

**Analisi dei profili professionali per l'apprendistato professionalizzante ai fini
dell'attuazione della riforma ex d.lgs. 167/2011**

(COMPARTO COMMERCIO - Profili formativi estratti dai ccnl)

AGENZIE IMMOBILIARI

ACCR 22.3.2007

Accordo di Rinnovo del C.C.N.L. per i Dipendenti da Agenti Immobiliari professionali, Mandatari a titolo oneroso e Mediatori creditizi

Allegati

Allegato 8

Allegato 8 - Profili Formativi C.C.N.L. Dipendenti da Agenti Immobiliari e Mandatari a titolo oneroso

Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da Agenti Immobiliari Professionali e mandatari a titolo oneroso

Apprendistato Professionalizzante

I contenuti formativi dei seguenti profili si articolano in una parte uguale per tutti attinente alle competenze trasversali e in una parte differenziata attinente alle competenze tecnico professionali specifiche.

Contenuti trasversali - Parte comune a tutti i profili -

Per i contenuti a carattere trasversale il monte ore viene quantificato sulla base di quanto previsto dall'art. 2 comma 2 del D.M. 8 aprile 1998, in G.U. 14 maggio 1998 n. 110 (35% sul totale).

1. Competenze relazionali:

valutare tutte le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;
comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);
analizzare e risolvere situazioni problematiche;
definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.

2. Organizzazione ed economia:

conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'agenzia;

conoscere i principali elementi economici di impresa: le condizioni ed i fattori di redditività di impresa (redditività di impresa (produttività, efficacia ed efficienza); il contesto di

riferimento di un'impresa (prestazioni e servizi, reti, mercato, ecc.);

saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente.

conoscere e utilizzare, ove necessario, gli strumenti informativi, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.

conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

conoscere la normativa di base relativa al settore della intermediazione (principi fondamentali di Diritto Costituzionale, Diritto Civile, commerciale, della mediazione e prassi legale in materia di compravendita e locazione immobiliare).

3. Disciplina del rapporto di lavoro:

conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;

conoscere i diritti ed i doveri dei lavoratori;

conoscere gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro;

4. sicurezza sul lavoro:

conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;

conoscere i principali fattori di rischio, conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione;

5. Privacy conoscere la normativa relativa alla privacy;

6. Primo soccorso:

conoscere le principali nozioni in ordine al primo soccorso in ottemperanza al D.M. 388 del 15.7.2003

Contenuti tecnico professionali specifiche dei profili formativi

Per i contenuti a carattere tecnico professionale il monte ore viene quantificato sulla base di quanto previsto dall'art. 2 comma 2 del D.M. 8 aprile 1998, in G.U. 14 maggio 1998 n. 110 (65% sul totale)

1. Addetti alle attività di amministrazione e mansioni di segreteria:

archivisti; protocolлисти; schedaristi; centralinisti; addetti alla compilazione di scritture elementari e/o semplificate, di registri e repertori obbligatori; stenodattilografi;

dattilografi; operatori informatici; addetti di segreteria con mansioni esclusivamente d'ordine; aiuto contabili; addetti alla compilazione di libri paga, dei contributi e della relativa modulistica sulla base di schemi predeterminati; traduttori; operatori informatici con capacità di intervenire nei programmi; contabili di concetto;

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Gestione flussi informativi e comunicativi
- Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico
- Trattamento documenti amministrativo contabili 99
- Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro
- Gestione corrispondenza
- Configurazione sistema della contabilità generale
- Principi ragionieristici di base
- Trattamento operazioni fiscali e previdenziali
- Controllo andamento economico -finanziario
- Gestione servizi bancari
- Gestione acquisti
- Gestione attività di fatturazione e contabilità
- Predisposizione e gestione documentale
- Assistenza clienti e segreteria commerciale
- Gestione incassi
- Conoscenza normativa del lavoro e del C.C.N.L.
- Principi base di amministrazione e di gestione del personale
- Conoscenza di base dei sistemi informativi
- Conoscenza linguaggi e tecniche di programmazione
- Gestione operativa
- Cenni di manutenzione e sicurezza dei sistemi informatici
- Gestione della privacy

2. Addetti alla conduzione e manutenzione dei veicoli e motobarche:

conducenti di motobarca/e; conducenti di autoveicoli;

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Conoscenza tecnica dei veicoli
- Conoscenza principi base in tema di attrezzature d'officina/ carrozzeria e loro manutenzione

- Primaria manutenzione e preparazione del veicolo
- Conoscenza principi base di meccanica/carrozzeria
- Interventi di riparazione
- Conoscenza della dotazione di sicurezza
- Conoscenza della normativa di trasporto di persone

3. Addetti a mansioni d'ordine ed ai contatti informativi :

segretari unici con cumulo di mansioni esclusivamente d'ordine che eventualmente tengano anche contatti informativi con la clientela, addetti anche a servizi esterni per il disbrigo di ordinarie ed elementari commissioni presso Enti, Istituti ed Uffici sia pubblici che privati;

addetti alle informazioni ai clienti con incarichi specifici nell'ambito della conservazione degli archivi immobili, degli archivi anagrafici e degli atti in genere;

addetti esclusivamente alle informazioni ai clienti e all'organizzazione degli archivi degli immobili disponibili alla vendita e alla locazione;

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Gestione flussi informativi e comunicativi
- Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico
- Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative
- Conoscere e saper utilizzare le procedure operative
- Conoscere la documentazione inerente il servizio
- Conoscere la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- Saper leggere ed applicare le indicazioni e le informazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza

- Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le normative locali in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le prassi locale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di mutui immobiliari
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di leasing immobiliari
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy
- Conoscere e saper applicare le metodologie di organizzazione degli archivi cartacei ed elettronici
- Conoscenza sulla suddivisione delle competenze dei vari enti, uffici ed istituzioni sia privati che della Pubbl. Amministrazione attinenti alle attività d'agenzia
- Conoscere e saper utilizzare la documentazione inerente la richiesta e/o al trasmissione d'informazioni da e verso la clientela

4. Addetti all'accettazione clienti e gestione immobili turistici:

addetti all'accettazione clienti nell'ambito della locazione in località turistiche; impiegati con mansioni di contatto con il pubblico previste al IV livello in grado di parlare e scrivere una o più lingue straniere ai quali ne sia richiesta la prestazione;

addetti ai servizi di gestione degli immobili turistici;

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Gestione flussi informativi e comunicativi
- Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico

- Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative
- Conoscere e saper utilizzare le procedure operative
- Conoscere la documentazione inerente il servizio
- Conoscere la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- Saper leggere ed applicare le indicazioni e le informazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le normative locali in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le prassi locale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscenza scritta ed orale di una lingua straniera
- Conoscere e saper applicare le particolarità culturali di comunicazione di una lingua estera
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di permanenza di stranieri sul territorio nazionale a fini turistici
- Conoscenza delle metodologie di maneggio denaro e cambio valute
- Conoscenza della normativa di Pubblica sicurezza in materia turistica
- Conoscenza del territorio locale a fini turistico/stagionali

5. Addetti all'accompagnamento ed all'acquisizione di incarichi:

accompagnatori alle visite immobiliari;

incaricati alle visite immobiliari con delega di trattativa (1);

addetti alle acquisizioni degli incarichi con capacità di effettuare stime (1);

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Gestione flussi informativi e comunicativi
- Saper comunicare efficacemente
- Sviluppare capacità di concentrazione analisi e di contatto con il pubblico
- Conoscere e saper utilizzare gli archivi cartacei ed elettronici
- Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative
- Conoscere e saper utilizzare le procedure operative
- Conoscere la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- Saper leggere ed applicare la indicazioni e le informazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le normative locali in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le prassi locale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di mutui immobiliari
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di leasing immobiliari
- Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di tassazione dei beni immobili
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy

- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy
- Conoscenza sulla suddivisione delle competenze dei vari enti, uffici ed istituzioni sia privati che della Pubblica Amministrazione attinenti alle attività d'agenzia
- Conoscere e saper utilizzare la documentazione inerente la richiesta e/o al trasmissione d'informazioni da e verso la clientela
- Conoscere e saper utilizzare la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- Conoscere e saper applicare le metodologie di valutazione d'immobile inerenti gli aspetti architettonico/costruttivi
- Conoscere e saper applicare le metodologie di valutazione d'immobile inerenti gli aspetti economico/finanziari
- Conoscere e saper applicare le metodologie di valutazione d'immobile inerenti il contesto ed il posizionamento.
- Conoscenza del territorio locale

(1) Le attività svolte dall'apprendista rientranti nel novero per la cui esecuzione è previsto l'obbligo di iscrizione al ruolo di cui all'art. 2 della L. 39/89, sezione Agenti Immobiliari e/o Agenti muniti di mandato a titolo oneroso possono essere svolte solo sotto la supervisione del Titolare d'Agenzia ovvero di un iscritto al sopracitato ruolo.

Allegato ACCR 27.7.2011

Profilo Formativo Apprendistato professionalizzante specialistico o "di Mestiere"

C.C.N.L. Dipendenti da Agenti Immobiliari, Mandatari a titolo oneroso e Mediatori Creditizi

Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da Agenti Immobiliari Professionali, Mandatari a titolo oneroso e Mediatori Creditizi

Apprendistato professionalizzante specialistico o "di mestiere" per il conseguimento della qualifica contrattuale di "incaricato alle visite immobiliari con delega di trattativa"

I contenuti formativi del profilo si articolano in una parte - uguale per tutti i profili di apprendistato professionalizzante regolamentati dal presente C.C.N.L.. attinente alle competenze trasversali e in una parte attinente alle competenze tecnico professionali specifiche, per il cui conseguimento è altresì prevista la frequenza del corso istituito dalle competenti CCIA o dagli enti abilitati dalle Regioni da svolgersi a carico del datore di lavoro e la cui frequenza da parte dell'Apprendista costituirà prestazione di lavoro, nonché consentirà l'accesso all'esame di idoneità di cui all'art. 2, comma 3, lettera e della L. n. 39/89, così come modificato dall'art. 18 della L. n. 57/01.

Contenuti trasversali - Parte comune a tutti i profili -

Per i contenuti a carattere trasversale il monte ore viene quantificato sulla base di quanto previsto dall'art. 2 comma 2 del D.M. 8 aprile 1998, in G.U. 14 maggio 1998 n. 110 (35% sul totale).

1. Competenze relazionali:

valutare tutte le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;

- comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna;
- analizzare e risolvere situazioni problematiche;
- definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.

2. Organizzazione ed economia:

- conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'agenzia;

conoscere i principali elementi economici di impresa: le condizioni ed i fattori di redditività di impresa

(redditività di impresa (produttività, efficacia ed efficienza); il contesto di riferimento di un'impresa (prestazioni e servizi, reti, mercato, ecc.);

saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente.

- conoscere e utilizzare, ove necessario, gli strumenti informativi, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.
- conoscere la normativa di base relativa al settore della intermediazione (principi fondamentali di Diritto Costituzionale, Diritto Civile, commerciale, della mediazione e prassi legale in materia di compravendita e locazione immobiliare).

3. Disciplina del rapporto di lavoro:

- conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;
- conoscere i diritti ed i doveri dei lavoratori;
- conoscere gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro;

4. sicurezza sul lavoro:

- conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;
- conoscere i principali fattori di rischio,
- conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione;

5. Privacy

- conoscere la normativa relativa alla privacy;

6. Primo soccorso:

- conoscere le principali nozioni in ordine al primo soccorso in ottemperanza al D.M. 388 del 15/7/03

Contenuti tecnico professionali specifiche dell'Apprendistato professionalizzante specialistico per

Incaricato alle visite immobiliari con delega di trattativa

Per i contenuti a carattere tecnico professionale il monte ore viene quantificato sulla base di quanto previsto dall'art. 2 comma 2 del D.M. 8 aprile 1998, in G.U. 14 maggio 1998 n. 110 (65% sul totale), al fine di garantire la sufficienza delle ore ivi citate a fronte della frequenza del corso istituito dalle competenti CCIA o dagli enti abilitati dalle Regioni da svolgersi a carico del datore di lavoro, il datore di lavoro ha facoltà di anticipare o posticipare le complessive ore di formazione per i contenuti a carattere tecnico professionale relative all'intera durata del rapporto di apprendistato professionalizzante pari a due anni, ed in caso la durata del corso come determinata dalla Regione competente ovvero dalle province autonome di Trento e Bolzano, ovvero in generale dalla P.A. competente, risulti superiore al totale delle ore sopracitate, di estendere il detto totale sino a concorrenza delle ore di formazione previste dal corso stesso.

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Gestione flussi informativi e comunicativi
- Saper comunicare efficacemente

- Conoscere e saper utilizzare gli archivi cartacei ed elettronici
- Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative
- Conoscere la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- Saper leggere ed applicare la indicazioni e le informazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le normative locali in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le prassi locale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di tassazione dei beni immobili
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy
- Conoscenza sulla suddivisione delle competenze dei vari enti, uffici ed istituzioni sia privati che della Pubblica Amministrazione attinenti alle attività d'agenzia
- Conoscere e saper utilizzare la documentazione inerente la richiesta e/o al trasmissione d'informazioni da e verso la clientela
- Conoscere e saper utilizzare la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- Conoscere e saper applicare le metodologie di valutazione d'immobile inerenti gli aspetti architettonico/costruttivi
- Conoscere e saper applicare le metodologie di valutazione d'immobile inerenti gli aspetti economico/finanziari
- Conoscere e saper applicare le metodologie di valutazione d'immobile inerenti il contesto ed il posizionamento.
- Conoscenza del territorio locale

La formazione dovrà altresì ricomprendere le materie di cui all'art. 2 co. 1 del D.M. 21 febbraio 1990 n. 300 e s.m.:

a) nozioni di legislazione sulla disciplina della professione di mediatore, di diritto civile - con specifico riferimento ai diritti reali, alle obbligazioni, ai contratti ed in particolare al mandato, alla mediazione, alla vendita, locazione o affitto di immobili ed aziende, all'ipoteca -, di diritto tributario - con specifico riferimento alle imposte e tasse relative ad immobili ed agli adempimenti fiscali connessi -;

b) nozioni concernenti l'estimo, la trascrizione, i registri immobiliari, il catasto, le concessioni, autorizzazioni e licenze in materia edilizia, la comunione ed il condominio di immobili, il credito fondiario ed edilizio, i finanziamenti e

(1) Le attività svolte dall'apprendista rientranti nel novero per la cui esecuzione è previsto l'obbligo di iscrizione al ruolo di cui all'art. 2 della L. 39/89, sezione Agenti Immobiliari e/o Agenti muniti di mandato a titolo oneroso possono essere svolte solo sotto la supervisione del Titolare d'Agenzia ovvero di un iscritto al sopracitato ruolo.

AGENZIE SCOMMESSE

ACC 31.7.2006

Protocollo d'intesa per la realizzazione dell'apprendistato professionalizzante dei lavoratori dipendenti da agenzie di scommesse

Profili formativi a carattere professionalizzante per gli apprendisti del settore terziario dipendenti da agenzie di scommesse

Profilo 1 - Addetto logistica/gestione agenzia

1. Profilo tipo: Addetto logistica/gestione Agenzia

Qualifiche: Responsabile di agenzia; Vice responsabile di agenzia.

Area di attività: Servizi generali

Settore: Terziario - agenzie di scommesse

Competenze di settore a carattere trasversale

- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera.
- Conoscere le caratteristiche del settore.

- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali; conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro.
- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro; conoscere i fattori di rischio principali; conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione affinché si operi nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

Competenze di area da conseguire mediante esperienza di lavoro definiti sulla base dei seguenti obiettivi formativi:

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio.
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela.
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

Competenze di profilo da conseguire mediante esperienza di lavoro definiti sulla base dei seguenti obiettivi formativi:

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio.
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di (prodotto, di processo e di contesto).

- Conoscere e apprendere le tecniche di gestione delle attività svolte nelle agenzie di scommesse.
- Conoscere le tecniche di emissione e di controllo delle giocate, attraverso l'uso dei terminali.
- Saper utilizzare le attrezzature e gli strumenti ad alta tecnologia di cui è dotata l'agenzia e sui quali si dovrà operare.
- Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.
- Conoscere le varie tipologie di scommesse.
- Conoscere le norme regolamentari e di legge in materia di gioco.
- Conoscere gli obblighi nei confronti delle Autorità di P.S.
- Conoscere e saper utilizzare le diverse modalità di pagamento delle vincite.
- Conoscere le tecniche di riscontro delle chiusure.
- Acquisire competenze sulla riscossione ed il controllo delle valute.
- Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy.
- Conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica.
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti.
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.
- Conoscere prodotti e servizi offerti per la clientela di riferimento.
- Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare per la gestione amministrativa della clientela.
- Pianificare le proprie attività, in relazione alle priorità assegnate.
- Conoscere le logiche degli strumenti utilizzati per la valutazione della clientela di riferimento.

- Conoscere le dinamiche organizzative, le logiche e i processi gestionali delle principali attività e dei prodotti riservati alla clientela di riferimento.
- Conoscere e utilizzare le procedure a supporto della propria attività, al fine di curare il regolare svolgimento delle operazioni di competenza.
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.

Profilo 2 - Addetto quote

2. Profilo tipo: Addetto Quote

Qualifiche: Addetto quote.

Area di attività: Monitoraggio del gioco

Settore: Terziario - agenzie di scommesse

Competenze di settore a carattere trasversale

- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera.
- Conoscere le caratteristiche del settore.
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro, e gli istituti contrattuali; conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro.

- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro; conoscere i fattori di rischio principali; conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione affinché si operi nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

Competenze di area da conseguire mediante esperienza di lavoro definiti sulla base dei seguenti obiettivi formativi:

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio.
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela.
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

Competenze di profilo da conseguire mediante esperienza di lavoro definiti sulla base dei seguenti obiettivi formativi:

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio.
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di (prodotto, di processo e di contesto).
- Conoscere e saper predisporre e trasmettere alle agenzie ed ai terzi il materiale funzionale alla corretta applicazione delle quote già elaborate.
- Conoscere le tecniche di emissione e di controllo delle giocate, attraverso l'uso dei terminali.

- Saper utilizzare le attrezzature e gli strumenti ad alta tecnologia di cui è dotata l'agenzia e sui quali si dovrà operare.
- Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.
- Conoscere le varie tipologie di scommesse.
- Conoscere le norme regolamentari e di legge in materia di gioco.
- Conoscere gli obblighi nei confronti delle Autorità di P.S.
- Conoscere e saper utilizzare le diverse modalità di pagamento delle vincite.
- Conoscere le tecniche di riscontro delle chiusure.
- Acquisire competenze sulla riscossione ed il controllo delle valute.
- 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 organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.
- Conoscere prodotti e servizi offerti per la clientela di riferimento.
- Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare per la gestione amministrativa della clientela.
- Pianificare le proprie attività, in relazione alle priorità assegnate.
- Conoscere le logiche degli strumenti utilizzati per la valutazione della clientela di riferimento.
- Conoscere le dinamiche organizzative, le logiche e i processi gestionali delle principali attività e dei prodotti riservati alla clientela di riferimento.
- Conoscere e utilizzare le procedure a supporto della propria attività, al fine di curare il regolare svolgimento delle operazioni di competenza.
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.

Profilo 3 - Addetto front-office

3. Profilo tipo: Addetto front-office

Qualifiche: Referente di sala; Addetto scommesse.

Area di attività: Accettazione scommesse

Settore: Terziario - agenzie di scommesse

Competenze di settore a carattere trasversale

- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera.
- Conoscere le caratteristiche del settore.
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro, e gli istituti contrattuali; conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro.
- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro; conoscere i fattori di rischio principali; conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione affinché si operi nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

Competenze di area da conseguire mediante esperienza di lavoro definiti sulla base dei seguenti obiettivi formativi:

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio.
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela.
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

Competenze di profilo da conseguire mediante esperienza di lavoro definiti sulla base dei seguenti obiettivi formativi:

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio.
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di (prodotto, di processo e di contesto).
- Conoscere le tecniche di emissione e di controllo delle giocate, attraverso l'uso dei terminali.
- Saper utilizzare le attrezzature e gli strumenti ad alta tecnologia di cui è dotata l'agenzia e sui quali si dovrà operare.
- Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.
- Conoscere le varie tipologie di scommesse.
- Conoscere le norme regolamentari e di legge in materia di gioco.

- Conoscere gli obblighi nei confronti delle Autorità di P.S.
- Conoscere e saper utilizzare le diverse modalità di pagamento delle vincite.
- Conoscere le tecniche di riscontro delle chiusure.
- Acquisire competenze sulla riscossione ed il controllo delle valute.
- Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy.
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.
- Conoscere prodotti e servizi offerti per la clientela di riferimento.
- Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare per la gestione amministrativa della clientela.
- Pianificare le proprie attività, in relazione alle priorità assegnate.

l'accettazione scommesse.

- Conoscere le dinamiche organizzative, le logiche e i processi gestionali delle principali attività e dei prodotti riservati alla clientela di riferimento.
- Conoscere e utilizzare le procedure a supporto della propria attività, al fine di curare il regolare svolgimento delle operazioni di competenza.
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.

