bottom left, initials 'MN' at the bottom center, and a large signature 'A' at the bottom right.

**FORMAZIONE EFFETTUATA DURANTE IL CONTRATTO DI APPRENDISTATO**

Competenze generali/specifiche- insegnamento (con riferimento al Piano Formativo Individuale)	DURATA IN ORE/PERIODO	MODALITA' ADOTTATA	FIRMA TUTOR/REFERENTE E APPRENDISTA
	_____ ore Periodo _____	<input type="checkbox"/> On the Job <input type="checkbox"/> Affiancamento <input type="checkbox"/> E-learning <input type="checkbox"/> Altro	Firma Tutor/Referente _____ Firma Apprendista _____
	_____ ore Periodo _____	<input type="checkbox"/> On the Job <input type="checkbox"/> Affiancamento <input type="checkbox"/> E-learning <input type="checkbox"/> Altro	Firma Tutor/Referente _____ Firma Apprendista _____
	_____ ore Periodo _____	<input type="checkbox"/> On the Job <input type="checkbox"/> Affiancamento <input type="checkbox"/> E-learning <input type="checkbox"/> Altro	Firma Tutor/Referente _____ Firma Apprendista _____
	Totale ore _____		

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

Firma Datore di lavoro

\_\_\_\_\_

Data

*pe*

Timbro e firma

*B*

*[Signature]*

*[Signature]*

*A*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

**Allegato 2: Elenco qualifiche con contenuti competenziali omologhi o sovrapponibili a quelli delle figure artigiane**

**B2 Durata massima 48 mesi**

Capo cuoco

Capo barman / Primo barman

**C1 Durata massima 48 mesi**

Cuoco unico

Coordinatore housekeeping villaggi turistici

Primo barman / barman unico

Governante unica

Addetto alle prenotazioni (imprese di viaggi e turismo)

**C2 Durata massima 42 mesi**

Gastronomo

Gelatiere

Pizzaiolo

Cuoco capo partita, Cuoco di cucina non organizzata in partita

F. L. M. M. *Rosa Lucia*

*Pinelli Giovanni*

*Bruno Bonifazi*  
*Benech*

*Roberto Pinelli*  
*Roberto Pinelli*