BARBIERI, PARRUCCHIERI ED ACCONCIATORI

ACC 9.9.2008

Accordo di rinnovo del C.C.N.L. per i dipendenti delle Aziende di acconciatura, estetica tricologia non curativa, piercing e tatuaggi

I profili formativi di cui all'art 12 della normativa sull'Apprendistato professionalizzante di cui al Verbale di Accordo 7 luglio 2008 sono i seguenti:

- Acconciatura

Competenze di settore

Sicurezza generale
Sicurezza specifica del lavoratore
Igiene e sicurezza dell'ambiente di lavoro
Dispositivi di protezione individuale, sistema di qualità e ambiente
Contesto di riferimento dell'impresa
Processo produttivo e principali prodotti usati
Elementi Fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro
Utilizzo della strumentazione
Capacità di adeguamento alle innovazioni di prodotto e/o processo
Applicazione tecniche di primo soccorso

Competenze di area

Relazione cliente/fornitore
Comprensione del business
Processo di budget
Orientamento al risultato
Valutazione costo prodotto
Contabilità aziendale
Gestione e coordinamento risorse umane
Analisi e soluzione dei problemi
Marketing
Principi di informatica generale

Principi di informatica specifica
Cultura imprenditoriale e normativa
Etica professionale
Psicologia
Comunicazione

Competenze di profilo

Elementi di dermatologia, chimica e cosmetologia, tricotologia non curativa, ed applicazione prodotti
Esecuzione delle varie tecniche di taglio, colorazione e acconciatura
Rimessa in tensione, confezionamento protesi, prontamente delle trame, tinte su protesi e lavorazione dei capelli
Massaggi ed applicazioni al cuoio capelluto
Normative relative alla etichettatura dei prodotti cosmetici e tricologici

- **Estetica**

Competenze di settore

Sicurezza generale
Sicurezza specifica del lavoratore
Igiene e sicurezza dell'ambiente di lavoro
Dispositivi di protezione individuale, sistema di qualità e ambiente
Contesto di riferimento dell'impresa
Processo produttivo e principali prodotti usati
Elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro
Utilizzo della strumentazione
Capacità di adeguamento alle innovazioni di prodotto e/o processo
Applicazione tecniche di primo soccorso

Competenze di area

Relazione cliente/fornitore
Comprensione del business
Processo di budget
Orientamento al risultato
Valutazione costo prodotto
Contabilità aziendale

Gestione e coordinamento risorse umane
Analisi e soluzione dei problemi
Marketing
Principi di informatica generale
Principi di informatica specifica
Cultura imprenditoriale e normativa
Etica professionale
Psicologia
Comunicazione

Competenze di profilo

Elementi di dermatologia, chimica, fisiologia, cosmetologia ed applicazione prodotti
Normative relative alla etichettatura dei prodotti cosmetici e tricologici
Tecniche di visagismo, make up, camouflaging, trucco permanente
Tecniche di depilazione
Massaggi e trattamenti viso e corpo
Tecniche e pratiche bionaturali
Utilizzo apparecchi elettromeccanici per uso estetico
Manicure, pedicure, applicazione e ricostruzione unghie artificiali

- **Tricologia non curativa**

Competenze di settore

Sicurezza generale
Sicurezza specifica del lavoratore
Igiene e sicurezza dell'ambiente di lavoro
Dispositivi di protezione individuale, sistema di qualità e ambiente
Contesto di riferimento dell'impresa
Processo produttivo e principali prodotti usati
Elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro
Utilizzo della strumentazione
Capacità di adeguamento alle innovazioni di prodotto e/o processo
Applicazione tecniche di primo soccorso

Competenze di area

Relazione cliente/fornitore
Comprensione del business
Processo di budget
Orientamento al risultato
Valutazione costo prodotto
Contabilità aziendale
Gestione e coordinamento risorse umane
Analisi e soluzione dei problemi
Marketing
Principi di informatica generale
Principi di informatica specifica
Cultura imprenditoriale e normativa
Etica professionale
Psicologia
Comunicazione

Competenze di profilo

Elementi di dermatologia, chimica e cosmetologia, tricologia non curativa, ed applicazione prodotti
Trattamento igienico e cosmetico del capello
Massaggi ed applicazioni al cuoio capelluto
Normative relative alla etichettatura dei prodotti cosmetici e tricologici
Elaborazione indicazioni sull'approntamento di protesi o parrucchini
Realizzazione e rimessa in tensione protesi, prontamento delle trame, tinte su protesi e lavorazione dei capelli

- **Manicure e pedicure estetico**

Competenze di settore

Sicurezza generale
Sicurezza specifica del lavoratore
Igiene e sicurezza dell'ambiente di lavoro
Processo produttivo e principali prodotti usati
Elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro
Utilizzo della strumentazione
Capacità di adeguamento alle innovazioni di prodotto e/o processo

Competenze di area

Relazione cliente/fornitore
Valutazione costo prodotto
Contabilità aziendale
Marketing
Cultura imprenditoriale e normativa
Etica professionale
Psicologia
Comunicazione

Competenze di profilo

Anatomia e fisiologia degli arti superiori e inferiori
Patologie delle unghie
Patologia e inestetismi delle mani e dei piedi
Tecniche di eliminazione delle ipercheratosi
Pedicure estetica in persone affette da diabete: norme particolari da osservare
Prevenzione delle onicomicosi e delle micosi dell'epidermide
Esecuzione di peeling, guanto di paraffina, impacchi e trattamento per macchie di pigmentazione applicazione smalto; applicazione unghie finte
Ricostruzione unghie metodo gel e/o acrilico
Decorazione unghie con gel e/o acrilico.
Allungamento unghie con tips e cartina millimetrica
French look
Vetrificazione unghie naturali
Nail art

- Tatuaggio e piercing

Competenze di settore

Sicurezza generale
Sicurezza specifica del lavoratore
Igiene e sicurezza dell'ambiente di lavoro
Dispositivi di protezione individuale, sistema di qualità e ambiente
Contesto di riferimento dell'impresa
Processo produttivo e principali prodotti usati

Elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro
Utilizzo della strumentazione
Capacità di adeguamento alle innovazioni di prodotto e/o processo
Applicazione tecniche di primo soccorso

Competenze di area

Relazione cliente/fornitore
Comprensione del business
Processo di budget
Orientamento al risultato
Valutazione costo prodotto
Contabilità aziendale
Gestione e coordinamento risorse umane
Analisi e soluzione dei problemi
Marketing
Principi di informatica generale
Principi di informatica specifica
Cultura imprenditoriale e normativa
Etica professionale
Psicologia
Comunicazione

Competenze di profilo

Elementi di anatomia e fisiologia della cute, chimica
Costituenti degli inchiostri per tatuaggi
Caratteristiche di gioielli, metalli e pietre per piercing
Trattamento dei tatuaggio dopo la sua applicazione
Trattamento della ferita da piercing
Sedi anatomiche di applicazione del piercing
Pratiche di sterilizzazione e disinfezione

- **Impiegato**

Competenze di settore

Sicurezza generale
Sicurezza specifica del lavoratore
Igiene e sicurezza dell'ambiente di lavoro
Dispositivi di protezione individuale, sistema di qualità e ambiente
Contesto di riferimento dell'impresa
Processo produttivo e principali prodotti usati
Elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro
Applicazione tecniche di primo soccorso

Competenze di area

Relazione cliente/fornitore
Comprensione del business
Processo di budget
Orientamento al risultato
Valutazione costo prodotto
Contabilità aziendale
Gestione e coordinamento risorse umane
Analisi e soluzione dei problemi
Marketing
Principi di informatica generale
Principi di informatica specifica
Cultura imprenditoriale e normativa
Etica professionale
Psicologia
Comunicazione

COMMERCIO - CONFCOMMERCIO**ACC 24.3.2012****(COMMERCIO - CONFESERCENTI ACC 28.3.2012)****Accordo di riordino complessivo della disciplina dell'apprendistato nel settore terziario, distribuzione, servizi**

Tabella A - Piano orario curricolare

Profili professionali	Ore complessive di formazione professionalizzante	Durata
approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	240 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione Superiore di 2° grado o di laurea universitaria 200 ore)	36 mesi
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	210	36 mesi
Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	180	36 mesi
Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 5° livello)	160	36 mesi

Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)	120	24 mesi

Tabella B

Area di attività	Tipologie di profilo	Qualifiche omologhe a quelle artigiane	Durata apprendistato	Ore complessive di formazione professionalizzante
Front office e funzioni ausiliarie	Addetto food e funzioni ausiliarie	Addetto alla vendita: - macellaio specializzato provetto	48 mesi	280 ore per inquadramento finale al III livello
		- specialista di macelleria, gastronomia, salumeria, pescheria, formaggi, pasticceria, anche con funzioni di vendita	42 mesi	200 ore per inquadramento finale al IV livello
Promozione e commercializzazione	Addetto al servizio	Addetto al servizio: - estimatore nelle aziende di arte e antichità - disegnatore tecnico - figurista -vetrinista	48 mesi	340 ore per inquadramento finale al II livello 280 ore per inquadramento finale al III livello
Servizi generali	Addetto manutenzione/assistenza	Addetto manutenzione: -Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico - Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli - Operaio specializzato provetto nelle concessionarie di pubblicità - Operaio specializzato provetto	48 mesi	280 ore per inquadramento finale al III livello
		Addetto assistenza: - Collaudatore e/o accettatore	48 mesi	340 ore per inquadramento finale al II livello

		- Tecnico riparatore del settore elettrodomestici Tecnico riparatore del settore macchine per ufficio		280 ore per inquadramento finale al III livello
	Addetto logistica/gestione magazzino no food	Addetto gestione magazzino no food: - Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico - Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli	48 mesi	280 ore per inquadramento finale al III livello

Allegato 1

AREA DI ATTIVITA' – FRONT OFFICE E FUNZIONI AUSILIARIE

TIPOLOGIA DI PROFILO

ADDETTO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE

ADDETTO NO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE

ATTIVITA' FORMATIVA

Competenze a carattere professionalizzante

Conoscere i prodotti e i servizi di settore ed il contesto aziendale

Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità

Conoscere e saper utilizzare i metodi di lavoro

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)

Conoscere ed utilizzare le misure di sicurezza individuale e tutela ambientale

Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

PIANO ORARIO CURRICOLARE

PROFILI PROFESSIONALI	Ore complessive di formazione professionalizzante
approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	240 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione Superiore di 2° grado o di laurea universitaria 210 ore)

particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	210
Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	180
Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 5° livello)	160
Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)	120

PROFILI PROFESSIONALI OMOLOGHI ARTIGIANI (*)	Ore complessive di formazione professionalizzante
approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	340 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione Superiore di 2° grado o di laurea universitaria 280 ore)
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	280

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	200
--	-----

(*) I profili professionali sono individuati nell'elenco con carattere sottolineato

AREA DI ATTIVITA' – FRONT OFFICE E FUNZIONI AUSILIARIE

TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE

QUALIFICHE

addetto alla vendita

Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenze tecnico-pratica

Macellaio specializzato provetto

Commesso specializzato provetto anche nel settore alimentare

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche

Commesso alla vendita al pubblico

Commesso di rosticceria, friggitoria e gastronomia

Specialista di macelleria, gastronomia, salumeria, pescheria, formaggi, pasticceria, anche con funzioni di vendita

Banconiere di spacci di carne

Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche

Aiuto commesso nelle aziende di vendita di prodotti dell'alimentazione generale

Aiuto banconiere spacci di carne

addetto alle funzioni ausiliarie alla vendita

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche

Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio

Magazziniere anche con funzioni di vendita

Cassiere comune

Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche

Addetto ai negozi o filiali di esposizioni

Addetto al centralino telefonico
Addetto al controllo delle vendite
Preparatore di commissioni

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE - ELENCO COMPETENZE CHIAVE (*)

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere:

- le caratteristiche del settore
- l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

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

COMPETENZE DI AREA

Conoscere:

- il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- e saper utilizzare il glossario della professione
- i sistemi di tutela del consumatore
- e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente

COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari se necessario per l'organizzazione aziendale
- Conoscere la merceologia alimentare
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)

- 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 utilizzare le tecniche di lay-out se richiesto dalla mansione
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale
- Saper gestire le comunicazioni dirette e/o telefoniche
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso se richiesto dalla mansione
- Conoscere e sapere applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti se richiesto dalla mansione
- Conoscere e sapere utilizzare i dispositivi di protezione individuale

(*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un’elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa dei piani formativi individuali.

AREA DI ATTIVITA’ – FRONT OFFICE E FUNZIONI AUSILIARIE

TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO NO FOOD E FUNZIONI AUSILIARIE

QUALIFICHE

addetto alla vendita

Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenze tecnico-pratica

Addetto alla vendita di autoveicoli con funzioni di stima dell’usato

Commesso specializzato provetto

Commesso di libreria

Commesso stimatore di gioielleria

Sportellista nelle concessionarie di pubblicità

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche

Cassiere comune

Astatore

Commesso alla vendita al pubblico

Pompista specializzato

addetto alle funzioni ausiliarie alla vendita

Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze

Tecnico chimico anche con funzioni di vendita nel settore commercio chimico

Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenze tecnico-pratica

Ottico diplomato

Meccanico ortopedico ed ernista munito di patente

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche

Telefonista addetto agli ordini nei magazzini di ingrosso medicinali, con conoscenza delle specialità farmaceutiche anche con digitazione del calcolatore

Addetto al ricevimento ed esecuzione mansioni di bordo

Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio

Allestitore di commissioni nei magazzini di ingrosso medicinali con conoscenza delle specialità farmaceutiche

Magazziniere anche con funzioni di vendita

Estetista, anche con funzioni di vendita

Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche

Informatore negli Istituti di informazioni commerciali

Addetto alla biblioteca circolante

Addetto ai negozi o filiali di esposizioni

Addetto al centralino telefonico

Semplici conoscenze pratiche

Dimostratore

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE - ELENCO COMPETENZE CHIAVE (*)**COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

- le caratteristiche del settore
- l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera

- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

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

COMPETENZE DI AREA

Conoscere:

- il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- e saper utilizzare il glossario della professione
- i sistemi di tutela del consumatore
- e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente
- gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari se richiesto dalla mansione

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente

COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere la merceologia
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali, prodotti
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay-out e di visual merchandising se richiesto dalla mansione
- Saper utilizzare i principali software applicativi se richiesto dalla mansione
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, disporre e presentare merci e prodotti
- Saper gestire le comunicazioni dirette e/o telefoniche
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso se richiesto dalla mansione
- Conoscere e sapere applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti se richiesto dalla mansione
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita
- Conoscere e sapere utilizzare i dispositivi di protezione individuale

(*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale.

AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI

TIPOLOGIA DI PROFILO

ADDETTO AMMINISTRATIVO

ADDETTO MANUTENZIONE/ASSISTENZA

ADDETTO LOGISTICA / GESTIONE MAGAZZINO FOOD

ADDETTO LOGISTICA / GESTIONE MAGAZZINO NO FOOD

ATTIVITA' FORMATIVA**Competenze a carattere professionalizzante**

Conoscere i prodotti e i servizi di settore ed il contesto aziendale

Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità

Conoscere e saper utilizzare i metodi di lavoro

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)

Conoscere ed utilizzare le misure di sicurezza individuale e tutela ambientale

Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

PIANO ORARIO CURRICOLARE

PROFILI PROFESSIONALI	Ore complessive di formazione professionalizzante
approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	240 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione Superiore di 2° grado o di laurea universitaria 210 ore)
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	210

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	180
Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 5° livello)	160
Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)	120

PROFILI PROFESSIONALI OMOLOGHI ARTIGIANI (*)	Ore complessive di formazione professionalizzante
approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	340 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione Superiore di 2° grado o di laurea universitaria 280 ore)
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	280

(*) I profili professionali sono individuati nell'elenco con carattere sottolineato

AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI

TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO AMMINISTRATIVO

QUALIFICHE

addetto amministrativo

Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze

Corrispondente di concetto con o senza conoscenze di lingue estere

Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica

Schedulatore flussista

Contabile/impiegato amministrativo

Programmatore e minutatore di programmi

Addetto a pratiche doganali e valutarie

Operatore di elaboratore con controllo di flusso

Steno-dattilografo in lingue estere

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche

Operatore meccanografico

Esattore

Traduttore adibito alle sole traduzioni scritte

Controllore di settore tecnico di CED, compreso il settore delle TLC

Addetto a mansioni d'ordine di segreteria

Contabile d'ordine

Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche

Fatturista

Schedarista

Codificatore

Operatore di macchine perforatrici e verificatrici

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE - ELENCO COMPETENZE CHIAVE (*)

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere:

- le caratteristiche del settore
- l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

COMPETENZE DI AREA

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera, se richiesto dalla mansione

COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso se richiesto dalla mansione
- Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy
- Conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica se richiesto dalla mansione
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti se richiesto dalla mansione
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera se richiesto dalle mansioni
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura se richiesto dalla mansione
- Saper organizzare e gestire un archivio
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

(*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI

TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO MANUTENZIONE/ASSISTENZA

QUALIFICHE

addetto manutenzione

Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica

Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico

Operaio specializzato provetto nel settore ferrometalli

Operaio specializzato provetto nelle concessionarie di pubblicità

Operaio specializzato provetto

Manutentore specializzato provetto

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche

Operaio specializzato

Operaio specializzato nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami

Manutentore specializzato

Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche

Operaio qualificato

Operaio qualificato nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio

Manutentore qualificato

Semplici conoscenze pratiche

Operaio comune nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami

Addetto assistenza

addetto assistenza

Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze

Collaudatore e/o accettatore

Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica

Tecnico riparatore del settore elettrodomestici

Tecnico riparatore del settore macchine per ufficio

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche

Estetista, anche con funzioni di vendita

Addetto al collaudo

Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche

Pratico di laboratorio chimico

Informatore negli Istituti di informazioni commerciali

Addetto di biblioteca circolante

Addetto ai negozi o filiali di esposizioni

Addetto al centralino telefonico

Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio

Semplici conoscenze pratiche

Dimostratore

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE - ELENCO COMPETENZE CHIAVE (*)**COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

- le caratteristiche del settore
- l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

COMPETENZE DI AREA

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e il linguaggio tecnico
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera
- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza se richiesto dalla mansione
- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie)

- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali
- Saper 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

(*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale.

AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI

TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO LOGISTICA/GESTIONE MAGAZZINO FOOD

QUALIFICHE

addetto logistica

particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica

Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche

Autotrenista, conducente di automezzi pesanti

Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche

Addetto al controllo e alla verifica delle merci

Conducente di autovetture

addetto gestione magazzino food

particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnicopratica

Operaio specializzato provetto

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche

Magazziniere

Operaio specializzato

Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche

Campionarista, prezzista

Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione e /o depositi nelle aziende a integrale libero servizio

Operaio qualificato

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE - ELENCO COMPETENZE CHIAVE (*)**COMPETENZE DI SETTORE**

Conoscere:

- le caratteristiche del settore
- l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

COMPETENZE DI AREA

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere e saper praticare le condizioni di conservazione e di stoccaggio dei prodotti alimentari, sia per quanto riguarda gli aspetti igienico / sanitari, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e il linguaggio tecnico
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera se richiesto dalla mansione
- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione)
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalla mansione
- Conoscere la merceologia alimentare

- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie)
- Saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili se richiesto dalla mansione
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, secondo procedure codificate
- 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

(*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un’elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI

TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO LOGISTICA/GESTIONE MAGAZZINO FOOD

QUALIFICHE

addetto logistica

particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica

Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche

Autotrenista, conducente di automezzi pesanti

Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche

Addetto al controllo e alla verifica delle merci

Conducente di autovetture

addetto gestione magazzino no food

particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnicopratica

Operaio specializzato provetto

Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico

Operaio specializzato provetto nel settore ferrometalli

Addetto al controllo del materiale in entrata ed in uscita settore ferro/metalli

Addetto alla distribuzione dei fascettari nelle aziende di distribuzione di libri e di stampe periodiche

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche

Magazziniere

Operaio specializzato

Addetto al controllo delle partite di resa in arrivo da distributori e da rivenditori delle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche

Addetto alle variazioni dei servizi diffusionari nelle aziende di libri e stampe periodiche

Operaio specializzato dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami

Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche

Campionarista, prezzista

Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione e /o depositi nelle aziende a integrale libero servizio

Operaio qualificato

Addetto al riscontro, controllo e conteggio presso le aziende di distribuzione libri riviste e giornali e agenzie giornalistiche

Addetto all'applicazione dei prezzi unitari sulle copie delle note di accompagnamento presso le aziende di distribuzione di giornali, libri e riviste

Operaio qualificato nelle aziende commerciali nei settori ferro e acciaio

Addetto alla preparazione e/o suddivisione del fascettario nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche

Semplici conoscenze pratiche

Operaio comune nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE - ELENCO COMPETENZE CHIAVE (*)

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere:

- le caratteristiche del settore
- l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- conoscere le 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

ULTERIORI COMPETENZE DI AREA

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere e saper praticare le condizioni di stoccaggio delle merci, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e il linguaggio tecnico

- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera se richiesto dalla mansione
- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere la merceologia
- Conoscere e saper applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione)
- Saper organizzare gli spazi di lavoro, disporre e presentare merci e prodotti, secondo procedure codificate
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalla mansione
- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie)
- Saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili se richiesto dalla mansione
- Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

(*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

AREA DI ATTIVITA' – PROMOZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE

TIPOLOGIA DI PROFILO

ADDETTO AL SERVIZIO

ATTIVITA' FORMATIVA

Competenze a carattere professionalizzante

Conoscere i prodotti e i servizi di settore ed il contesto aziendale

Conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità

Conoscere e saper utilizzare i metodi di lavoro

Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)

Conoscere ed utilizzare le misure di sicurezza individuale e tutela ambientale

Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

PIANO ORARIO CURRICOLARE

PROFILI PROFESSIONALI	Ore complessive di formazione professionalizzante
approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	240 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione Superiore di 2° grado o di laurea universitaria 210 ore)
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	210
Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	180
Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico-pratiche (inquadramento finale al 5° livello)	160
Semplici conoscenze pratiche (inquadramento finale al 6° livello)	120

PROFILI PROFESSIONALI OMOLOGHI ARTIGIANI (*)	Ore complessive di formazione professionalizzante
---	--

approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	340 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione Superiore di 2° grado o di laurea universitaria 280 ore)
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica (inquadramento finale al 3° livello)	280

(*) I profili professionali sono individuati nell'elenco con carattere sottolineato

AREA DI ATTIVITA' – PROMOZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE

TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO AL SERVIZIO

QUALIFICHE

addetto al servizio

Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze

Addetto all'esecuzione di progetti o di parti di essi

Estimatore nelle aziende di arte e antichità

Assistente copywriter nelle aziende pubblicitarie

Assistente Art Director nelle agenzie pubblicitarie

Assistente account executive nelle agenzie di pubblicità

Assistente media planner nelle agenzie di pubblicità

Assistente del product manager (altri assistenti)

Propagandista scientifico

Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica

Disegnatore tecnico

Creatore o redattore di rapporti negli istituti di informazioni commerciali

Rilevatore di mercato nelle aziende di ricerche di mercato

Operatore specialista di processo nelle aziende di ricerche di mercato

Figurista

Vetrinista

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche

Indossatrice

Propagandista di prodotti, con mansioni che non richiedono cognizioni scientifiche

Pittore o disegnatore esecutivo

Operatori di processo nelle aziende di ricerche di mercato

Allestitore esecutivo di vetrine e display

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE - ELENCO COMPETENZE CHIAVE (*)

COMPETENZE DI SETTORE

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

COMPETENZE DI AREA

- Conoscere il proprio ruolo all'interno dell'organizzazione
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e padroneggiare il linguaggio tecnico
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera
- Saper redigere, leggere, interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
- Essere in grado di sostenere una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera se richiesto dalle mansioni
- Saper monitorare la qualità del servizio / prodotto

COMPETENZE DI PROFILO

- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalle mansioni
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di vendita di base se richiesto dalle mansioni
- Riconoscere le caratteristiche merceologiche del prodotto o gli aspetti commerciali del servizio

- Saper adottare uno stile comunicativo corrispondente al ruolo
- Conoscere e saper utilizzare le leve di marketing
- Conoscere e saper interpretare le politiche di marketing dell'azienda
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay out e di visual merchandising se richiesto dalle mansioni
- Saper organizzare spazi di lavoro, esporre e presentare merci e prodotti se richiesto dalle mansioni
- Saper leggere ed interpretare schemi, progetti e documentazione tecnica se richiesto dalle mansioni
- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione e le tecnologie aziendali
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria se richiesto dalle mansioni
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche per la definizione di un planning se richiesto dalle mansioni
- Sapersi relazionare con le diverse tipologie di fornitori nell'ambito della promozione e della pubblicità se richiesto dalle mansioni
- Saper effettuare attività di reporting periodica se richiesto dalle mansioni
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

(*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

CONSULENZA SPECIALISTICA

ACCR 5.2.2008

Protocollo d'intesa per la realizzazione dell'apprendistato professionalizzante per i profili di consulenza specialistica

Apprendistato professionalizzante **per il conseguimento della qualifica di consulente in Risk management & Performance improvement**

(Definizione del profilo formativo)

Obiettivo

Il percorso formativo si pone come obiettivo la formazione professionale del consulente in Risk management & Performance improvement.

Destinatari

Il percorso formativo si rivolge a giovani con diploma di laurea in discipline economiche, giuridiche, ingegneristiche e/o tecnico-scientifiche.

Durata

L'apprendistato si articola in due periodi su un arco temporale complessivo di:

- 2 anni per i titolari di laurea specialistica;
- 3 anni per i titolari di laurea triennale seguita da specifico stage;
- 4 anni per i titolari di laurea triennale.

Modalità alternative di erogazione della formazione:

- corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;
- formazione a distanza ("e-learning");
- formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job"
- formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);
- studio e analisi di casi aziendali;
- corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi.

Contenuti

Nel corso del primo anno, il percorso formativo prevede l'acquisizione di conoscenze base sulle tematiche di organizzazione aziendale, di analisi e ridisegno dei processi aziendali, di processi contabili e/o finanziari e/o amministrativi, di processi logistici e/o produttivi e/o distributivi, nonché di Risk Management e/o Performance Improvement. Nel corso del secondo, terzo e quarto anno, il percorso formativo prevede l'approfondimento e il consolidamento delle conoscenze ottenute durante il primo anno e prevede la formazione in modalità avanzata, specifica e specialistica, delle metodologie utilizzate a livello aziendale.

Tracciabilità

Tutte le occasioni di formazione fornite dall'azienda e le competenze acquisite dall'apprendista nel percorso formativo verranno registrate nel c.d. "libretto formativo" del dipendente o, nelle more dell'istituzione del libretto, su apposito registro aziendale.

ALLEGATO 1 - PIANO FORMATIVOPrimo anno

Totale ore di formazione	Tipologia della formazione	Modalità alternative di erogazione della formazione	Obiettivi formativi
80 ore	Professionalizzante	<ul style="list-style-type: none">- Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;- Formazione a distanza (e-learning);- Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);- Studio e analisi di casi aziendali;- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi	<ul style="list-style-type: none">- Saper individuare i processi chiave per ogni segmento di mercato, saper definire la struttura organizzativa, i ruoli e le responsabilità a supporto dei processi;- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio;- Conoscere e saper applicare il processo di gestione degli incarichi con particolare riferimento a ruoli ed attività;- Acquisire conoscenze e competenze amministrativo-contabili (nazionali ed internazionali) e di controllo interno di base che hanno impatto sui processi aziendali con particolare riferimento all'area amministrazione e/o finanza e controllo e/o all'area logistica;- Acquisire conoscenze e competenze nell'identificazione e riduzione dei costi delle aziende migliorandone la gestione e il controllo;- Conoscere fondamenti, aspetti rilevanti e contesti applicativi di compliance del contesto normativo nazionale ed internazionale che hanno impatto sui processi aziendali
40 ore	Trasversale	<ul style="list-style-type: none">- Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;- Formazione a distanza ("e-learning");- Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso	<ul style="list-style-type: none">- Conoscere i principi fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e i diritti e doveri dei lavoratori;- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi relativi alla sicurezza sul lavoro;- Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa;- Acquisire competenze e tecniche di sviluppo personale: comunicazione efficace, gestione dei tempi e dello stress, lavorare in gruppo e per obiettivi;

		<p>il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);</p> <p>- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi</p>	<p>- Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecniche per una presentazione efficace;</p> <p>- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura, redigere presentazioni e creare database</p>
--	--	---	--

Secondo, terzo e quarto anno

Totale ore di formazione	Tipologia della formazione	Modalità alternative di erogazione della formazione	Obiettivi formativi
80 ore	Professionalizzante	<p>- Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;</p> <p>- Formazione a distanza (e-learning);</p> <p>- Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);</p> <p>- Studio e analisi di casi aziendali;</p> <p>- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi</p>	<p>- Conoscere e applicare le metodologie a supporto delle attività di miglioramento dei processi aziendali attraverso le fasi di cambiamento, individuazione delle opportunità di miglioramento e ridisegno dei processi;</p> <p>- Saper effettuare la valutazione ed il ridisegno globale delle strutture organizzative e dei macroprocessi aziendali;</p> <p>- Saper utilizzare un approccio analitico-gestionale orientato alla creazione e conservazione del valore economico dell'azienda;</p> <p>- Conoscere e saper applicare le principali metodologie di risk management inerenti l'identificazione e la gestione dei rischi per il mancato raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi (efficacia ed efficienza), di reporting e di compliance con le normative vigenti;</p> <p>- Sviluppare conoscenze e competenze necessarie ad effettuare analisi, valutazioni e diagnosi strategiche;</p> <p>- Approfondire le conoscenze e le competenze amministrativo-contabili e di controllo interno che hanno impatto sui processi aziendali con particolare riferimento all'area amministrazione e/o finanza e controllo e/o logistica;</p> <p>- Conoscere e saper applicare la metodologia di project management per l'implementazione di soluzioni applicative leader sul mercato;</p> <p>- Acquisire conoscenze e competenze nell'analisi di costi e benefici di singole attività attraverso indicatori economici oggettivi</p>
40 ore	Trasversale	- Corsi interni erogati da consulenti esperti,	- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti informatici a supporto della

		<p>appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formazione a distanza ("e-learning"); - Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto); - Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi 	<p>quotidiana attività lavorativa ad un livello avanzato;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi fondamentali della disciplina legislativa del rapporto di lavoro e dei diritti e doveri dei lavoratori - Aggiornamenti e approfondimenti; - Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi relativi alla sicurezza sul lavoro - Aggiornamenti e approfondimenti; - Acquisire competenze e tecniche di sviluppo personale: comunicazione efficace, tecniche di ascolto e di negoziazione, leadership; - Saper redigere rapporti sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti
--	--	---	--

Apprendistato professionalizzante
per il conseguimento della qualifica di consulente in Corporate Finance

(Definizione del profilo formativo)

Obiettivo

Il percorso formativo si pone come obiettivo la formazione professionale del consulente in Corporate Finance.

Destinatari

Il percorso formativo si rivolge a giovani con diploma di laurea in discipline economiche, giuridiche, ingegneristiche e/o tecnico-scientifiche.

Durata

L'apprendistato si articola in due periodi su un arco temporale complessivo di:

- 2 anni per i titolari di laurea specialistica;
- 3 anni per i titolari di laurea triennale seguita da specifico stage;
- 3 anni per i titolari di laurea triennale seguita da specifico stage;
- 4 anni per i titolari di laurea triennale.

Modalità alternative di erogazione della formazione

- corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;
- formazione a distanza ("e-learning");
- formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);
- studio e analisi di casi aziendali;
- corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi.

Contenuti

Nel corso del primo anno, il percorso formativo prevede l'acquisizione di conoscenze base sulle tematiche di organizzazione aziendale, dei processi contabili/ finanziari/ amministrativi, di finanza aziendale.

Nel corso del secondo, terzo e quarto anno, il percorso formativo prevede l'approfondimento e il consolidamento delle conoscenze ottenute durante il primo anno e prevede la formazione in modalità avanzata, specifica e specialistica, sulle tematiche inerenti le analisi economiche, finanziarie e di bilancio.

Tracciabilità

Tutte le occasioni di formazione fornite dall'azienda e le competenze acquisite dall'apprendista nel percorso formativo verranno registrate nel c.d. "libretto formativo" del dipendente o, nelle more dell'istituzione del libretto, su apposito registro aziendale.

ALLEGATO 1 - PIANO FORMATIVOPrimo anno

Totale ore di formazione	Tipologia della formazione	Modalità alternative di erogazione della formazione	Obiettivi formativi
--------------------------	----------------------------	---	---------------------

80 ore	Professionalizzante	<ul style="list-style-type: none"> - Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo; - Formazione a distanza (e-learning); - Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto); - Studio e analisi di casi aziendali; - Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi 	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisire conoscenze e competenze per l'analisi, la rilevazione e la modellizzazione delle dinamiche finanziarie d'impresa; - Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera; - Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di erogazione del servizio; - Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio; - Acquisire conoscenze e competenze tecniche, contabili nazionali ed internazionali, amministrative e finanziarie; - Conoscere fondamenti, aspetti rilevanti e contesti aspetti rilevanti e contesti applicativi di compliance del contesto normativo nazionale ed internazionale; - Saper utilizzare i principali metodi numerici e computazionali di base per la finanza; - Apprendere le conoscenze base inerenti l'aggregazione di dati, la consuntivazione e la costituzione della reportistica "ad hoc"; - Saper valutare rischi ed opportunità di una transazione focalizzandone i fattori critici per creare valore
40 ore	Trasversale	<ul style="list-style-type: none"> - Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo; - Formazione a distanza ("e-learning"); - Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto); - Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi 	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e i diritti e doveri dei lavoratori; - Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi relativi alla sicurezza sul lavoro; - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa; - Acquisire competenze e tecniche di sviluppo personale: comunicazione efficace, gestione dei tempi e dello stress, lavorare in gruppo e per obiettivi; - Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecniche per una presentazione efficace; - Conoscere e saper utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura, redigere presentazioni e creare database

Secondo, terzo e quarto anno

Totale ore di formazione	Tipologia della formazione	Modalità alternative di erogazione della formazione	Obiettivi formativi
80 ore	Professionalizzante	<ul style="list-style-type: none"> - Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo; - Formazione a distanza (e-learning); - Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto); - Studio e analisi di casi aziendali; - Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi 	<ul style="list-style-type: none"> - Saper svolgere ricerche di analisi economico/finanziarie inerenti le organizzazioni aziendali; - Saper svolgere analisi di bilancio; - Acquisire i principi per la valutazione aziendale; - Conoscere e applicare le metodologie aziendali inerenti analisi e studi reddituali/ patrimoniali/ finanziari; - Saper utilizzare un approccio analitico-gestionale orientato alla creazione e conservazione del valore economico dell'azienda; - Conoscere e saper applicare le principali metodologie di risk management inerenti l'identificazione e la gestione dei rischi per il mancato raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi (efficacia ed efficienza), di reporting e di compliance con le normative vigenti; - Sviluppare conoscenze e competenze necessarie ad effettuare analisi, valutazioni e diagnosi strategiche
40 ore	Trasversale	<ul style="list-style-type: none"> - Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo; - Formazione a distanza ("e-learning"); - Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto 	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscere e saper utilizzare gli strumenti informatici a supporto della quotidiana attività lavorativa ad un livello avanzato; - Conoscere i principi fondamentali della disciplina legislativa del rapporto di lavoro e dei diritti e doveri dei lavoratori - Aggiornamenti e approfondimenti; - Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi relativi alla sicurezza sul lavoro - Aggiornamenti e approfondimenti; - Acquisire competenze e tecniche di sviluppo personale: comunicazione efficace, tecniche di ascolto e di negoziazione, leadership

		<p>la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);</p> <p>- Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi</p>	
--	--	---	--

Apprendistato professionalizzante
per il conseguimento della qualifica di consulente in Data Management
& IT Process Integration

(Definizione del profilo formativo)

Obiettivo

Il percorso formativo si pone come obiettivo la formazione professionale del consulente in in Data Management & IT Process Integration.

Destinatari

Il percorso formativo si rivolge a giovani con diploma di laurea in discipline economiche, giuridiche, ingegneristiche e/o tecnico-scientifiche.

Durata

L'apprendistato si articola in due periodi su un arco temporale complessivo di:

- 2 anni per i titolari di laurea specialistica;
- 3 anni per i titolari di laurea triennale seguita da specifico stage;
- 4 anni per i titolari di laurea triennale.

Modalità alternative di erogazione della formazione

- corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo;
- formazione a distanza ("e-learning");
- formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto);
- studio e analisi di casi aziendali;
- corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi.

Contenuti

Nel corso del primo anno, il percorso formativo prevede l'acquisizione di conoscenze base sulle tematiche di Information Technology, di organizzazione aziendale, di analisi e ridisegno dei processi aziendali, di processi contabili e/o finanziari e/o amministrativi, nonché di Risk Management.

Nel corso del secondo, terzo e quarto anno, il percorso formativo prevede l'approfondimento e il consolidamento delle conoscenze ottenute durante il primo anno e prevede la formazione in modalità avanzata, specifica e specialistica, dei sistemi di Information Technology utilizzati nello specifico contesto operativo.

Tracciabilità

Tutte le occasioni di formazione fornite dall'azienda e le competenze acquisite dall'apprendista nel percorso formativo verranno registrate nel c.d. "libretto formativo" del dipendente o, nelle more dell'istituzione del libretto, su apposito registro aziendale.

ALLEGATO 1 - PIANO FORMATIVO

Primo anno

Totale ore di formazione	Tipologia della formazione	Modalità alternative di erogazione della formazione	Obiettivi formativi
80 ore	Professionalizzante	<ul style="list-style-type: none"> - Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo; - Formazione a distanza (e-learning); - Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto); - Studio e analisi di casi aziendali; - Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi 	<ul style="list-style-type: none"> - Saper individuare i processi chiave per ogni segmento di mercato, saper definire la struttura organizzativa, i ruoli e le responsabilità a supporto dei processi; - Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera; - Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di erogazione del servizio; - Acquisire conoscenze e competenze nell'ambito dei sistemi informativi integrati al fine di razionalizzare e ottimizzare le attività operative di un'azienda; - Acquisire conoscenze e competenze nella gestione dei dati contabili ai fini decisionali e di controllo aziendale nelle diverse fasi del processo informatico; - Acquisire conoscenze e competenze nell'ambito della sicurezza informatica con particolare riferimento alla valutazione e gestione dei rischi; - Comprendere l'Information Strategy del cliente e definire un modello di dati in base agli obiettivi di business stabiliti; - Acquisire conoscenze e competenze base contabili, amministrative e finanziarie; - Apprendere le conoscenze base inerenti l'aggregazione di dati, la consuntivazione e la costruzione della reportistica "ad hoc"; - Conoscere e saper applicare la disciplina normativa che ha impatto sui processi aziendali dell'area tecnologica di un'azienda in modo da ridefinire i processi interni in linea con i vincoli di legge
40 ore	Trasversale	<ul style="list-style-type: none"> - Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo; - Formazione a distanza ("e-learning"); 	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e i diritti e doveri dei lavoratori; - Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi relativi alla sicurezza sul lavoro; - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa;

		<ul style="list-style-type: none"> - Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto); - Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi 	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisire competenze e tecniche di sviluppo personale: comunicazione efficace, gestione dei tempi e dello stress, lavorare in gruppo e per obiettivi; - Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecniche per una presentazione efficace; - Conoscere e saper utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura, redigere presentazioni e creare database
--	--	---	--

Secondo, terzo e quarto anno

Totale ore di formazione	Tipologia della formazione	Modalità alternative di erogazione della formazione	Obiettivi formativi
80 ore	Professionalizzante	<ul style="list-style-type: none"> - Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo; - Formazione a distanza (e-learning); - Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto); - Studio e analisi di casi aziendali; - Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi 	<ul style="list-style-type: none"> - Sviluppare la capacità di intervenire contestualmente sulle diverse variabili di tipo tecnologico e organizzativo; - Conoscere i mercati, acquisire competenze funzionali e tecnologiche per la comprensione del business e dei suoi repentini cambiamenti; - Conoscere e applicare le metodologie a supporto delle attività di miglioramento dei processi aziendali attraverso le fasi di cambiamento, individuazione delle opportunità di miglioramento e ridisegno dei processi; - Saper utilizzare un approccio analitico-gestionale orientato alla creazione e conservazione del valore economico dell'azienda; - Conoscere l'approccio per lo svolgimento di incarichi di analisi e di progettazione del sistema di controllo interno relativamente all'area Information Technology; - Conoscere e saper applicare la metodologia di "project management" per l'implementazione di soluzioni applicative; - Acquisire conoscenze e competenze nell'individuazione dei rischi associati alla pianificazione, all'introduzione e alla scelta di tecnologie; - Approfondire e saper applicare le conoscenze nell'ambito dei sistemi informativi integrati; - Approfondire e saper applicare le conoscenze nell'ambito della sicurezza informatica per la valutazione e la gestione dei rischi

			aziendali; - Sviluppare conoscenze e competenze necessarie ad effettuare analisi, valutazioni e diagnosi strategiche; - Conoscere e saper applicare strumenti di data management per l'analisi dei dati; - Acquisire conoscenze sulle infrastrutture di rete e sulle architetture di sistema
40 ore	Trasversale	- Corsi interni erogati da consulenti esperti, appartenenti alla rete aziendale sia nazionale sia internazionale, specializzati nelle specifiche aree di intervento formativo; - Formazione a distanza ("e-learning"); - Formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "training on the job" (attività lavorativa svolta presso il cliente su incarichi di consulenza sotto la supervisione di personale qualificato che ricopre la posizione di consulente aziendale esperto); - Corsi erogati da soggetti esterni alla rete aziendale nazionale ed internazionale eventualmente presso enti terzi	- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti informatici a supporto della quotidiana attività lavorativa ad un livello avanzato; - Conoscere i principi fondamentali della disciplina legislativa del rapporto di lavoro e dei diritti e doveri dei lavoratori - Aggiornamenti e approfondimenti; - Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi relativi alla sicurezza sul lavoro - Aggiornamenti e approfondimenti; - Acquisire competenze e tecniche di sviluppo personale: comunicazione efficace, tecniche di ascolto e di negoziazione, leadership.

COOPERATIVE SOCIALI

ACCR 16.12.2011

Accordo di rinnovo del Contratto collettivo nazionale di lavoro per i lavoratori delle aziende cooperative sociali

Allegato all'ipotesi di accordo del 16/11/2011

Linee guida per la realizzazione di percorsi formativi ai sensi dell'Art. 28 - Apprendistato, CCNL "Cooperative Sociali" 2010-2012

Nell'ambito dell'apprendistato professionalizzante, della cooperazione sociale, si propone di:

1) Identificare le competenze in uscita che verranno acquisite attraverso il percorso in apprendistato dei profili previsti all'ex art. 28 lettera B punto 3.

In questa prima fase risultano definiti i seguenti percorsi formativi:

1. Assistente domiciliare e dei servizi tutelari Operatore/trice socio-assistenziale addetta/o all'assistenza di base o altrimenti definita/o non formato/a; (B1)
2. Assistente domiciliare e dei servizi tutelari Operatore/trice socio-assistenziale addetta/o all'assistenza di base o altrimenti definita/o formato/a; (C1)
3. Animatrice/tore senza titolo; (C1)
4. Operatore Socio Sanitario; (C2)
5. Animatrice/tore con titolo; (D1)
6. Educatrice/tore senza titolo; (D1)
7. Operatrice/tore dell'inserimento lavorativo; (D1)
8. Impiegata/o di concetto; (D1)
9. Educatrice/tore con titolo; (D2)
10. Coordinatrice/tore di Unità Operativa e/o Servizi Semplici; (E1)

2) Prevedere una formazione di carattere aziendale che verrà realizzata in ambienti idonei e/o con il supporto di enti di formazione certificati (cfr. art. 4, comma 3 del D.Lgs. 167/2011) e con l'affiancamento di un tutore aziendale.

3) Prevedere per ciascun profilo, descritto per competenze in uscita, la necessità di declinarlo successivamente in un Piano Formativo Individualizzato adeguato alle esigenze dei contesti aziendali e territoriali.

4) Riconoscere che i percorsi per "Apprendisti non in possesso di qualifica", non saranno sostitutivi dei percorsi a Qualifica, che prevedono di fatto l'esame finale con commissione incaricata a livello regionale.

5) Prevedere che il percorso formativo per l'apprendista potrà però generare crediti formativi che i soggetti potranno esibire in fase di ingresso ai percorsi per l'acquisizione della qualifica in questione e ad oggi realizzati da enti di formazione certificati, così come previsto da Delibere Regionali.

Inoltre:

6) La formazione professionale o di mestiere potrà essere integrata per la parte di base e trasversale dall'offerta pubblica interna o esterna all'azienda (cfr. art. 4 D.Lgs. 167/2011, comma 3).

7) I percorsi formativi individualizzati potranno essere realizzati attraverso metodologie didattiche che prevedono l'alternanza fra la teoria e la pratica con supervisione e rielaborazione del processo di apprendimento.

8) I percorsi formativi allegati, all'interno del Piano Formativo Individualizzato, potranno avvalersi di specifiche metodologie consone al raggiungimento delle competenze previste. A titolo di esempio si citano le seguenti:

- lezione frontale;
- esercitazioni;
- training on the job;
- cooperative learning;
- etc....

9) La formazione effettuata dall'apprendista dovrà essere registrata da parte del datore del lavoro sul libretto formativo del cittadino. Eventuale certificazione delle competenze acquisite è demandata agli specifici sistemi di certificazione regionale (cfr. art. 6 D.Lgs. 167/2011, comma 4).

PERCORSO FORMATIVO PER APPRENDISTA

AREA/CATEGORIA: Assistente domiciliare e dei servizi tutelari, Operatrice/ore Socio-Assistenziale, Addetto all'assistenza di base o altrimenti definita formato/a

Posizione economica C1 - Durata Apprendistato Biennale (24 mesi)

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

E' un operatore in grado di prestare assistenza di base alle persone in condizione di disagio e/o di non autosufficienza, al fine di soddisfarne i bisogni primari e favorirne il benessere e l'autonomia, nonché l'integrazione sociale.

Nello specifico questo operatore fornisce prestazioni di assistenza diretta alla persona: di igiene e assistenza personale (A.D.L. Activity Daily Living), di mobilitazione, di somministrazione dei pasti e di promozione sociale.

DURATA COMPLESSIVA DELLA FORMAZIONE: 240 Ore

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE IN USCITA RAGGIUNGIMENTO DELLA QUALIFICA PROFESSIONALE

UNITA' DI COMPETENZA	Modalità di erogazione		ORE TOTALI
	Teorica	On the job	
COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI:			
Essere in grado di inserirsi in un contesto organizzativo aziendale, operare in conformità alla sicurezza sul lavoro, esercitare i diritti e doveri previsti dalla legislazione di settore, comunicare e relazionarsi nell'ambito lavorativo e utilizzare i supporti informatici di base.	60 ore	20 ore	80
COMPETENZE PROFESSIONALIZZANTI:			
1 - Promuovere il benessere psicologico e relazionale della persona 10 ore 30 ore 40	10 ore	30 ore	40
2 - Adattare gli ambienti di vita e di cura ai bisogni della persona 10 ore 30 ore 40	10 ore	30 ore	40
3 - Assistere e curare la persona in osservanza del Piano di Assistenza Individualizzato nel lavoro d'equipe	10 ore	30 ore	40
4 - Soddisfare i bisogni primari della persona quali,ad esempio, cura e igiene personale, vestizione, mobilità, assunzione dei cibi, ecc	10 ore	30 ore	40
TOTALI PARZIALI PROFESSIONALIZZANTI	40 ORE	120 ORE	260
TOTALI COMPLESSIVI	100 ORE	140 ORE	240

PERCORSO FORMATIVO PER APPRENDISTA

AREA/CATEGORIA: Educatrice/tore senza titolo

Posizione economica D1 - Durata Apprendistato Triennale (36 mesi)

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'educatore svolge attività educative e di animazione socio-culturale affiancando altre figure di operatori, quali l'assistente sociale , l'insegnante ed i tecnici della riabilitazione. Collabora e supporta nella progettazione di percorsi socio-educativi e gestisce le attività a diretto contatto con bambini, adolescenti, soggetti in condizione di svantaggio.

DURATA COMPLESSIVA DELLA FORMAZIONE: 360 Ore

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE IN USCITA RAGGIUNGIMENTO DELLA QUALIFICA PROFESSIONALE

UNITA' DI COMPETENZA	Modalità di erogazione		ORE TOTAL
	Teorica	On the job	
COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI:			
Essere in grado di inserirsi in un contesto organizzativo aziendale, operare in conformità alla sicurezza sul lavoro, esercitare i diritti e doveri previsti dalla legislazione di settore, comunicare e relazionarsi nell'ambito lavorativo e utilizzare i supporti informatici di base.	60 ore	20 ore	80
COMPETENZE PROFESSIONALIZZANTI:			
1 - Collaborare e supportare nella progettazione di percorsi socio-educativi	10 ore	50 ore	60
2 - Relazionarsi e comunicare con l'utente e le altre figure coinvolte nell'attività socio-educativa (colleghi, professionisti, familiari dell'utente)	10 ore	50 ore	60
3 - Sapersi relazionare con la rete dei servizi nel sistema di welfare locale	10 ore	50 ore	60
4 - Saper gestire le attività socio-educative individuali e di gruppo	10 ore	50 ore	60
TOTALI PARZIALI PROFESSIONALIZZANTI	40 ORE	200 ORE	240
TOTALI COMPLESSIVI	140 ORE	220 ORE	360

PERCORSO FORMATIVO PER APPRENDISTA

AREA/CATEGORIA: Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi semplici

Posizione economica E1 - Durata Apprendistato Triennale (36 mesi)

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

E' una figura con compiti gestionali e organizzativi individuata per presidiare l'area socio-assistenziale e sociale a rilievo sanitario. Agisce pertanto nell'ambito di servizi residenziali, semi residenziali e nell'assistenza domiciliare rivolta a persone autosufficienti e non autosufficienti, utenti in condizione di sofferenza fisica, psichica e/o residenziale o in situazione di emarginazione. Risponde del risultato complessivo del servizio all'utenza, configurandosi come posizione di indirizzo e di raccordo tra ente committente, ente gestore e fruitore diretto del servizio.

E' punto di riferimento organizzativo e qualitativo per il personale adibito al servizio.

Ha competenze socio-manageriali.

DURATA COMPLESSIVA DELLA FORMAZIONE: 360 Ore

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE IN USCITA RAGGIUNGIMENTO DELLA QUALIFICA PROFESSIONALE

UNITA' DI COMPETENZA	Modalità di erogazione		ORE TOTALI
	Teorica	On the job	
COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI:			
Essere in grado di inserirsi in un contesto organizzativo aziendale, operare in conformità alla sicurezza sul lavoro, esercitare i diritti e doveri previsti dalla legislazione di settore, comunicare e relazionarsi nell'ambito lavorativo e utilizzare i supporti informatici di base.	60 ore	20 ore	80
COMPETENZE PROFESSIONALIZZANTI:			
1 - Pianificare ed organizzare il servizio assegnato dallo start - up all'erogazione	10 ore	50 ore	60
2 - Gestire le risorse umane negli aspetti contrattuali, di formazione - aggiornamento e motivazionali	20 ore	40 ore	60

3 - Analizzare, monitorare e valutare la qualità del servizio attivando azioni correttive e/o di miglioramento	20 ore	40 ore	60
4 - Conoscere i principali servizi, il loro posizionamento nel sistema di riferimento e le principali normative di settore	20 ore	40 ore	60
<i>TOTALI PARZIALI PROFESSIONALIZZANTI</i>	70 ORE	170 ORE	240
<i>TOTALI COMPLESSIVI</i>	170 ORE	190 ORE	360

PERCORSO FORMATIVO PER APPRENDISTA

AREA/CATEGORIA: Animatrice/ore senza titolo

Posizione economica C1 - Durata Apprendistato Biennale (24 mesi)

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'operatore con fruizioni di animatore è in grado di coadiuvare la realizzazione di interventi di animazione socio-culturale ed educativa attraverso la conduzione di laboratori di attività manuali per il mantenimento e potenziamento delle attività residue. Collabora con l'equipe per la realizzazione di animazioni socio-ricreative.

DURATA COMPLESSIVA DELLA FORMAZIONE: 240 Ore

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE IN USCITA RAGGIUNGIMENTO DELLA QUALIFICA PROFESSIONALE

UNITA' DI COMPETENZA	Modalità di erogazione		ORE TOTALI
	Teorica	On the job	
COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI:			
Essere in grado di inserirsi in un contesto organizzativo aziendale, operare in conformità alla sicurezza sul lavoro, esercitare i diritti e doveri previsti dalla legislazione di settore, comunicare e relazionarsi nell'ambito lavorativo e utilizzare i supporti informatici di base.	60 ore	20 ore	80

COMPETENZE PROFESSIONALIZZANTI:			
1 - Programmare, sulla base di un progetto preesistente, la realizzazione di interventi di animazione ludico-ricreativa	10 ore	30 ore	40
2 - Relazionarsi e comunicare con l'assistito e le altre figure coinvolte nell'attività socio-occupazionale (fisioterapisti, operatori socio sanitari, familiari,)	14 ore	26 ore	40
3 - Conoscere tecniche ed attività manuali o laboratoriali	14 ore	26 ore	40
4 - Realizzare e condurre in equipe interventi di animazione ludico - ricreativa e espressiva con finalità di riabilitazione sociale	12 ore	28 ore	40
<i>TOTALI PARZIALI PROFESSIONALIZZANTI</i>	50 ORE	110 ORE	160
<i>TOTALI COMPLESSIVI</i>	110 ORE	130 ORE	240

PERCORSO FORMATIVO PER APPRENDISTA

AREA/CATEGORIA: Impiegata/o di concetto

Posizione economica D1 - Durata Apprendistato Triennale (36 mesi)

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'impiegato di concetto svolge le proprie funzioni all'interno del processo amministrativo/contabile dell'azienda. Nello specifico si occupa del trattamento contabile delle transazioni economiche, patrimoniali e finanziarie che interessano l'azienda nel rispetto della normativa vigente e del sistema di contabilità generale adottato; collabora alla redazione del bilancio aziendale; conosce e applica la normativa fiscale.

DURATA COMPLESSIVA DELLA FORMAZIONE: 360 Ore

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE IN USCITA RAGGIUNGIMENTO DELLA QUALIFICA PROFESSIONALE

UNITA' DI COMPETENZA	Modalità di erogazione		ORE TOTALI
	Teorica	On the job	

COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI:			
Essere in grado di inserirsi in un contesto organizzativo aziendale, operare in conformità alla sicurezza sul lavoro, esercitare i diritti e doveri previsti dalla legislazione di settore, comunicare e relazionarsi nell'ambito lavorativo e utilizzare i supporti informatici di base.	100 ore	20 ore	120
COMPETENZE PROFESSIONALIZZANTI:			
1 - Implementare il sistema di contabilità generale vigente in azienda integrandolo con quello di contabilità analitica e con il controllo di gestione	10 ore	20 ore	30
2 - Gestire il processo amministrativo contabile avvalendosi dei sistemi informatici in uso in azienda e in stretto rapporto con clienti e fornitori	20 ore	50 ore	70
3 - Eseguire le principali operazioni di carattere fiscale con particolare riferimento alla gestione dell'IVA	15 ore	40 ore	55
4 - Supportare il processo di amministrazione e gestione del personale 15 ore 30 ore 45	15 ore	30 ore	45
5 - Collaborare al processo di formulazione del bilancio aziendale 10 ore 30 ore 40	10 ore	30 ore	40
<i>TOTALI PARZIALI PROFESSIONALIZZANTI</i>	70 ORE	170 ORE	240
<i>TOTALI COMPLESSIVI</i>	170 ORE	190 ORE	360

PERCORSO FORMATIVO PER APPRENDISTA

AREA/CATEGORIA: Operatore Socio Sanitario effettivamente operante in servizi e strutture socio sanitarie

Posizione economica C2 - Durata Apprendistato 18 mesi

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'Operatore socio-sanitario è in grado di svolgere attività di cura e di assistenza alle persone in condizione di disagio o di non autosufficienza su) piano fisico e/o psichico, in servizi di tipo socio-assistenziale, educativo e socio-sanitario, residenziale, semiresidenziale e domiciliare, al fine di soddisfarne i bisogni primari e favorirne il benessere e l'autonomia, nonché l'integrazione sociale, (rif. profilo siglato nell'Accordo Stato - Regioni - Rep. Atti n. 1161 del 2001).

DURATA COMPLESSIVA DELLA FORMAZIONE: 150 Ore

Descrizione delle competenze in uscita raggiungimento della qualifica professionale

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE IN USCITA RAGGIUNGIMENTO DELLA QUALIFICA PROFESSIONALE

UNITA' DI COMPETENZA	Modalità di erogazione		ORE TOTALI
	Teorica	On the job	
COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI:			
Essere in grado di inserirsi in un contesto organizzativo aziendale, operare in conformità alla sicurezza sul lavoro, esercitare i diritti e doveri previsti dalla legislazione di settore, comunicare e relazionarsi nell'ambito lavorativo e utilizzare i supporti informatici di base.	50 ore	10 ore	60
COMPETENZE PROFESSIONALIZZANTI:			
1 - Promuovere il benessere psicologico e relazionale della persona	8 ore	22 ore	30
2 - Adattare gli ambienti di vita e di cura ai bisogni della persona	4 ore	16 ore	20
3 - Assistere e curare la persona in osservanza del Piano di Assistenza Individualizzato nel lavoro d'equipe	8 ore	12 ore	20
4 - Soddisfare i bisogni primari della persona	4 ore	16 ore	20
TOTALI PARZIALI PROFESSIONALIZZANTI	70 ORE	170 ORE	240
TOTALI COMPLESSIVI	170 ORE	190 ORE	360

PERCORSO FORMATIVO PER APPRENDISTA

AREA/CATEGORIA: Operatore dell' inserimento lavorativo

Posizione economica D1 - Durata Apprendistato Triennale (36 mesi)

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'Operatore dell'inserimento lavorativo è in grado di gestire e verificare interventi educativi di tutoraggio e di ri-inclusione sociale e lavorativa delle persone svantaggiate, con la finalità del recupero e dello sviluppo delle loro potenzialità per una reale e attiva partecipazione alla società nei percorsi di vita.

DURATA COMPLESSIVA DELLA FORMAZIONE: 360 Ore

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE IN USCITA RAGGIUNGIMENTO DELLA QUALIFICA PROFESSIONALE

UNITA' DI COMPETENZA	Modalità di erogazione		ORE TOTAL
	Teorica	On the job	
COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI:			
Essere in grado di inserirsi in un contesto organizzativo aziendale, operare in conformità alla sicurezza sul lavoro, esercitare i diritti e doveri previsti dalla legislazione di settore, comunicare e relazionarsi nell'ambito lavorativo e utilizzare i supporti informatici di base.	100 ore	20 ore	120
COMPETENZE PROFESSIONALIZZANTI:			
1 - Contestualizzare l'intervento di inserimento lavorativo nello scenario sociale di riferimento sfruttando le risorse della rete e quelle offerte dal terzo settore.	10 Ore	30 Ore	40
2 - Collaborare con i servizi socio-sanitari territoriali di riferimento al fine dell'inclusione sociale e lavorativa dei soggetti svantaggiati.	10 Ore	30 Ore	40
3 - Applicare tecniche di progettazione e di valutazione appropriate ai progetti di inserimento lavorativo	15 Ore	35 Ore	50
4 - Promuovere nell'equipe multidisciplinare un comportamento professionale etico e relazionale rispettoso della privacy e dei diritti delle persone in carico.	10 Ore	30 Ore	40
5 - Conoscere il proprio campo di azione professionale: la legislazione di settore, i settori lavorativi di inserimento delle persone con svantaggio, le varie e possibili tipologie di svantaggio, i processi di inserimento lavorativo e le tecniche di accompagnamento all'inclusione sociale.	20 Ore	50 Ore	70

<i>TOTALI PARZIALI PROFESSIONALIZZANTI</i>	65 ORE	175 ORE	240
<i>TOTALI COMPLESSIVI</i>	165 ORE	195 ORE	360

PERCORSO FORMATIVO PER APPRENDISTA

AREA/CATEGORIA: Assistente domiciliare e dei servizi tutelari, Operatrice/ove Socio -Assistenziale, Addetto all'assistenza di base o altrimenti definita non formato/a

Posizione economica B1 - Durata apprendistato biennale (24 mesi)

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

È un addetto in grado di prestare assistenza generica alle persone, al fine di soddisfarne i bisogni primari e favorirne il benessere e l'autonomia, nonché l'integrazione sociale.

Nello specifico questo operatore fornisce prestazioni e attività integrate di aiuto domestico, di assistenza diretta alla persona di semplice attuazione, qualora esse siano complementari alle attività socio-assistenziali svolte da operatori maggiormente qualificati e/o che coincidano con quelle svolte normalmente da un familiare.

DURATA COMPLESSIVA DELLA FORMAZIONE: 240 Ore

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE IN USCITA RAGGIUNGIMENTO DELLA QUALIFICA PROFESSIONALE

UNITA' DI COMPETENZA	Modalità di erogazione		ORE TOTALI
	Teorica	On the job	
COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI:			
Essere in grado di inserirsi in un contesto organizzativo aziendale, operare in conformità alla sicurezza sul lavoro, esercitare i diritti e doveri previsti dalla legislazione di settore, comunicare e relazionarsi nell'ambito lavorativo e utilizzare i supporti informatici di base.	60 ore	20 ore	80
COMPETENZE PROFESSIONALIZZANTI:			
1 - Sostenere la persona nel mantenimento delle autonomie residue e nella gestione delle attività della vita quotidiana	20 ore	60 ore	80

2 - Supportare la persona nella cura domestico-ambientale	10 ore	40 ore	50
3 - Collaborare con la persona nella gestione delle pratiche amministrative (Segretariato Sociale)	10 ore	20 ore	30
<i>TOTALI PARZIALI PROFESSIONALIZZANTI</i>	40 ORE	120 ORE	160
<i>TOTALI COMPLESSIVI</i>	100 ORE	140 ORE	240

PERCORSO FORMATIVO PER APPRENDISTA

AREA/CATEGORIA: Animatore con titolo

Posizione economica D1 - Durata Apprendistato Triennale (36 mesi)

DESCRIZIONE SINTETICA DEL PROFILO

L'animatore è in grado di realizzare interventi di animazione socio culturale ed educativa attivando processi di sviluppo dell'equilibrio psico-fisico e relazionale di persone e gruppi di utenza stimolandone le potenzialità ludico - culturali e espressive - manuali.

DURATA COMPLESSIVA DELLA FORMAZIONE: 360 Ore

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE IN USCITA RAGGIUNGIMENTO DELLA QUALIFICA PROFESSIONALE

UNITA' DI COMPETENZA	Modalità di erogazione		ORE TOTALI
	Teorica	On the job	
COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI:			
Essere in grado di inserirsi in un contesto organizzativo aziendale, operare in conformità alla sicurezza sul lavoro, esercitare i diritti e doveri previsti dalla legislazione di settore, comunicare e relazionarsi nell'ambito lavorativo e utilizzare i supporti informatici di base.	100 ore	20 ore	120

COMPETENZE PROFESSIONALIZZANTI:			
1 - Progettare interventi di prevenzione e di riabilitazione sociale	10 ore	50 ore	60
2 - Relazionarsi e comunicare con l'assistito e le altre figure coinvolte nell'attività socio-occupazionale (fisioterapisti, operatori socio-sanitari, familiari)	10 ore	50 ore	60
3 - Conoscere e applicare Tecniche di animazione Sociale e di conduzione di laboratori manuali	10 ore	50 ore	60
4 - Realizzare in tutto le fasi che li compongono interventi di animazione teatrale ed espressiva con finalità di riabilitazione sociale	10 ore	50 ore	60
<i>TOTALI PARZIALI PROFESSIONALIZZANTI</i>	40 ORE	200 ORE	240
<i>TOTALI COMPLESSIVI</i>	140 ORE	220 ORE	360

PERCORSO FORMATIVO PER APPRENDISTA

AREA/CATEGORIA: Educatrice/ore Professionale

Posizione economica D2 - Durata Apprendistato Biennale (24 mesi)

BREVE DESCRIZIONE DEL PROFILO

L'educatore professionale conosce e interagisce con il sistema di welfare locale e la rete dei servizi territoriali; organizza e gestisce progetti e servizi educativi e riabilitativi in ambito socio-sanitario, socio-assistenziale ed educativo rivolti a persone di diversa età e condizione in contesti multidisciplinari, volti a promuovere e contribuire al pieno sviluppo delle potenzialità di crescita personale e di inserimento e partecipazione alla vita sociale. Per il conseguimento di tali obiettivi, l'educatore agisce sulla relazione interpersonale, sulle dinamiche di gruppo, sul sistema familiare, sul contesto ambientale e sull'organizzazione dei servizi.

DURATA COMPLESSIVA: 200 Ore

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE IN USCITA RAGGIUNGIMENTO DELLA QUALIFICA PROFESSIONALE

UNITA' DI COMPETENZA	Modalità di erogazione		ORE TOTALI
	Teorica	On the job	
COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI:			
Essere in grado di inserirsi in un contesto organizzativo aziendale, operare in conformità alla sicurezza sul lavoro, esercitare i diritti e doveri previsti dalla legislazione di settore, comunicare e relazionarsi nell'ambito lavorativo e utilizzare i supporti informatici di base.	60 ore	20 ore	80
COMPETENZE PROFESSIONALIZZANTI:			
1 - Progettare attività, servizi e strumenti in risposta a bisogni individuali nell'ambito della rete dei servizi e del sistema di welfare locale	28 ore	32 ore	60
2 - Sostenere, guidare e mediare dinamiche relazionali e comunicative individuali e di gruppo	4 ore	28 ore	32
3 - Utilizzare metodologie e tecniche socio-educative per la gestione delle attività individuali e di gruppo	8 ore	20 ore	28
TOTALI PARZIALI PROFESSIONALIZZANTI	40 ORE	80 ORE	120
TOTALI COMPLESSIVI	100 ORE	140 ORE	200

IMPRESE DI PULIZIA

CCNL 19.12.2007

Contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale responsabile dipendente da imprese di pulizia e servizi integrati/multiservizi

Allegato 2

Profili formativi per il contratto di apprendistato professionalizzante

OPERAI DI BASE: I e II LIVELLO DI INQUADRAMENTO

I LIVELLO: Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono attività semplici, a contenuto manuale, ma anche con attrezzature per le quali non occorrono conoscenze professionali ma è sufficiente un periodo minimo di pratica e che non necessitano di autorizzazioni. Appartengono altresì a questo livello i lavoratori del II livello di prima assunzione nel settore per i primi nove mesi di svolgimento di effettivo servizio.

II LIVELLO: Appartengono a questo livello i lavoratori che, con un breve periodo di pratica/addestramento, sono adibiti ad operazioni per la cui esecuzione si richiede il possesso di (semplici) conoscenze pratiche, anche con macchine e mezzi meccanici senza autorizzazione. Appartengono a questo livello anche i lavoratori che svolgono mansioni esecutive che richiedono una generica preparazione professionale e conoscenze elementari dei prodotti chimici.

Contenuto formativo:

- conoscenza generale del mercato di riferimento dell'azienda e dei suoi prodotti/servizi;
- conoscenza generale dell'organizzazione dell'azienda;
- conoscenza generale dei principi in tema di trattamento di dati personali;
- capacità di operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di igiene del lavoro e di prevenzione e protezione dei rischi per la sicurezza sul lavoro;
- conoscenza dei principi base della tutela ambientale;
- conoscenza e rispetto delle regole poste dal committente;
- nozioni sulla gestione delle emergenze e sulla protezione dagli incendi;
- conoscenza ed applicazione delle basi tecniche della mansione;
- conoscenza ed utilizzo delle tecniche e i metodi di lavoro prestabiliti nelle apposite istruzioni per ogni singola attività;
- conoscenza ed utilizzo degli strumenti e delle tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro);
- conoscenza elementare dei prodotti chimici (ove previsto) e delle disposizioni di gestione dei rifiuti prodotti;
- gestione degli spazi di magazzino e delle tecniche di magazzinaggio;
- movimentazione interna merci;
- conoscenza delle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.

OPERAI QUALIFICATI: III LIVELLO DI INQUADRAMENTO

III LIVELLO: Appartengono a questo livello i lavoratori qualificati, adibiti ad operazioni di media complessità per la cui esecuzione sono richieste normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico pratiche comunque acquisite, anche coordinando lavoratori inquadrati in livelli inferiori od uguali.

Contenuto formativo:

- conoscenza generale del mercato di riferimento dell'azienda e dei suoi prodotti/servizi;
- conoscenza generale dell'organizzazione dell'azienda;
- conoscenza generale dei principi in tema di trattamento di dati personali;
- capacità di operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di igiene del lavoro e di prevenzione e protezione dei rischi per la sicurezza sul lavoro;
- conoscenza dei principi base della tutela ambientale;
- conoscenza e rispetto delle regole poste dal committente;
- conoscenza delle procedure di gestione delle emergenze e protezione dagli incendi;
- conoscenza ed applicazione delle qualificate tecniche della mansione;
- conoscenza ed utilizzo delle tecniche e i metodi di lavoro prestabiliti nelle apposite istruzioni per ogni singola attività;
- conoscenza ed utilizzo degli strumenti e delle tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro) e relative tecniche di manutenzione;
- conoscenza elementare dei prodotti chimici (ove previsto) e delle disposizioni di gestione dei rifiuti prodotti;
- gestione degli spazi di magazzino e delle tecniche di magazzinaggio;
- movimentazione interna merci;
- conoscenza delle tecniche di addestramento degli addetti inquadrati a livello inferiore od uguale;
- conoscenza delle metodiche organizzative di cantiere e del coordinamento degli addetti;
- acquisizione delle tecniche e strumenti per il controllo qualità;
- conoscenza delle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.

OPERAI SPECIALIZZATI: IV e V LIVELLO DI INQUADRAMENTO

IV LIVELLO: Appartengono a questo livello i lavoratori che, in possesso di qualificate conoscenze di tipo specialistico, esplicano attività tecnico-operative di adeguata complessità, ovvero svolgono attività amministrative, commerciali, tecniche; i lavoratori adibiti ad operazioni e compiti (esecutivi) per la cui attuazione sono richieste specifiche conoscenze tecniche e/o particolari capacità tecnico pratiche comunque acquisite, anche coordinando e sorvegliando attività svolte da altri lavoratori.

V LIVELLO: Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono mansioni di concetto o prevalentemente tali, in condizioni di autonomia esecutiva nei limiti delle procedure valide nel campo di attività in cui operano e con possesso di capacità professionali e gestionali nonché di preparazione teorica e tecnico-pratica specialistica. Appartengono a questo livello anche coloro che, pur lavorando essi stessi manualmente, svolgono con autonomia operativa, nell'ambito delle direttive ricevute, e con apporto di capacità tecniche che comportano la conoscenza delle tecnologie del lavoro e del funzionamento degli apparati, funzioni di coordinamento e di controllo dell'attività di squadre o gruppi, se operanti in complessi diversi.

Contenuto formativo:

- conoscenza generale del mercato di riferimento dell'azienda e dei suoi prodotti/servizi;
- conoscenza generale dell'organizzazione dell'azienda;

- conoscenza generale dei principi in tema di trattamento di dati personali;
- conoscenza e controllo del rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di igiene del lavoro e di prevenzione e protezione dei rischi per la sicurezza sul lavoro;
- conoscenza dei principi base della tutela ambientale;
- conoscenza e rispetto delle regole poste dal committente;
- conoscenza ed applicazione delle procedure di gestione delle emergenze e protezione dagli incendi;
- conoscenza ed applicazione delle qualificate tecniche della mansione;
- conoscenza approfondita ed utilizzo delle tecniche e i metodi di lavoro prestabiliti nelle apposite istruzioni per ogni singola attività;
- conoscenza approfondita ed utilizzo degli strumenti e delle tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro) e relative tecniche di manutenzione;
- conoscenza elementare dei prodotti chimici (ove previsto) e delle disposizioni di gestione dei rifiuti prodotti;
- gestione degli spazi di magazzino e delle tecniche di magazzinaggio;
- movimentazione interna merci;
- conoscenza delle tecniche di addestramento degli addetti inquadrati a livello inferiore od uguale;
- conoscenza ed applicazione delle metodiche organizzative di cantiere, del coordinamento degli addetti e del controllo operativo;
- conoscenza ed applicazione delle tecniche e degli strumenti per il controllo qualità, delle tecniche per effettuare le verifiche, l'individuazioni delle non conformità e per la loro gestione;
- conoscenza approfondita del CCNL di categoria;
- conoscenza delle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.

PULIZIE TECNICHE/INDUSTRIALI

RESPONSABILE UNITA' OPERATIVA

Scopo della posizione

Assicurare l'attuazione degli ordini di lavoro assegnati dalla Committente attivandosi per il miglioramento e l'ottimizzazione degli stessi e garantirne la realizzazione, nei termini di quantità, qualità, sicurezza, aspetti ambientali e costi previsti, mediante una efficace gestione delle risorse umane. Dipende gerarchicamente dal Responsabile Area operativa.

Funzioni principali della posizione

- sulla base delle commesse acquisite dalla Società, provvedere alla gestione delle attrezzature, impianti, mezzi di lavoro e locali di pertinenza, selezione del personale, allocazione risorse umane, esecuzione lavori, gestione rapporti con la Committente;
- garantire tutte le attività necessarie alla realizzazione dei cicli di lavorazione richiesti, secondo quanto pianificato e definito dalla struttura gerarchica superiore e dall'Ufficio Tecnico con la Società Committente;
- provvedere alla compilazione della documentazione attestante l'esecuzione dei cicli previsti ed assicurarsi dell'avallo da parte della Società Committente e predisporre i documenti necessari alla prefatturazione clienti;
- assicurare la realizzazione di tutti i controlli di qualità definiti e/o richiesti dalla Società Committente e/o dalla struttura gerarchica superiore;
- assicurare l'efficienza delle attrezzature, impianti e dei mezzi da lavoro mediante opportuna manutenzione nel rispetto delle norme vigenti;
- gestire l'approvvigionamento dei materiali di consumo necessari nel rispetto delle disposizioni ricevute dall'Ufficio Acquisti e Logistica;
- assicurare e vigilare l'esecuzione delle attività nel rispetto delle norme legislative, contrattuali ed aziendali in tema di sicurezza, prevenzione e protezione sul lavoro;
- attuare, per quanto di competenza, il Sistema di Gestione Qualità ed Ambientale rispetto alle procedure definite;

- garantire il rispetto delle norme vigenti in tema di Ecologia ed Ambiente: in particolare curare gli adempimenti tecnico/amministrativi in materia di gestione rifiuti ed emissioni in atmosfera;
- in accordo con la struttura aziendale centrale curare il piano di addestramento del personale e verificarne l'apprendimento;
- rappresentare l'azienda nei rapporti con il personale preposto di aziende e/o enti pubblici locali (Ispettorato del Lavoro, USL, ecc.) per tutte le problematiche inerenti l'attività produttiva dell'Unità Operativa.

Rapporti con gli Enti Aziendali

Area Operativi, Ufficio Tecnico, Acquisti e Logistica, Prevenzione e Protezione, Personale, Qualità e Ambiente, Amministrazione e Bilanci, Ufficio Commerciale.

Competenze professionali nella posizione:

- scolarità medio/alta di tipo tecnico/operativo;
- conoscenza tecnologie e metodi di lavoro;
- conoscenza funzioni e processi aziendali (anche in riferimento alla materia sicurezza sul lavoro e ambientale);
- conoscenza attività/servizi aziendali;
- capacità nella gestione delle risorse umane e nei rapporti interpersonali;
- capacità di sintesi operative;
- esperienza elevata nel settore di competenza.

OPERAIO COORDINATORE DELLE ATTIVITA' (CAPO SQUADRA)

Scopo della posizione

Realizzare attraverso la conduzione della squadra di lavoratori, i programmi di lavoro previsti e definiti nei tempi e nelle modalità indicate dal responsabile dell'Unità Operativa.

Funzioni principali della posizione

- assicurare la realizzazione dei lavori programmati, organizzando e distribuendo il lavoro al personale della squadra;
- concorrere alla realizzazione degli obiettivi di servizio in ordine all'utilizzo della manodopera, dei materiali e delle attrezzature;
- vigilare per il rispetto delle norme di prevenzione, sicurezza sul luogo di lavoro e in tema ecologico ambientale, e attivarsi perché le maestranze utilizzino correttamente le sostanze, le attrezzature e i dispositivi di protezione individuale;
- in ausilio al superiore gerarchico, curare l'addestramento delle maestranze affiancate per l'apprendimento;
- assicurare adeguati livelli di qualità del servizio ed eseguire i controlli secondo gli standard aziendali;
- segnalare al Responsabile della U.O. agli interventi da eseguire sulle strutture societarie locali e/o della Committenza (manutentivi, ambientali, ecc....);
- curare le relazioni della squadra facendosi portavoce delle disposizioni aziendali, con particolare riferimento al rapporto interpersonale con le maestranze.

Rapporti con gli Enti Aziendali

Area Operativa, Servizio Prevenzione Protezione, Ufficio locale presso la U.O.

Competenze professionali nella posizione:

- scolarità media di tipo operativo;
- conoscenza tecnologie e metodi di lavoro;
- conoscenza aspetti operativi in tema di sicurezza sul lavoro ed ambiente;
- conoscenza servizi aziendali;
- capacità nei rapporti interpersonali con le maestranze e personale Committenza;
- capacità di sintesi operativa;
- esperienza nell'area operativa di competenza.

ADDETTO AI SERVIZI DI PULIZIE TECNICHE

Obiettivi: Fornire indicazioni comportamentali, conoscenze teoriche di base e norme di corretta prassi per l'erogazione dei servizi oggetto di appalto nell'ottica del raggiungimento della soddisfazione del cliente e degli utenti.

Formazione teorica

La qualità del servizio:

- presentazione aziendale;
- soddisfazione del cliente/utente;
- immagine personale e aziendale;
- competenza professionale;
- motivazione alla professione;
- codice deontologico degli operatori;
- la certificazione del sistema aziendale di gestione qualità secondo la Norma ISO 9001:2000.

La gestione ambientale:

- definizione del sistema aziendale di eco-management;
- norme di corretta prassi per la prevenzione dell'inquinamento e miglioramento continuo;
- analisi dei comportamenti potenzialmente pericolosi per l'ambiente;
- impiego di materiali riciclabili;
- utilizzo di prodotti ecologici;
- utilizzo di materiali biodegradabili;
- tipologie di rifiuti e raccolta differenziata degli stessi;
- gestione ed ottimizzazione delle risorse idriche ed energetiche;
- la certificazione del sistema aziendale di gestione ambientale secondo la Norma ISO 14001:2004.

La sicurezza sul luogo di lavoro:

- le figure di riferimento della sicurezza;
- principi generali di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- pericoli, rischi e misure di prevenzione e protezione;
- diritti e doveri dei lavoratori in materia di sicurezza e salute;
- piani di emergenza e pronto soccorso;
- DPI.

Classificazione e identificazione delle aree di intervento e analisi delle procedure e delle metodologie operative:

- impianti della Committenza;
- la messa in sicurezza degli impianti;
- tipologie di sporco presenti sugli impianti;
- pulizie tecniche come strumento manutentivo;
- operazioni eseguite manualmente;
- la movimentazione manuale di carichi;
- operazioni eseguite con l'ausilio di specifiche macchine;

- la gestione dei rifiuti speciali.

I prodotti chimici:

- tipologie di prodotti chimici e loro meccanismi di azione;
- l'etichettatura delle sostanze e prodotti chimici.

Attrezzature, macchinari e materiali di consumo:

- classificazione;
- modalità di utilizzo.

Addestramento tecnico-operativo

- Illustrazione della struttura organizzativa dell'azienda e dell'appalto.
- Illustrazione dei luoghi di lavoro (uffici, spogliatoi, ecc.).
- Trasmissione dei numeri utili.
- Illustrazione del piano di inserimento.
- Illustrazione dei servizi in appalto.
- Illustrazione del sistema di controllo.

La sicurezza sul luogo di lavoro:

- le figure di riferimento della sicurezza;
- principi generali di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- diritti e doveri dei lavoratori in materia di sicurezza e salute;
- rischi associati all'esecuzione delle mansioni;
- misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione;
- piani di emergenza e pronto soccorso;
- informazione, formazione e addestramento dei lavoratori;
- DPI;
- Sorveglianza sanitaria.

I prodotti chimici:

- i prodotti chimici per le pulizie tecniche e i loro meccanismi di azione;
- i prodotti chimici con cui è possibile entrare a contatto sui luoghi di lavoro (anche di proprietà del Committente);
- modalità operative per la manipolazione delle sostanze e prodotti chimici.

Attrezzature e macchinari per l'esecuzione delle pulizie tecniche:

- tipologie di attrezzature e loro specifici utilizzi;
- modalità operative di utilizzo.

Nozioni di manutenzione macchine ed attrezzature:

- verifiche e controlli;
- programmazione delle attività manutentive;
- modalità operative per eseguire gli interventi;
- operazioni non consentite.

Addestramento pratico inerente le operazioni di pulizie tecniche.

PROFILI FORMATIVI IMPIEGATI

TITOLO I

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI DA SVILUPPARE PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI FORMATIVI DI CUI AL D.M. 20 MAGGIO 1999 – PARTE COMUNE A TUTTE LE AREE DI ATTIVITA' E A TUTTE LE QUALIFICHE PROFESSIONALI:

- conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa;
- conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito delle attività svolte dall'azienda;
- sapersi rapportare (coordinare) alle altre aree organizzative dell'azienda;
- conoscere e utilizzare, ove necessario, gli strumenti informativi/informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività;
- conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera;
- conoscere la normativa di base relativa al settore di appartenenza;
- conoscere gli elementi fondamentali della normativa (legislativa e contrattuale) sulla disciplina del rapporto di lavoro e di quella sulla sicurezza del lavoro.

TITOLO II

COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE PER AREE DI ATTIVITA'

A) AREA ATTIVITA' AMMINISTRATIVE

Impiegato amministrativo

- adeguata comprensione e capacità di utilizzo degli strumenti/metodi di lavoro e delle procedure applicative di riferimento;
- adeguata conoscenza dei necessari strumenti e tecniche di gestione aziendale;
- conoscenza e capacità di adeguarsi alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto;
- conoscenza dei fondamentali principi economico-gestionali;
- conoscenza dei fondamentali principi di contabilità generale ed analitica;
- elaborazione budget;
- controllo andamento economico-finanziario;
- gestione contratti pubblici : attivazione, garanzie e tempistiche;
- gestione fatturazione prestazioni verso committenti pubblici;
- gestione acquisti/incassi;
- gestione servizi bancari;
- gestione attività di fatturazione e contabilità;
- gestione corrispondenza;
- conoscenza delle modalità di accesso, organizzazione utilizzo archivi e database collegati alla funzione;
- adeguata conoscenza delle norme in tema di privacy e sicurezza;
- adeguata conoscenza dei necessari programmi informatici.
- adeguata conoscenza, a seconda delle necessità, di una o più lingue estere.

Le competenze di cui sopra possono essere integrate/sostituite, in relazione anche alle esemplificazioni professionali contenute nel Contratto Collettivo, con altre specifiche, come ad es.:

1) addetto/a ufficio personale

- conoscenza della normativa del lavoro (legale e contrattuale);
- conoscenza dei principi e delle norme di amministrazione e di gestione del personale;
- conoscenza dei principi ragionieristici di base.

2) addetto/a alla segreteria

- predisposizione e gestione documentale;
- organizzazione riunioni ed eventi di lavoro;
- gestione dei flussi informativi e comunicativi.

3) contabile

- conoscenza e applicazione di principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica;
- adeguata conoscenza della ragioneria;
- trattamento operazioni fiscali, previdenziali e assicurative;
- conoscenza elementi per elaborazione bilancio aziendale.

4) analista nel controllo di gestione

- Adeguata conoscenza dei principali strumenti del controllo di gestione (centri di costo, centri di profitto, piano dei conti, analisi degli scostamenti);
- Predisposizione dei principali rapporti del controllo di gestione e adeguata capacità di interpretazione analitica degli stessi (preventivi, consuntivi, P&L mensile, budget, client profitability);
- Adeguata conoscenza delle politiche aziendali necessarie per la compilazione dei rapporti;
- Adeguata conoscenza delle principali applicazioni informatiche tipiche del controllo di gestione (Es. Hyperion);
- Adeguata conoscenza della realtà aziendale nei suoi aspetti organizzativi e gestionali per meglio interpretare i dati di costo e di ricavo.

5) tecnico dei sistemi di gestione aziendale (Qualità/Ambiente/Sicurezza,...)

- conoscenza della normative di riferimento e capacità di governo dei rispettivi sistemi

6) EDP

- Conoscenza e gestione dei programmi informatici utilizzati nell'impresa;
- Padronanza di HW e periferiche;
- gestione dei sistemi server dell'azienda;
- supporto agli utenti nell'utilizzo dei software.

7) data entry

- capacità di lavorare su procedure ordinarie predeterminate e applicativi specifici, anche automatizzati, al fine di predisporre e compilare la documentazione e la modulistica relativa;
- organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico;
- smistare documenti cartacei ed informatici;
- raccogliere, selezionare ed elaborare semplici informazioni e dati.

8) centralinista; addetto alle informazioni telefoniche/alla reception

- conoscenza tecnica dell'uso del centralino e strumenti similari;
- conoscenza dell'abbinamento dipendente/settore o reparto aziendale, e conseguente capacità di individuazione di un interlocutore per il richiedente;
- rapido reperimento verso l'esterno di interlocutori abituali;
- con riferimento alla comunicazione telefonica ed alle funzioni di ricevimento, sviluppo di buone capacità interpersonali e di relazione con Clienti/Fornitori;

- conoscenza dei necessari programmi informatici, con particolare riferimento ai programmi di videoscrittura, al fine di svolgere attività di segreteria nelle pause concesse dal servizio telefonico e/o di ricevimento.

9) archivista

- organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico;
- selezione e smistamento documenti cartacei ed informatici.

10) fatturista

- conoscenza e utilizzo dei diversi sistemi di pagamento ed incasso;
- organizzazione e gestione archivio.

B) AREA ATTIVITA' TECNICHE

Impiegato tecnico

C) AREA ATTIVITA' COMMERCIALI E DI SUPPORTO ALLA CLIENTELA

Impiegato commerciale

- adeguata conoscenza e capacità di utilizzazione degli strumenti/metodi di lavoro e delle procedure applicative relative alle proprie mansioni;
- adeguata conoscenza delle politiche di marketing dell'azienda;
- programmazione delle azioni di marketing;
- analisi del mercato di riferimento;
- configurazione dell'offerta di prodotti/servizio;
- conoscenza della normativa inerente gli appalti di servizi.
- capacità di presentare una offerta per un appalto pubblico
- posizionamento dei prodotti/servizi;
- conversione operativa della strategia commerciale;
- gestione della trattativa commerciale con il cliente;
- conoscenza e capacità di utilizzo delle tecniche di vendita;
- conoscenza e capacità di utilizzo delle principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente;
- capacità di operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente;
- conoscenza e capacità di adeguarsi alle innovazioni di prodotto/processo/contexto;
- conoscenza dei necessari programmi informatici.

Le competenze di cui sopra possono essere integrate/sostituite, in relazione anche alle esemplificazioni professionali contenute nel Contratto Collettivo, con altre specifiche, come ad es.:

1) Addetto/a a relazioni con il cliente/fornitore/committente

- gestione trattativa commerciale con il cliente/fornitore/committente
- gestione del rapporto tra azienda e cliente/fornitore/committente dal primo contatto fino alla realizzazione del prodotto/servizio;
- gestione contratto di appalto e capitolato d'oneri
- controllo dei risultati e reportistica al cliente/committente;

- gestione delle strategie di comunicazione;
- capacità di interagire (interfacciarsi) con l'attività dei singoli reparti dell'azienda al fine di fornire una risposta conforme agli obiettivi di comunicazione fissati dal cliente/committente;
- capacità di gestione del budget messo a disposizione dal cliente/committente per la realizzazione dei prodotti servizi;
- capacità di analisi del mercato di riferimento e della concorrenza;

2) Strategic Planner

- Conoscenza dell'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali;
- Conoscenza delle principali teorie strategiche e delle fasi che portano alla definizione dei messaggi della comunicazione;
- Capacità di utilizzo ed interpretazione dei principali strumenti di ricerca qualitativa e quantitativa;
- Capacità di analisi, di elaborazione e di trasformazione dei dati ottenuti con la ricerca in conoscenza utile al lavoro strategico;
- capacità di relazionarsi con i Clienti al fine di ottenere condivisione sulla strategia di marketing elaborata.

TITOLO III

COMPETENZE DI ALTA PROFESSIONALITA' GESTIONALE COMUNI A TUTTE LE AREE DI ATTIVITA' E A TUTTE LE QUALIFICHE PROFESSIONALI NECESSARIE PER IL RAGGIUNGIMENTO DEI LIVELLI Q, 1 e 2

Tenuto conto del sistema di declaratorie/esemplificazioni di cui all'art. 10 del Contratto Collettivo, le Parti ritengono che i profili formativi debbano contenere specifiche attribuzioni di arricchimento professionale - indipendentemente dalle competenze generali precedenti e da quelle specifiche indicate nel titolo II del presente allegato - per il raggiungimento dei livelli di destinazione finale 1 o 2.

In particolare, per il raggiungimento del livello 1, 2 e 3, il percorso formativo dovrà anche consentire all'apprendista il raggiungimento di requisiti quali:

- autonomia accompagnata da discrezionalità e poteri di iniziativa limitati nell'ambito di direttive generali;
- responsabilità nel raggiungimento di obiettivi assegnati;
- coordinamento di professionalità di livelli inferiori.

Il percorso formativo per i livelli Q, 1 e 2 dovrà anche consentire all'apprendista il raggiungimento di requisiti quali:

- adeguata esperienza;
- autonomia accompagnata da discrezionalità e poteri di iniziativa;
- realizzazione di risultati/obiettivi complessi;
- responsabilità dei risultati;
- coordinamento di aree fondamentali articolate in più unità operative;
- svolgimento di attività, anche singole, di primaria importanza a carattere progettuale e innovativo.

I Piani Formativi Individuali dell'apprendista destinato ai livelli Q, 1 e 2 verranno dunque completati da specifiche competenze, sviluppate con diverse gradualità in relazione ai diversi requisiti correlati con il livello da raggiungere, a contenuto professionale di significativo valore gestionale ed organizzativo, quali:

- capacità di gestione manageriale di base (autonomia e responsabilità);
- capacità di gestione dell'organizzazione, del gruppo (team) e dei collaboratori;
- capacità di lavorare su progetti in autonomia o nell'ambito di specifiche direttive/deleghe;
- capacità di gestione del proprio tempo di lavoro e delle risorse disponibili;
- capacità di sviluppare una visione interfunzionale dell'impresa.

PALESTRE E IMPIANTI SPORTIVI

CCNL 24.3.2009

Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti dalle imprese ed enti di gestione di impianti sportivi

Allegati

Allegato 1

Profilo: Addetto Intrattenimento, Fitness e Wellness

Qualifica professionale:

- capo assistente bagnanti
- assistente bagnanti
- inserviente di stabilimento
- animatore
- istruttore di nuoto
- istruttore di ginnastica
- sorvegliante d'infanzia
- addetto alla sala centro fitness
- addetto ai campi sportivi
- altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nell'elencazione

Settore: C.C.N.L. Impianti Sportivi

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore
- 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 e/o di processo
- Saper operare nel rispetto delle norme in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro

Competenze di area

- 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 e interpretare la documentazione tecnica
 - Sapersi rapportare ad altre aree organizzative aziendale Competenze di profilo
 - Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
 - Conoscere e saper applicare le tecniche di salvataggio
 - Saper controllare lo stato di efficienza e pulizia di attrezzature ed utensili
 - Saper organizzare e gestire attività ludico sportive di bambini e ragazzi
 - Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
 - Saper gestire e coordinare le attività del cliente
 - Conoscere e saper utilizzare la strumentazione
 - Conoscere nel contesto aziendale le tecniche sportive ed artistiche
-

Allegati

Allegato 2
Profilo: Addetto al ricevimento

Qualifica professionale

- Centralinista
- Addetto al ricevimento, cassa, cassa bar, cassa ristorante
- Sorvegliante d'ingresso
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nell'elencazione

Settore: C.C.N.L. Impianti Sportivi

Competenze di settore

- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto e/o di processo
- Saper operare nel rispetto delle norme in materia di prevenzione e protezione dei rischi per la sicurezza del lavoro

Competenze di area

- 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 e interpretare la documentazione tecnica
- Sapersi rapportare alle aree organizzative aziendali

Competenze di profilo

- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
 - Conoscere e sapere applicare le tecniche relative alle diverse fasi di vendita
 - Conoscere e sapere applicare le politiche di marketing dell'azienda
 - Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento per il suo utilizzo
 - Conoscere le procedure per l'approvvigionamento
 - Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
-

Allegati

Allegato 3

Profilo: Operatore centro benessere

Qualifica professionale

- Addetto fangoterapia
- Addetto alle inalazioni
- Massoterapia
- Massaggiatore
- Fisiocinesiterapia
- Estetista
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nell'elencazione

Settore: C.C.N.L. Impianti Sportivi

Competenze di settore

- Sapere adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo, svolgere attività di accoglienza diretta alla persona
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera
- Saper operare nel rispetto delle norme in materia di prevenzione e protezione dei rischi per la sicurezza sul lavoro e igienico sanitari

Competenze di area

- 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
- Sapersi rapportare alle aree organizzative aziendali

Competenze di profilo

- Saper leggere e interpretare le prescrizioni mediche dei clienti indicate nelle schede
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper applicare le tecniche di primo soccorso
- Conoscere e saper utilizzare i prodotti, gli strumenti e le attrezzature per la somministrazione dei trattamenti
- Saper rilevare il livello dei consumi dei prodotti utilizzati e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al reintegro se necessario
- Conoscere ed eseguire diversi tipi di massaggio
- Conoscere ed eseguire i principali trattamenti estetici
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia degli strumenti allegato 4

Profilo: Addetto manutentore/assistenza

Qualifica professionale:

- Operaio specializzato
- Operaio qualificato
- Operaio comune
- Capo squadra
- Capo operaio
- Giardiniere

- Addetto alla manutenzione aree verdi
- Addetto alla manutenzione impianti
- Addetto alla manutenzione piscine

Settore: C.C.N.L. Impianti Sportivi

Competenze di settore

- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera
- Conoscere e sapere utilizzare check list per il controllo ed il collaudo
- Saper operare nel rispetto delle norme in materia di prevenzione e protezione dei rischi per la sicurezza sul lavoro

Competenze di area

- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali Competenze di profilo
- Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferite al profilo
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e di protezione dagli incendi
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza e alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e saper utilizzare i materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia degli strumenti
- Conoscere nel contesto aziendale le tecniche sportive ed artistiche

REVISORI CONTABILI

Protocollo d'intesa 1 dicembre 2005

Protocollo d'intesa per la realizzazione dell'apprendistato professionalizzante degli addetti alla revisione contabile

Allegato – Definizione del profilo formativo

Apprendistato Professionalizzante per il conseguimento della qualifica di assistente revisore contabile

Obiettivo:	il piano formativo si pone come obiettivo la formazione professionale dell'assistente revisore contabile e la preparazione di base per l'esame di stato per l'iscrizione al Registro dei revisori contabili.
Destinatari:	il percorso formativo si rivolge ai giovani laureati in discipline economiche e aziendali con diploma di laurea
Durata:	l'apprendistato si articola su un arco temporale: - di 3 anni per i titolari di diploma di laurea breve, - di 3 anni per i titolari di diploma di laurea specialistica.
Modalità di erogazione della formazione:	l'apprendistato prevede diverse tipologie di interventi: - frequenza di corsi interni, effettuati generalmente da istruttori individuati nei ruoli del personale specializzato nelle aree di intervento formativo (dirigenti o quadri aziendali); - formazione a distanza (e-learning); - formazione ottenuta durante lo svolgimento dei lavori, così detto "on the job training" (attività lavorativa svolta su incarichi di bilancio relativi a revisioni volontarie e obbligatorie ai sensi della normativa vigente, sotto la supervisione del personale qualificato che ricopre la posizione di revisore contabile esperto); - formazione trasversale, fornita da soggetti esterni, in materia di organizzazione del lavoro, diritti e doveri dei
Contenuti:	Il percorso formativo è caratterizzato da una sequenza temporale di presentazione dei contenuti che riflette principalmente le attività svolte dal personale ai vari livelli di carriera. - nel corso del primo periodo, il percorso formativo interno prevede l'acquisizione di conoscenze sulle tematiche del bilancio d'esercizio e consolidato, dei principi e criteri di valutazione delle principali voci di bilancio, di gestione del processo di revisione dei bilanci attraverso la conoscenza dei principi di revisione nazionali ed internazionali. - nel secondo periodo, il percorso formativo prevede l'approfondimento e il consolidamento delle conoscenze di natura prettamente contabile e di revisione dal fine di completare il percorso già avviato nel primo biennio. il dipendente acquisirà, inoltre, particolare sensibilità sugli aspetti di analisi e valutazione del sistema di controllo interno in relazione al rischio di revisione e alle sue componenti, il percorso formativo sarà inoltre orientato allo sviluppo delle abilità relative alla capacità di effettuare efficaci interviste, fare attività di "coaching" ed in generale supervisione e riesame del lavoro. particolare importanza nel processo formativo è attribuita allo

	sviluppo delle abilità sull'approccio metodologico al processo di revisione.
Tracciabilità:	tutte le occasioni di formazione fornite dall'azienda e le competenze acquisite dall'apprendistato nel percorso formativo verranno registrate nel c.d. "libretto formativo" del dipendente o, nelle more dell'istituzione del libretto, in analogo registro aziendale.
Qualificazione:	al termine del periodo di apprendistato si prevede la conferma a tempo indeterminato con inquadramento al 2° livello del CCNL Terziario.

Allegato 1
Piano formativo biennale

Primo anno

Totale ore di formazione	Tipologia della formazione	Elenco delle sessioni formative
80 ore	<u>interna</u> : personale interno all'azienda	<ul style="list-style-type: none"> - introduzione alla contabilità - contabilità: quadro normativo - struttura del bilancio - introduzione all'attività di revisione contabile - aspetti contabili e di controllo relativi alle singole aee di bilancio (teoria e casistica): <ul style="list-style-type: none"> • ricavi e crediti verso clienti • acquisti e debiti verso fornitori • magazzino/fondi rischi • area titoli e partecipazioni • cassa e banche • immobilizzazioni • patrimonio netto - scritture di chiusura e predisposizione del bilancio - aspetti essenziali del diritto societario - le procedure obbligatorie e la gestione del rischio - la procedura di inventario fisico - il controllo continuo della contabilità - le circolarizzazioni - strumenti informatici: il lotus notes

	<u>esterna:</u> sito e-learning prodotto dall'azienda	- elementi essenziali e approfondimento tematiche in materia di: <ul style="list-style-type: none"> • diritto commerciale • diritto del lavoro • diritto tributario • diritto fallimentare • matematica e statistica - presentazione della normativa sulla professione del revisore contabile
40 ore	<u>trasversale:</u> soggetto esterno all'azienda	- organizzazione del lavoro - disciplina del lavoro (diritti e doveri dei lavoratori) - igiene e sicurezza

Secondo anno

Totale ore di formazione	Tipologia della formazione	Elenco delle sessioni formative
80 ore	<u>interna:</u> personale interno all'azienda	- approccio metodologico dell'azienda - il sistema di controllo interno - control activities - application controls - rilevazione procedure - procedure di conformità, validità e analitiche - la revisione di : <ul style="list-style-type: none"> • fondo imposte • crediti e fondo svalutazione crediti • giacenze di magazzino • titoli e partecipazioni - approfondimento principio contabile n. 12 - procedure obbligatorie di revisione - controllo continuo della contabilità - approfondimenti sul diritto societario - aggiornamenti sui principi di revisione - analisi e confronto principi contabili italiani e internazionali - IAS 17 - leasing finanziario - imposte differite

		<ul style="list-style-type: none"> - il coaching - interview skills
	esterna: sito e-learning prodotto dall'azienda	<ul style="list-style-type: none"> - elementi essenziali e approfondimento tematiche in materia di: <ul style="list-style-type: none"> • diritto commerciale • diritto del lavoro • diritto tributario • diritto fallimentare • matematica e statistica - presentazione della normativa sulla professione del revisore contabile
40 ore	trasversale: soggetto esterno all'azienda	<ul style="list-style-type: none"> - organizzazione del lavoro - disciplina del lavoro (diritti e doveri dei lavoratori) - igiene e sicurezza

Allegato 2
Piano formativo triennale

Primo periodo (18 mesi)

Totale ore di formazione	Tipologia della formazione	Elenco delle sessioni formative
140 ore	interna: personale interno all'azienda	<ul style="list-style-type: none"> - introduzione alla contabilità - contabilità: quadro normativo - struttura del bilancio - introduzione all'attività di revisione contabile - aspetti contabili e di controllo relativi alle singole aree di bilancio (teoria e casistica): <ul style="list-style-type: none"> • ricavi e crediti verso clienti • acquisti e debiti verso fornitori • magazzino/fondi rischi • area titoli e partecipazioni • cassa e banche • immobilizzazioni

		<ul style="list-style-type: none"> • patrimonio netto - scritture di chiusura e predisposizione del bilancio - aspetti essenziali del diritto societario - le procedure obbligatorie e la gestione del rischio - la procedura di inventario fisico - il controllo continuo della contabilità - le circolarizzazioni - strumenti informatici: il lotus notes
	esterna: sito e-learning prodotto dall'azienda	- elementi essenziali e approfondimento tematiche in materia di: <ul style="list-style-type: none"> • diritto commerciale • diritto del lavoro • diritto tributario • diritto fallimentare • matematica e statistica - presentazione della normativa sulla professione del revisore contabile
40 ore	trasversale: soggetto esterno all'azienda	- organizzazione del lavoro - disciplina del lavoro (diritti e doveri dei lavoratori) - igiene e sicurezza

Secondo periodo (18 mesi)

Totale ore di formazione	Tipologia della formazione	Elenco delle sessioni formative
14890 ore	interna: personale interno all'azienda	- approccio metodologico dell'azienda - il sistema di controllo interno - control activities - application controls - rilevazione procedure - procedure di conformità, validità e analitiche - la revisione di : <ul style="list-style-type: none"> • fondo imposte • crediti e fondo svalutazione crediti • giacenze di magazzino

		<ul style="list-style-type: none"> • titoli e partecipazioni <ul style="list-style-type: none"> - approfondimento principio contabile n. 12 - procedure obbligatorie di revisione - controllo continuo della contabilità - approfondimenti sul diritto societario - aggiornamenti sui principi di revisione - analisi e confronto principi contabili italiani e internazionali - IAS 17 - leasing finanziario - imposte differite - il coaching - interview skills
	<u>esterna:</u> sito e-learning prodotto dall'azienda	<ul style="list-style-type: none"> - elementi essenziali e approfondimento tematiche in materia di: <ul style="list-style-type: none"> • diritto commerciale • diritto del lavoro • diritto tributario • diritto fallimentare • matematica e statistica - presentazione della normativa sulla professione del revisore contabile
40 ore	<u>trasversale:</u> soggetto esterno all'azienda	<ul style="list-style-type: none"> - organizzazione del lavoro - disciplina del lavoro (diritti e doveri dei lavoratori) - igiene e sicurezza

REVISORI LEGALI

Protocollo d'intesa 19 aprile 2012

Protocollo d'intesa per la realizzazione dell'apprendistato professionalizzante degli addetti alla revisione legale

Allegato 1 - Descrizione del profilo formativo

Obiettivo:	Il piano formativo si pone come obiettivo l'acquisizione da parte del lavoratore delle competenze necessarie a svolgere l'attività di assistente revisore legale e solo successivamente a poter sostenere l'esame di stato per l'accesso alla professione di revisore legale.
Destinatari:	<p>Il piano formativo si rivolge a:</p> <p>a) i laureati (o analogo titolo di studio conseguito all'estero) in discipline economiche e aziendali in possesso di titolo di laurea specialistica/magistrale, oppure in possesso di titolo di laurea breve triennale con master in revisione legale, o con master attinente alle discipline amministrative, contabili o finanziarie, della durata minima di 6 mesi;</p> <p>b) i laureati (o analogo titolo di studio conseguito all'estero) in discipline economiche e aziendali in possesso di titolo di laurea breve triennale.</p> <p>Per favorire l'ingresso nel mondo del lavoro possono essere ammessi all'apprendistato professionalizzante di cui al presente accordo anche i giovani che stiano per conseguire titolo di laurea specialistica/magistrale o titolo di laurea breve triennale in discipline economiche e aziendali con un numero di crediti formativi non inferiore alla metà di quelli previsti nell'ultimo anno per lo specifico corso di laurea.</p>
Durata:	<p>La durata dell'apprendistato professionalizzante è di:</p> <p>24 mesi per:</p> <ul style="list-style-type: none">- i laureati in discipline economiche e aziendali in possesso di titolo di laurea specialistica/magistrale, oppure in possesso di titolo di laurea breve triennale con master in revisione legale, o con master attinente alle discipline amministrative, contabili o finanziarie, della durata minima di 6 mesi;- i giovani che stiano per conseguire titolo di laurea specialistica in discipline economiche e aziendali con un numero di crediti formativi non inferiore alla metà di quelli previsti nell'ultimo anno per lo specifico corso di laurea.

	<p>36 mesi per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i laureati in discipline economiche e aziendali in possesso di titolo di laurea breve triennale. - i giovani che stiano per conseguire titolo di laurea breve triennale in discipline economiche e aziendali con un numero di crediti formativi non inferiore alla metà di quelli previsti nell'ultimo anno per lo specifico corso di laurea.
Modalità di erogazione della formazione:	<p>La formazione può attuarsi, internamente o esternamente all'azienda, attraverso le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - formazione d'aula; - formazione a distanza (c.d. e-learning); - formazione sul lavoro (c.d. on the job training); - formazione attraverso lo studio di casi aziendali (c.d. case study). <p>La formazione potrà aver luogo sia all'interno che all'esterno dell'azienda, anche mediante interventi di soggetti formatori terzi, a condizione che l'intero percorso sia monitorato dal datore di lavoro sotto la propria responsabilità.</p>
Contenuti:	<p>I contenuti tecnico-professionali sono quelli che qualificano le abilità dell'assistente revisore legale secondo la prassi consolidata nel settore della revisione legale e tengono conto dei contenuti del tirocinio propedeutico al sostenimento dell'esame di stato per l'Iscrizione al Registro dei Revisori Legali. Nello specifico i contenuti tecnico-professionali riguardano le tematiche relative alla disciplina e al controllo dei bilanci, affrontate ad un livello base, riguardanti l'attuazione della regolamentazione di legge, l'applicazione dei principi emanati dagli organismi professionali - principi contabili sulla rilevazione, valutazione e rappresentazione delle principali voci di bilancio e principi di revisione - e di altra regolamentazione inerente. Particolare importanza in tale ambito hanno le tecniche di esecuzione delle procedure di revisione per la verifica dell'adeguatezza dei controlli interni delle imprese relativamente agli aspetti amministrativi e contabili, le tecniche di esecuzione delle procedure di verifica delle operazioni e dei saldi di bilancio, le tecniche di esecuzione delle procedure di analisi comparativa (rispettivamente denominate procedure di conformità, procedure di validità, procedure analitiche). Il percorso formativo prevede inoltre formazione sulle procedure che regolano il processo di revisione, come previste dai principi di riferimento comuni a tutte le imprese (principi di revisione) e/o dalle metodologie sviluppate dalle singole imprese in conformità ai principi comuni e secondo la propria tipicità (approccio metodologico dell'impresa), nonché formazione sulle procedure di gestione del rischio di revisione per quanto rilevante a livello di assistente revisore legale. Sono inoltre comprese nel percorso formativo nozioni circa la selezione dei dati oggetto di verifica, nonché l'utilizzo di strumenti informatici utili/ necessari allo svolgimento delle procedure di verifica e/o più in generale a supporto del processo di revisione legale. Infine è prevista formazione sulle materie del diritto (diritto commerciale, diritto fallimentare, diritto tributario, diritto del lavoro) per gli aspetti rilevanti nello svolgimento della revisione a livello di assistente revisore legale. Per quanto riguarda la formazione trasversale si rimanda alla durata e contenuti individuati dalla Regione competente per territorio e/o per sede legale dell'azienda dove l'apprendistato ha luogo.</p>
Tracciabilità:	<p>La formazione svolta dovrà essere annotata sul libretto formativo o, in attesa di quest'ultimo, su documento</p>

	aziendale equipollente. Deve in ogni caso essere garantita la tracciabilità della formazione svolta.
Qualificazione:	Al termine del periodo di apprendistato i lavoratori confermati saranno inquadrati al 2° livello del CCNL Terziario.

Allegato 2 - Piano formativo biennale

Formazione professionalizzante pari a 140 ore intero periodo formativo

Tipologia della formazione
Professionalizzante
Modalità di erogazione della formazione
<p>La formazione può attuarsi, internamente o esternamente all'azienda, attraverso le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - formazione d'aula; - formazione a distanza (c.d. e-learning); - formazione sul lavoro (c.d. on the job training); - formazione attraverso lo studio di casi aziendali (c.d. case study).
Elenco dei contenuti formativi
<ul style="list-style-type: none"> - introduzione alla contabilità e al quadro normativo di riferimento per la predisposizione del bilancio - principi contabili relativi alle principali componenti di bilancio - principi di revisione e quadro normativo di riferimento - il sistema di controllo interno e le procedure di conformità, le procedure di validità e le procedure analitiche - aspetti contabili e di controllo relativi alle imposte - approccio metodologico all'attività di revisione - strumenti informatici a supporto della revisione - il controllo periodico della contabilità - elementi rilevanti, ai fini dell'attività di revisione, delle seguenti materie: <ul style="list-style-type: none"> • diritto commerciale • diritto del lavoro • diritto tributario • diritto fallimentare • matematica e statistica

Allegato 3 - Piano formativo triennale

Formazione professionalizzante pari a 200 ore intero periodo formativo

Tipologia della formazione/Totale ore di formazione
Professionalizzante
Modalità di erogazione della formazione
La formazione può attuarsi, internamente o esternamente all'azienda, attraverso le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none">- formazione d'aula;- formazione a distanza (c.d. e-learning);- formazione sul lavoro (c.d. on the job training);- formazione attraverso lo studio di casi aziendali (c.d. case study).
Elenco dei contenuti formativi
<ul style="list-style-type: none">- introduzione alla contabilità e al quadro normativo di riferimento per la predisposizione del bilancio- principi contabili relativi alle principali componenti di bilancio- principi di revisione e quadro normativo di riferimento- il sistema di controllo interno e le procedure di conformità, le procedure di validità e le procedure analitiche- aspetti contabili e di controllo relativi alle imposte- approccio metodologico all'attività di revisione- strumenti informatici a supporto della revisione- il controllo periodico della contabilità- elementi rilevanti, ai fini dell'attività di revisione, delle seguenti materie:<ul style="list-style-type: none">• diritto commerciale• diritto del lavoro• diritto tributario• diritto fallimentare• matematica e statistica

SORVEGLIANZA ANTINCENDIO

CCNL 3.11.2009

Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti dalle imprese che esercitano servizi integrativi antincendio

Allegato A

Piani di formazione per apprendisti - C.c.n.l. A.N.I.S.A.

Settore sorveglianza antincendio

CONTENUTI FORMATIVI A CARATTERE TRASVERSALE (COMUNI A TUTTE LE FIGURE CON CONTRATTO DI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE)

Competenze relazionali:

- a) valutare le competenze e le risorse personali, anche in relazione al lavoro e al ruolo professionale;
- b) comunicare efficacemente nel contesto dell'ambiente di lavoro (comunicazione interna/esterna);
- c) analizzare e risolvere situazioni problematiche;
- d) definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.

Organizzazione ed economia:

- a) conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'azienda (nei settori di specifico interesse);
- b) conoscere i principali elementi economici e commerciali dell'azienda, le condizioni e i fattori di redditività dell'impresa (produttività, efficacia, efficienza), il contesto di riferimento di un'azienda (forniture, reti mercato, moneta europea, ecc.);

c) acquisire tecniche di lavoro di gruppo e di comunicazione efficace ed efficiente e nozioni di comportamento

aziendale;

d) saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, alla soddisfazione del cliente e alla tutela

ambientale.

Disciplina del rapporto di lavoro:

a) conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;

b) conoscere i diritti e doveri dei lavoratori;

c) conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro.

Sicurezza sul lavoro - Decreto legislativo n. 81/2008:

a) conoscere la legislazione generale e speciale in materia di prevenzione infortuni e igiene del lavoro;

b) i principali soggetti coinvolti ed i relativi diritti ed obblighi;

c) i diritti e doveri dei lavoratori;

d) i rischi generali e specifici per la sicurezza e la salute con particolare riferimento alle attività svolte;

e) le misure per la protezione e prevenzione di tali rischi; l'uso corretto dei dispositivi di protezione individuali;

f) la gestione delle emergenze.

CONTENUTI FORMATIVI A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE

Modulo I - Sorveglianza antincendio e gestione delle emergenze

Conoscenza delle principali norme di riferimento relative alla prevenzione incendi e gestione delle emergenze.

Conoscenza dei principi fondamentali sulla combustione.

Le principali cause di incendio in relazione allo specifico ambiente di lavoro.

Le sostanze estinguenti.

Rischi alle persone ed all'ambiente.

Specifiche misure di prevenzione incendi; accorgimenti comportamentali per prevenire gli incendi nelle diverse attività.

Le merci pericolose.

Tecniche di orientamento e intervento in locali invasi da fumo.

Gestione dello stress negli interventi di emergenza.

La classificazione degli ambienti di lavoro dal punto di vista di gestione delle emergenze.

L'importanza del controllo degli ambienti di lavoro.

L'importanza delle verifiche e delle manutenzioni sui presidi antincendio.

Misure di protezione passiva.

Vie di esodo, compartimentazioni, distanziamenti.

Attrezzature ed impianti di estinzione.

Sistemi di allarme.

Segnaletica di sicurezza.

Impianti elettrici di sicurezza.

Illuminazione di sicurezza.

Procedure da adottare quando si scopre un incendio.

Procedure da adottare in caso di allarme.

Modalità di evacuazione.

Modalità di chiamata dei servizi di soccorso.

Collaborazione con i Vigili del Fuoco in caso di intervento.

Esemplificazione di una situazione di emergenza e modalità procedurali-operative.

Presa visione e chiarimenti sulle principali attrezzature ed impianti di spegnimento.

Presa visione sulle attrezzature di protezione individuale (maschere, autoprotettore, tute, ecc.).

Tecniche di uso degli apparati radio.

Tecniche d'uso degli apparati autorespiratori sotto sforzo.

Modulo II - Gestione situazioni di criticità in manifestazioni e luoghi di pubblico spettacolo

L'importanza della gestione dei controlli prima di ogni evento/manifestazione.

Le valutazioni delle varianti rispetto alla disposizione del pubblico, attrezzature di spettacolo.

La disposizione dei sussidi antincendio.

La verifica dei coefficienti di deflusso dallo stabile/struttura.

Procedure da adottare in caso di allarme.

Modalità di evacuazione e gestione dei flussi.

Modalità di chiamata dei servizi di soccorso.

La gestione dei comportamenti degli spettatori/cittadini.

Azioni di primo soccorso.

Collaborazione con i Vigili del Fuoco in caso di intervento.

Esemplificazione di una situazione di emergenza e modalità procedurali-operative.

Modulo III - Gestione emergenze in ambito aereoportuale-eliportuale

La normativa ICAO.

Il Dipartimento dei Vigili del Fuoco.

La classificazione degli eliporti/elisuperfici/aeroporti.

Gli Enti aeroportuali ed eliportuali (ENAC-ENAV Direzioni aeroportuali).

Conoscenza delle principali norme relative ai servizi antincendio in elisuperfici.

Conoscenza delle principali norme relative ai servizi antincendio sugli aeroporti.

Elementi costitutivi dell'eliporto/elisuperficie - aeroporti/aviosuperfici: la pista di atterraggio-decollo; segnaletica; la pista di rullaggio; gli hangar; i depositi carburanti.

Tipologie di eliporti/elisuperfici - aeroporti/avio superfici.

Toponomastica della zona di rispetto dell'eliporto/elisuperficie - aeroporti/avio superfici.

Gli impianti in ambito eliportuale-aeroportuale:

- impianti elettrici;
- impianti di illuminazione;
- impianti per il rifornimento carburanti.

Le comunicazioni.

Il controllo del traffico aereo.

I piani di emergenza: contenuti, obiettivi e finalità; enti preposti; attivazione delle procedure di emergenza.

Principali parti e componenti di un elicottero: motori; impianti elettrici; impianti idraulici; impianti antincendio; impianti radio.

Principali parti e componenti di un aeromobile: motori; impianti elettrici; impianti idraulici; impianti antincendio; impianti radio.

I serbatoi del carburante: vari tipi di carburante; modalità di rifornimento.

I ipotesi di incidenti: incendio durante il rifornimento; incendio al/ai motori; principio d'incendio a bordo; crash anche in ambiente acquatico, mare, lago, fiume (elicotteri/aeroplani).

Tecniche di intervento: posizionamento mezzi; salvataggio dei passeggeri.

Salvataggio dei passeggeri con ridotte o impedito capacità motorie, sensoriali o cognitive.

Assistenza all'atterraggio d'emergenza.

Teoria ed esercitazioni sull'uso delle attrezzature di pronto soccorso in dotazione.

Teoria e tecniche di soccorso a persona traumatizzata.

Tecniche di respirazione.

Modulo IV - Gestione emergenze in ambito portuale

Gli Enti portuali.

Le autorità marittime.

Le strutture dei porti (banchine, aree di bunkeraggio, depositi, ecc.).

La classificazione dei porti.

I principali servizi portuali.

Principali riferimenti di legge applicabili al servizio di sorveglianza antincendio nei porti (leggi, ordinanze, regolamenti).

Classificazione IMO delle merci pericolose e loro principali caratteristiche.

Disposizioni in caso d'incendio a bordo o nelle adiacenze di una nave, ivi compresi i vari metodi d'intervento a seconda del luogo interessato e del materiale coinvolto nell'incendio.

Controlli e precauzioni nel caso di lavori a bordo delle navi.

Servizio a bordo delle navi per lavori con uso di fiamma.

Controlli e precauzioni durante le operazioni commerciali e di bunkeraggio delle navi con carichi pericolosi.

Norme di prevenzione antinquinamento delle acque marine da idrocarburi.

Impiego dei mezzi di estinzione degli incendi ad acqua, schiuma, polvere, CO2 degli impianti fissi di estinzione sia a bordo delle navi che a terra e delle attrezzature mobili sia in dotazione alle navi che a terra.

Modulo V - Attività di autogestione e soccorso sanitario e autosalvataggio

Tecniche di rilassamento e gestione dello stress in emergenza.

Intervento ad elevato livello di rischio.

La gestione delle fughe di gas.

Intervento su zona con formazione di miscela esplosiva e rischio di detonazione.

Tecniche di coordinamento operativo interforze.

TERZIARIO - UNSIC

CCNL 31.5.2011

Contratto collettivo nazionale di lavoro per i lavoratori dipendenti delle imprese e per lavoratori dipendenti del terziario esercenti attività nel settore commercio consumo alimentare servizi e distribuzione

Le parti, di concerto, individuano e definiscono i profili dell'apprendistato professionalizzante e le relative unità formative:

Commercio

Addetto alle vendite prodotti non alimentari

- Allestire vetrine interne ed esterne
- Curare l'igiene e la sicurezza personale e della merce nel punto vendita
- Disporre la merce sulle attrezzature espositive
- Eseguire la pulizia routinaria e d'emergenza di attrezzature espositive, pavimenti, locali e superfici vari
- Fare gli ordini
- Gestire garanzie e reclami sul prodotto in utenza
- Gestire il lineare di vendita
- Gestire il registratore di cassa e gli incassi
- Gestire la relazione con il cliente nel punto vendita
- Gestire la vendita assistita; gestire le richieste di finanziamento
- Gestire lo smaltimento dei rifiuti nel punto vendita
- Realizzare azioni di marketing nel punto vendita
- Realizzare il piano di assortimento e il budget di acquisto
- Farmacista collaboratore
- Commesso in farmacia
- Addetto ruoli di coordinamento di unità di vendita
- Ricevere e conservare la merce

Addetto alle vendite alimentari

- Allestire vetrine interne ed esterne
- Curare l'igiene e la sicurezza personale e della merce nel punto vendita
- Disporre la merce sulle attrezzature espositive
- Eseguire la pulizia routinaria e d'emergenza di attrezzature espositive, pavimenti, locali e superfici vari
- Gestire il lineare di vendita

- Gestire il registratore di cassa e gli incassi
- Gestire la consulenza sul prodotto
- Gestire la preparazione, il confezionamento e l'imballaggio della merce da consegnare al cliente
- Gestire la relazione con il cliente nel punto vendita
- Gestire la vendita assistita
- Gestire lo smaltimento dei rifiuti nel punto vendita
- Realizzare il piano di assortimento e il budget di acquisto
- Ricevere e conservare la merce
- Compilare gli ordini
- Eseguire la pulizia routinaria e d'emergenza di attrezzature, macchine, utensili e zone di lavoro adibite alla lavorazione, confezionamento, conservazione, imballaggio della merce

Addetto ai servizi socio-assistenziali

- Assistere il paziente affetto da sindrome demenziale
- Assistere il paziente anziano
- Gestire le emergenze
- Animazione e socializzazione dei pazienti anziani e persone affette da demenza
- Progettare l'ambiente come strumento terapeutico per soggetti affetti da demenza

Alimentari

Addetto alla lavorazione carni

- Abbattere le diverse categorie di animali
- Preparare gli insaccati freschi
- Preparare i pronti a cuocere
- Preparare i singoli tagli commerciali delle carni
- Produrre l'impasto di carni più idoneo alla produzione di insaccati
- Predisporre gli ingredienti necessari alla preparazione dei pronti a cuocere
- Produrre prosciutto cotto e crudo
- Realizzare la maturazione degli insaccati
- Ricevere e conservare le carni
- Sezionare gli animali

Addetto alla produzione pane pasta

- Creare l'impasto per produrre pasta alimentare
- Produrre biscotti
- Produrre il pane

- Produrre la pasta alimentare nei vari formati
- Realizzare prodotti di pasticceria fresca

Addetto alla produzione di pizza

- Confezionare le pizze
- Cuocere le pizze
- Farcire le pizze
- Preparare e far lievitare gli impasti per le pizze

Addetto alla produzione alimentare

- Trasformare gli ortaggi per la conservazione
- Confezionare e conservare l'olio d'oliva
- Confezionare il caffè, in grani e macinato
- Confezionare il gelato
- Confezionare il latte
- Conservare gli ortaggi
- Conservare le olive
- Effettuare la macinatura
- Conservare i cereali destinati alla molitura
- Controllare e predisporre le materie prime utilizzate per la produzione della birra
- Effettuare la stagionatura dei formaggi
- Gestire la maturazione e l'invecchiamento dei distillati
- Gestire le fasi di imbottigliamento e confezionamento della birra
- Preparare le materie prime per la produzione del gelato
- Intervenire nel processo di torrefazione o tostatura
- Produrre olio d'oliva
- Ottenere farine di cereali
- Produrre panna e burro
- Produrre succhi di frutta e confetture
- Realizzare la distillazione
- Produrre lo yogurt
- Preparare il latte alla trasformazione
- Utilizzare il mantecatore
- Produrre i formaggi
- Produrre il mosto di birra
- Realizzare la fermentazione
- Ricevere e conservare il latte
- Stoccare e conservare i prodotti destinati alla distillazione
- Stoccare e conservare il caffè crudo

- Risanare il latte fresco

Addetto alle attività d supporto alla gestione dell'azienda

- Amministrare il personale
- Analizzare e segmentare il mercato
- Attuare il controllo di gestione
- Controllare l'andamento delle posizioni creditizie
- Curare la gestione degli incassi e pagamenti in back office
- Attivare le azioni di Tesoreria Enti in back office
- Definire e gestire il sistema di budgeting
- Fornire assistenza legale
- Gestire e governare le risorse umane
- Gestire gli strumenti di risparmio da proporre all'area commerciale
- Gestire il contenzioso
- Gestire il portafoglio degli strumenti finanziari di proprietà
- Gestire le normative specifiche
- Gestire le relazioni con l'estero
- Operare secondo le procedure previste dall'organizzazione
- Organizzare gli strumenti per la gestione dell'attività
- Pianificare e organizzare la formazione
- Produrre le informazioni periodiche

Gestione magazzino

Addetto controllo approvvigionamenti

Addetto gestione stocks

Impiantistica

Addetto assemblaggio schede, componenti ed apparecchiature elettriche ed elettroniche

- Controllare l'assemblaggio testandone qualità e funzionalità nel rispetto delle specifiche di produzione
- Identificare e selezionare schede e componenti da assemblare secondo le specifiche di produzione
- Predisporre e settare le macchine per l'assemblaggio di schede e componenti elettriche ed elettroniche
- Stabilire connessioni tra schede e componenti elettriche ed elettroniche mediante cablaggio e/o saldature di precisione

Addetto impiantistica elettrica civile e industriale

- Apportare variazioni d'installazione al progetto sulla base di problematiche di installazione
- Cablare l'impianto elettrico

- Cablare quadro elettrico
- Eseguire diagnosi e riparazioni guasto o malfunzionamento su impianti elettrici fuori e sotto tensione
- Eseguire installazione/posa di canali, condotti sbarre, cavi elettrici ecc. in situazioni di difficile accesso
- Eseguire manutenzione impianti elettrici fuori tensione
- Eseguire manutenzione impianti elettrici sotto tensione
- Eseguire manutenzione plc
- Fissare canalizzazioni a parete e/o soffitto e condotte sbarre
- Fissare canalizzazioni sotto traccia e scatole di derivazione
- Installare impianto di protezione edifici dalle scariche atmosferiche (lps)
- Installare impianto fotovoltaico
- Installare quadri elettrici
- Montare quadro elettrico
- Organizzare il cantiere di lavoro
- Pianificare la manutenzione di impianti elettrici e tempi e modalità d'installazione dell'impianto elettrico
- Posare cavi elettrici nelle canalizzazioni
- Realizzare ed applicare targhette identificative da apporre ai capi dei cavi elettrici, apparecchiature, morsettiere e sbarre
- Rilasciare la dichiarazione di conformità per il quadro elettrico
- Rilasciare la dichiarazione di conformità per l'installazione dell'impianto elettrico
- Verificare fuori tensione il corretto assemblaggio e cablaggio del quadro elettrico
- Verificare l'impianto elettrico
- Verificare sotto tensione il corretto funzionamento del quadro elettrico

Addetto impiantistica idro-termo sanitaria

- Eseguire la manutenzione ordinaria e programmata degli impianti
- Eseguire la posa delle reti
- Eseguire la posa delle reti antincendio
- Eseguire la posa delle reti dei fluidi vettori
- Eseguire la posa delle reti di adduzione e scarico e l'installazione di sanitari (piatti doccia, vasche, orinatoi, lavelli su supporto murario, cassette w.c. da incasso, ecc.)
- Eseguire la posa delle valvole di intercettazione, campi per misuratori, terminali, accessori, ecc.
- Eseguire le operazioni di manutenzione ordinaria e programmata delle apparecchiature
- Eseguire le verifiche dell'impianto idro-termo sanitario
- Individuare e tracciare i percorsi delle tubazioni, degli sbocchi e degli accessori
- Installare apparecchiature e componenti impianto antincendio
- Installare centrali termiche
- Installare impianto di condizionamento
- Installare pannelli solari
- Organizzare il cantiere di lavoro
- Pianificare tempi e modalità d'installazione degli impianti

- Posizionare, fissare, collegare i componenti (apparecchi sanitari, rubinetteria/sifoname, cassette w.c. esterne, accessori, ecc.)
- Posizionare, fissare, collegare i componenti (caldaie fino a 35 kw, bollitori, scambiatori, circolatori, accessori, ecc.)
- Redigere il preventivo di spesa
- Ricercare guasti su apparecchiature idro-termo sanitarie
- Ricercare perdite in vista e/o sotto traccia (liquidi o gas)
- Rilasciare la dichiarazione di conformità per l'installazione dell'impianto idro-termo sanitario
- Ripristinare la funzionalità delle apparecchiature ed eseguire il controllo del complessivo
- Ripristinare la tenuta dell'impianto

Addetto installazione ascensori e macchine di sollevamento e movimentazione

- Eseguire cablaggi e collegamenti elettrici cabina e locali macchina
- Eseguire i controlli in cabina
- Eseguire i controlli locale macchina
- Eseguire i controlli nel vano corsa
- Eseguire il montaggio delle strutture dell'impianto
- Eseguire il montaggio di giogo e funi
- Eseguire installazione del macchinario, centralina e quadro di manovra
- Eseguire la manutenzione periodica in base alle ore di utilizzo dell'impianto
- Eseguire la manutenzione semestrale per gli ascensori e annuale per i montacarichi
- Eseguire montaggio della cabina e organi di manovra
- Eseguire rilievi e redigere studio fattibilità con preventivo
- Organizzare il cantiere per l'installazione dell'impianto
- Predisporre cantiere di lavoro e ponteggio
- Rilasciare documentazione e certificato di conformità
- Sottoporre l'impianto a verifiche periodiche e straordinarie

Addetto ai servizi logistici

- Analizzare il contesto economico generale negli scambi con l'estero
- Attivare il servizio di assicurazione contro i rischi
- Effettuare e monitorare la spedizione della merce
- Gestire i costi della distribuzione
- Impostare i canali distributivi dell'azienda
- Organizzare la rete distributiva
- Predisporre il trasporto per ciascuna vendita
- Programmare le vendite
- Raccogliere le informazioni necessarie per organizzare la spedizione

Addetto alla gestione commerciale

- Analizzare e segmentare il mercato nazionale ed estero
- Coordinare il servizio di informazioni tecniche al cliente
- Definire una strategia di marketing
- Elaborare e interpretare i dati sulle vendite
- Gestire il reclamo
- Gestire il sito web aziendale
- Gestire l'evasione dell'ordine
- Gestire la fase di trattativa con il cliente
- Gestire le relazioni pubbliche
- Impostare i canali distributivi dell'azienda
- Impostare un piano di promozione
- Individuare e selezionare le gare d'appalto
- Inviare la documentazione e seguire le procedure di aggiudicazione
- Predisporre l'offerta commerciale
- Predisporre l'offerta tecnica ed economica
- Predisporre la documentazione amministrativa
- Predisporre un questionario
- Proporre i prodotti aziendali
- Raccogliere, elaborare e valutare i dati relativi alla Customer Satisfaction
- Scegliere le dimensioni di analisi

Addetto alla gestione produzione

- Analizzare il processo produttivo
- Applicare le tecniche di controllo dello stato di avanzamento della produzione
- Definire le tempistiche di produzione
- Formulare piani di produzione
- Organizzare l'allestimento della produzione
- Ottimizzare lanci di produzione

Addetto contabilità generale

- Analizzare il processo produttivo
- Applicare le tecniche di controllo dello stato di avanzamento della produzione
- Definire le tempistiche di produzione
- Formulare piani di produzione
- Organizzare l'allestimento della produzione
- Ottimizzare lanci di produzione

Addetto contabilità paghe

- Aggiornare i libri obbligatori
- Gestire il libro unico
- Gestire il rapporto di lavoro nella cooperativa
- Gestire il registro infortuni
- Gestire l'elaborazione del cedolino paga - fase di immissione dei dati
- Gestire l'elaborazione del cedolino paga - fase preparatoria
- Gestire la preparazione della documentazione specifica
- Gestire le elaborazioni mensili
- Gestire le presenze giornaliere
- Gestire le presenze giornaliere su elaboratore elettronico
- Gestire le scadenze relative a un rapporto di lavoro
- Inserire i dati

Addetto controllo qualità

- Analizzare i dati derivanti dal controllo di Prodotto e di Processo
- Applicare i principi della gestione per processi
- Attuare i controlli durante le diverse fasi di produzione
- Attuare i controlli in accettazione merci
- Gestire i reclami derivanti dai clienti
- Gestire le non conformità rilevate durante lo sviluppo dei processi produttivi
- Predisporre azioni correttive o preventive nell'ottica del miglioramento continuo
- Predisporre la strumentazione preposta al controllo
- Predisporre un piano di controllo
- Registrare i dati rilevati in sede di taratura

Addetto import-export

- Analizzare il contesto economico generale negli scambi con l'estero
- Controllare, compilare e predisporre i documenti legati alle importazioni
- Gestire la fase di trattativa
- Raccogliere le informazioni necessarie per organizzare la spedizione
- Stipulare il contratto di acquisto

Addetto programmatore computer

- Attivare i servizi di rete
- Configurare i servizi a livello client
- Configurare i servizi a livello server
- Definire le specifiche applicative
- Identificare le esigenze dell'utente

- Intervenire in caso di malfunzionamento
- Produrre lo schema logico della rete
- Realizzare il collegamento di reti locali
- Realizzare prototipi e feedback con il gruppo di progetto
- Scegliere i materiali ed elaborare un preventivo di spesa
- Segmentare il progetto
- Stendere il codice

Addetto segreteria

- Curare l'agenda dei dirigenti e degli organi sociali
- Curare la tenuta dei libri sociali, redigere verbali di riunioni
- Elaborare documenti
- Gestire la comunicazione diretta
- Gestire la comunicazione telefonica
- Gestire la corrispondenza elettronica (e-mail)
- Gestire la corrispondenza su supporto cartaceo
- Gestire un archivio elettronico (database)
- Operare secondo le procedure previste dall'organizzazione
- Organizzare e gestire un archivio cartaceo o su altro supporto non elettronico
- Organizzare un convegno o un meeting
- Organizzare un viaggio di lavoro
- Predisporre un piano di lavoro periodico
- Ricerare dati su Internet

Addetto ufficio tecnico e progettazione-impiantistica

- Dimensionare i quadri elettrici sulla base dei carichi elettrici da alimentare in conformità alle normative vigenti, individuando comandi, segnalazioni e parti di potenza
- Dimensionare impianto di raffrescamento
- Dimensionare impianto di recupero acque piovane
- Dimensionare impianto di riscaldamento
- Dimensionare impianto di riscaldamento acqua sanitaria a pannelli solari termici
- Dimensionare impianto di riscaldamento da fonte geotermica
- Dimensionare impianto per l'approvvigionamento idrico e rete scarichi
- Dimensionare l'impianto antincendio
- Dimensionare le linee elettriche sulla base dei carichi elettrici da alimentare in conformità alle normative vigenti
- Dimensionare le macchine elettriche funzionali alla macchina per lavorazioni meccaniche, pompe, aspirazione, ventilazione, ecc
- Dimensionare rete di scarico acque bianche, nere, ecc.
- Dimensionare rete idrica calda e fredda
- Programmare plc

- Realizzare al cad 2d impianti idro-termo sanitari
- Realizzare al cad 2d schemi dei quadri elettrici
- Realizzare al cad 2d schemi dell'impianto elettrico
- Realizzare distinta base materiali per cablaggi di reti informatiche
- Realizzare distinta base materiali per gli impianti d'antenna ed elettronici
- Realizzare distinta base materiali per impianti di videosorveglianza e d'allarme
- Realizzare gli schemi funzionali e unifilare topografico dell'impianto elettrico
- Realizzare gli schemi funzionali, multifilare topografico e layout d'ogni singolo quadro elettrico
- Realizzare schemi di impianti termici
- Realizzare schemi di impianto recupero acque piovane
- Realizzare schemi di reti lan (local area network) e wlan (wireless local area network)
- Realizzare schemi elettrici di impianti d'allarme
- Realizzare schemi elettrici di impianti di diffusione audio
- Realizzare schemi elettrici di impianti di protezione da scariche atmosferiche
- Realizzare schemi elettrici di impianti di ricezione segnali tv
- Realizzare schemi elettrici di impianti di servizio elettronico utilizzando tecnologie di ultima generazione
- Realizzare schemi elettrici di impianti di videosorveglianza
- Realizzare schemi elettrici di impianti domotici
- Realizzare schemi elettrici di impianti fotovoltaici
- Realizzare schemi per l'approvvigionamento idrico e rete scarichi
- Realizzare schemi per le reti antincendio
- Realizzare schemi per rete di scarico acque bianche, nere, ecc.
- Realizzare schemi per rete idrica calda e fredda
- Redigere manuale d'uso macchina gestita da plc
- Redigere relazione tecnica con computi metrici

Ristorazione

Addetto alla produzione pasti

- Adottare sistemi di conservazione dei semilavorati e dei prodotti finiti
- Amalgamare, miscelare ed emulsionare ingredienti per realizzare salse e creme
- Approntare gli utensili, le attrezzature e la biancheria standard (mise en place di base) e specifici per la realizzazione dei prodotti
- Arrostire gli alimenti
- Assegnare i compiti agli eventuali collaboratori di cucina
- Assemblare semilavorati (anche decorativi) per realizzare prodotti complessi
- Bollire gli alimenti
- Brasare gli alimenti
- Costruire combinazioni alimentari per elaborare menu differenziati

- Definire il listino prezzi secondo parametri di redditività
- Definire la sequenza temporale delle operazioni da effettuare sulla base degli ordini pervenuti
- Friggere gli alimenti
- Gratinare gli alimenti
- Grigliare gli alimenti
- Lavorare gli ingredienti per elaborare impasti
- Modellare gli impasti e le creme
- Mondare, pelare, tagliare e tornire le verdure
- Predisporre la lista della spesa necessaria alla realizzazione dei prodotti definiti
- Presentare e proporre il prodotto in modo efficace
- Proteggere gli alimenti
- Pulire e sviscerare i prodotti ittici
- Pulire l'area di lavoro
- Pulire, bordare, disossare le carni
- Selezionare le materie prime più indicate alla preparazione dei diversi prodotti
- Servire i cibi in sala
- Stendere gli ordini in modo funzionale
- Stufare gli alimenti
- Svolgere piccole lavorazioni alla presenza dei clienti (fiammeggiare, tagliare, predisporre pietanze...)
- Utilizzare le cotture in forma integrata
- Versare le bevande

Addetto alla distribuzione pasti

- adottare sistemi di conservazione dei semilavorati e dei prodotti finiti
- allestire i tavoli di servizio e dei clienti con biancheria, posateria, ceramiche adeguati ai prodotti e al servizio offerti
- amalgamare, miscelare ed emulsionare ingredienti per realizzare salse e creme
- approntare gli utensili, le attrezzature e la biancheria standard (mise en place di base) e specifici per la realizzazione dei prodotti
- assegnare i compiti agli eventuali collaboratori di cucina
- assemblare semilavorati (anche decorativi) per realizzare prodotti complessi
- Costruire combinazioni alimentari per elaborare menu differenziati
- decorare i bicchieri
- definire la sequenza temporale delle operazioni da effettuare sulla base degli ordini pervenuti
- dividere in porzioni i cibi da allestire direttamente in cucina
- far marciare le comande affinché i clienti siano serviti in modo efficiente
- guarnire piatti e vassoi
- lavorare gli ingredienti per elaborare impasti
- modellare gli impasti e le creme
- mondare, pelare, tagliare e tornire le verdure

- portare le bevande e gli snack al tavolo
- preparare le bevande non miscelate
- presentare e proporre il menu in modo efficace
- pulire e sviscerare i prodotti ittici
- pulire l'area di lavoro
- pulire, bordare, disossare le carni
- selezionare le materie prime più indicate alla preparazione dei diversi prodotti
- servire i cibi in sala
- stendere le comande in modo funzionale
- svolgere piccole lavorazioni alla presenza dei clienti (fiammeggiare, tagliare, predisporre pietanze...)

Addetto al servizio bar

- preparare le bevande miscelate (cocktail, frullati, frappè); amalgamare, miscelare ed emulsionare ingredienti per realizzare salse
- approntare gli utensili e le attrezzature per la realizzazione dei prodotti e il loro servizio (linea di servizio)
- assemblare le materie prime per realizzare gli snack
- decorare i bicchieri
- definire il listino prezzi secondo parametri di redditività
- mondare, pelare e tagliare le verdure
- portare le bevande e gli snack al tavolo
- predisporre la lista della spesa necessaria alla realizzazione dei prodotti definiti
- preparare le bevande non miscelate
- presentare e proporre il prodotto in modo efficace
- programmare cambiamenti e migliorie periodiche della gamma dei prodotti offerti (carta delle bevande) pulire l'area di lavoro
- selezionare le materie prime più indicate alla preparazione dei diversi snack freschi
- stendere gli ordini in modo funzionale

TURISMO - CONFCOMMERIO

ACCR 20.2.2010

(TURISMO - CONFESERCENTI ACCR 4.3.2010)

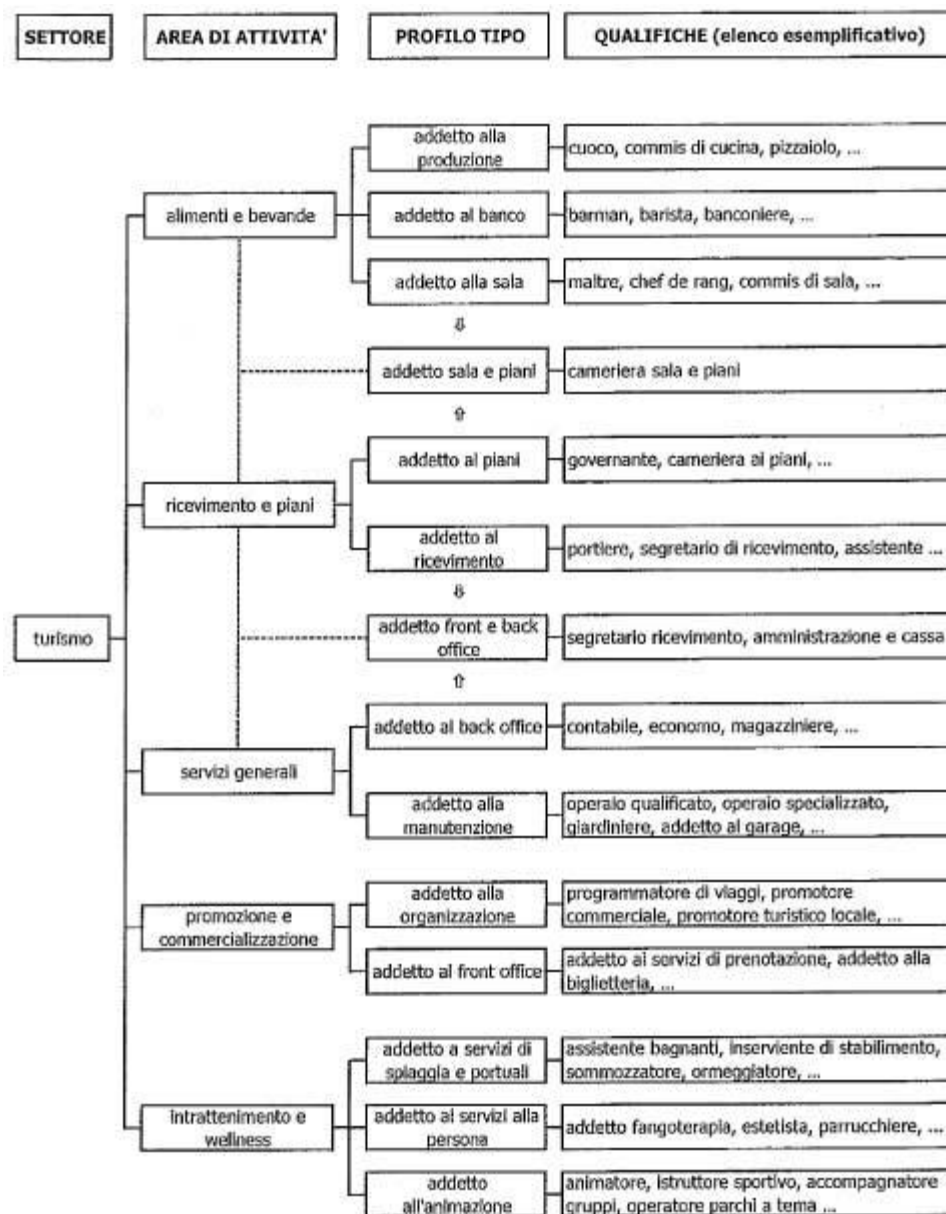
Ipotesi di Accordo per il Rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i Dipendenti da Aziende del Settore Turismo.

Allegato

Regolamento apprendistato professionalizzante settore turismo

Articolo 6

(1) Per l'attuazione delle disposizioni di cui al presente regolamento, con riferimento alle aziende alberghiere, ai porti e agli approdi turistici (articolo 1, comma 1, punti I e VII C.C.N.L. Turismo 19 luglio 2003), ai complessi turistico ricettivi dell'aria aperta (articolo 1, comma 1, punto II C.C.N.L. Turismo 19 luglio 2003) e ai rifugi alpini (articolo 1, comma 1, punto VIII C.C.N.L. Turismo 19 luglio 2003), in attesa di definire i profili formativi, fermo restando quanto previsto dal presente regolamento, con particolare riferimento alla durata della formazione, sono confermate le indicazioni recate dall'Accordo di rinnovo del C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007, per le quali l'esplicitazione del percorso formativo potrà avvenire anche mediante rinvio ai profili di seguito elencati, così come delineati dal gruppo di esperti designati dal Ministero del Lavoro, dal Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca, dalle Regioni e dalle Parti Sociali, con il supporto tecnico dell'Isfol.



Articolo 7

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

Denominazione figura	Livello corrispondente	Durata
Addetto/Operatore di Base	6° livello C.C.N.L. Turismo	fino a 24 mesi
Addetto/Operatore Esperto	6° livello super C.C.N.L. Turismo	fino a 36 mesi
Addetto/Operatore Qualificato	5° livello C.C.N.L. Turismo	fino a 36 mesi
Addetto/Operatore Specializzato	4° livello C.C.N.L. Turismo	fino a 48 mesi
Operatore Professionale	3° livello C.C.N.L. Turismo	fino a 48 mesi
Operatore Gestionale	2° livello C.C.N.L. Turismo	fino a 48 mesi

(2) Le figure possono operare all'interno delle aziende di cui all'articolo 1, comma 1, punto III, C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007.

(3) Le qualifiche per ciascuna figura sono quelle di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione.

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

Addetto/Operatore di Base (cucina, banco, sala, bar)		Descrizione attività: La figura opera nell'area cucina o nell'area banco/bar/sala realizzando, sotto indicazione, compiti semplici rispettando gli standard personali ed ambientali di qualità, igiene e sicurezza
Livello C.C.N.L. Turismo 6 Qualifiche di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	Competenze potenziali La figura standard opera generalmente effettuando attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza, ove del caso sulla base delle indicazioni ricevute, e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera. Esempi: ricezione, movimentazione, stoccaggio, conservazione e rigenerazione di materie prime, semilavorati e piatti finiti, preparazione di piatti semplici derivanti dall'assemblaggio di ingredienti o semilavorati, somministrazione al cliente, approntamento degli spazi, mise en place dei tavoli e riordino, ecc.	Contenuti percorso formativo minimo Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze: a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali); b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

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

(cucina, banco, sala, bar)		sicurezza
Livello C.C.N.L. Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
6 livello Super Qualifiche di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	<p>La figura standard opera generalmente gestendo attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza, ove del caso sulla base delle indicazioni ricevute, e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera.</p> <p>Esempi: ricezione, movimentazione, stoccaggio, conservazione e rigenerazione di materie prime, semilavorati e piatti finiti, preparazione di piatti semplici derivanti dall'assemblaggio di ingredienti o semilavorati, somministrazione al cliente, approntamento degli spazi, mise en place dei tavoli e riordino, ecc.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

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

Livello C.C.N.L. Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
<p>5</p> <p>Qualifiche di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione</p>	<p>La figura standard opera generalmente attuando le sequenze di svolgimento delle lavorazioni, coniugando esigenze di efficienza d'uso dei fattori produttivi e di efficacia di risposta alle attese dei clienti serviti, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza.</p> <p>Esempi: produzione di piatti derivanti dal loro semplice assemblaggio, realizzazione di preparazioni gastronomiche previste dal menù, applicando le ricette definite e controllando la qualità organolettica dei cibi prodotti, allestimento degli spazi e gli strumenti di lavoro, mise en place dei tavoli e riordino, consigliare il cliente sulla scelta di cibi e bevande e servire quanto richiesto, eseguire operazioni amministrative e le normali operazioni di registrazione di fatture e degli incassi, anche utilizzando macchine elettroniche dotate di software dedicato; procedere alle operazioni di conteggio di denaro e/o ticket, ecc.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>
<p>Addetto/Operatore Specializzato (cucina, banco, sala, bar)</p>	<p>Descrizione attività: La figura si occupa della realizzazione del processo di produzione dei cibi, sulla base delle caratteristiche di offerta dell'esercizio in cui opera, coadiuvato eventualmente da addetti di supporto, o della realizzazione del processo di preparazione e somministrazione di cibi e bevande, sulla base delle caratteristiche di offerta dell'esercizio in cui opera, garantendo inoltre il rispetto delle norme di igiene e sicurezza, relative all'ambito in cui svolge le operazioni allo stesso affidate.</p>	

Livello C.C.N.L. Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
<p>4</p> <p>Qualifiche di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione</p>	<p>La figura standard opera generalmente definendo ed assegnando sulla base dello stato degli ordini/del piano di produzione e tenendo in conto la disponibilità delle risorse, le sequenze di svolgimento delle lavorazioni, coniugando esigenze di efficienza d'uso dei fattori produttivi e di efficacia di risposta alle attese dei clienti serviti, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza e gestendo, laddove richiesto, anche in una lingua estera le interazioni del ciclo di lavoro.</p> <p>Esempi: produzione in autonomia di piatti derivanti dal loro semplice assemblaggio, realizzazione di differenti preparazioni gastronomiche previste dai menù, applicando le ricette definite e controllando la qualità organolettica dei cibi prodotti, allestimento degli spazi e gli strumenti di lavoro, suggerimento al cliente sulla scelta di cibi e bevande e servire quanto richiesto, esercitando ove del caso attività di supporto al consumo, in modo da valorizzare i prodotti e l'esperienza gustativa, ecc.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

Operatore Professionale (cucina, banco, sala, bar)	Descrizione attività: La figura partecipa direttamente al processo produttivo, sulla base delle deleghe ricevute, garantendo e sviluppando la qualità dell'offerta e del modello di lavoro rispettando gli standard personali ed ambientali di qualità, igiene e sicurezza	
Livello C.C.N.L. Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo

<p>3</p> <p>Qualifiche di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione</p>	<p>La figura standard opera generalmente sulla base delle deleghe e ricevute e/o delle istruzioni in uso nel locale, secondo le sulla base delle caratteristiche delle tipologie di clienti, e delle indicazioni di domanda e mercato fornite, tenendo in conto i vincoli e le risorse produttive del contesto, attua - sulla base delle caratteristiche dell'offerta, delle risorse assegnate e delle norme di qualità, igiene e sicurezza - il modello di funzionamento dell'area, esprimendolo sotto forma di regole organizzative.</p> <p>Esempi: Elaborazione del piano di produzione, definendo sulla base del carico di lavoro l'impiego delle risorse e monitorandone l'effettivo impiego. Verifica della qualità delle preparazioni alimentari rispetto agli standard di offerta e disporle nei piatti di portata, in modo da valorizzarle nel rapporto con il cliente, realizzazione delle differenti preparazioni gastronomiche e controllando la qualità organolettica dei cibi prodotti, gestione delle risorse umane della propria area, orientandone i comportamenti al rispetto delle regole di lavoro e creando occasioni di qualificazione ed integrazione professionale, gestione laddove richiesto, anche in una lingua estera le interazioni del ciclo di lavoro, ecc.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>
--	---	---

<p>Operatore Gestionale (cucina, banco, sala, bar)</p>	<p>Descrizione attività: La figura partecipa direttamente al processo produttivo, coordinando le risorse assegnate, se previsto, garantendo e sviluppando la qualità dell'offerta e del modello di lavoro, rispettando gli standard personali ed ambientali di qualità, igiene e sicurezza</p>
--	--

Livello C.C.N.L. Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
2 Qualifiche di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	<p>La figura standard opera generalmente con un'attività di controllo e definizione delle attività della propria area sulla base delle caratteristiche delle tipologie di clienti, e delle indicazioni di domanda e mercato fornite, tenendo in conto i vincoli e le risorse produttive del contesto, gestendo, laddove richiesto, anche in una lingua estera le interazioni del ciclo di lavoro.</p> <p>Esempi: Controllo dei menù, controllo e definizione - sulla base delle caratteristiche dell'offerta, delle risorse assegnate e delle norme di qualità, igiene e sicurezza - del modello di funzionamento dell'area, esprimendolo sotto forma di regole organizzative, controllo ed elaborazione sulla base degli ordini e delle previsioni di vendita, il piano di produzione, definendo sulla base del carico di lavoro l'impiego delle risorse e monitorandone l'effettivo impiego, anche in termini economici, verifica della qualità delle preparazioni alimentari, coordina e gestisce le risorse umane della propria area, ecc.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

Articolo 8

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

Denominazione figura	Livello corrispondente	Durata
Addetto/Operatore di Base	6° livello C.C.N.L. Turismo	fino a 24 mesi

Addetto/Operatore Esperto	6° livello super C.C.N.L. Turismo	fino a 36 mesi
Addetto/Operatore Qualificato	5° livello C.C.N.L. Turismo	fino a 36 mesi
Addetto/Operatore Specializzato	4° livello C.C.N.L. Turismo	fino a 48 mesi
Operatore Professionale	3° livello C.C.N.L. Turismo	fino a 48 mesi
Operatore Gestionale	2° livello C.C.N.L. Turismo	fino a 48 mesi

(2) Le figure possono operare all'interno delle aziende di cui all'articolo 1, comma 1, punto IV C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007.

(3) Le qualifiche per ciascuna figura sono quelle di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione.

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

Operatore Professionale (Servizi di spiaggia)	<p>Descrizione attività: La figura opera prevalentemente nell'assistenza ai clienti finalizzate a rendere fruibile, piacevole ed interessante il servizio.</p> <p>Assiste i clienti e fornisce loro suggerimenti e consigli sui servizi offerti dalla struttura e dal territorio. Agisce in modo da prevenire fattori o condizioni di messa in pericolo, sul luogo di lavoro, della propria ed altrui sicurezza.</p>
--	--

Collabora con la struttura nel processo di predisposizione ed erogazione del servizio.		
Livello C.C.N.L. Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
3 Qualifiche di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera generalmente gestendo e coordinando le situazioni di emergenza più frequenti individuando i comportamenti a rischio più frequenti, utilizzando adeguatamente i dispositivi e le attrezzature di protezione individuale, applicando i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente e le regole minime di primo soccorso	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse).</p>

Addetto/Operatore Qualificato (servizi di spiaggia)	<p>Descrizione attività: La figura opera prevalentemente nell'assistenza ai clienti finalizzate a rendere fruibile, piacevole ed interessante il servizio.</p> <p>Assiste i clienti e fornisce loro suggerimenti e consigli sui servizi offerti dalla struttura e dal territorio. Agisce in modo da prevenire fattori o condizioni di messa in pericolo, sul luogo di lavoro, della propria ed altrui sicurezza.</p> <p>Collabora con la struttura nel processo di predisposizione ed erogazione del servizio.</p>
--	--

Provvede all'allestimento, alla cura e al riordino di ambienti, strutture e attrezzature.		
Livello C.C.N.L. Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
5 Qualifiche di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera generalmente gestendo le situazioni di emergenza più frequenti individuando i comportamenti a rischio più frequenti, utilizzando adeguatamente i dispositivi e le attrezzature di protezione individuale, applicando i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente e le regole minime di primo soccorso e provvede all'allestimento, alla cura e al riordino di ambienti, strutture e attrezzature.	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze: a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali); b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

Addetto/Operatore di Base (servizi di spiaggia)	<p>Descrizione attività: La figura opera con interventi di gestione e supporto nelle diverse attività di assistenza ai clienti finalizzate a rendere fruibile, piacevole ed interessante il servizio.</p> <p>Provvede all'allestimento, alla cura e al riordino di ambienti, strutture e attrezzature per lo sport, l'intrattenimento e il tempo libero, anche effettuando interventi di prima manutenzione.</p>
--	--

		<p>Svolge attività di assistenza e ricevimento dei clienti.</p> <p>Collabora con la struttura nel processo di predisposizione ed erogazione del servizio.</p>
Livello C.C.N.L. Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
<p>6</p> <p>Qualifiche di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione</p>	<p>La figura standard opera generalmente effettuando attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza, ove del caso sulla base delle indicazioni ricevute, e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera.</p> <p>Esempi: assistenza e ricevimento dei clienti, cura e riordino ambienti, strutture e attrezzature, operazioni di semplice manutenzione.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

Articolo 9

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

Denominazione figura	Livello corrispondente	Durata

Addetto/Operatore di Base	6° livello C.C.N.L. Turismo	fino a 24 mesi
Addetto/Operatore Esperto	6° livello super C.C.N.L. Turismo	fino a 36 mesi
Addetto/Operatore Qualificato	5° livello C.C.N.L. Turismo	fino a 36 mesi
Addetto/Operatore Specializzato	4° livello C.C.N.L. Turismo	fino a 48 mesi
Operatore Professionale	3° livello C.C.N.L. Turismo	fino a 48 mesi
Operatore Gestionale	2° livello C.C.N.L. Turismo	fino a 48 mesi

(2) Le figure possono operare all'interno delle aziende di cui all'articolo 1, comma 1, punto VI C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007.

(3) Le qualifiche per ciascuna figura sono quelle di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione.

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

Addetto/Operatore di Base	Descrizione attività: La figura opera nelle agenzie di viaggio realizzando, sotto indicazione, compiti semplici
----------------------------------	---

Livello C.C.N.L. Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
<p>6</p> <p>Qualifiche di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione</p>	<p>La figura standard opera generalmente effettuando attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle indicazioni ricevute e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera. Esempi: custode, portiere, mansioni di semplice attesa.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

Addetto/Operatore Esperto		Descrizione attività: La figura opera nelle agenzie di viaggio, realizzando, sotto indicazione, compiti semplici
Livello C.C.N.L. Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
<p>6 livello Super</p> <p>Qualifiche di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e</p>	<p>La figura standard opera generalmente gestendo attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza, ove del caso sulla base delle</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p>

successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	<p>indicazioni ricevute e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera.</p> <p>Esempi: smistamento pratiche, guida di mezzi di trasporto, ecc.</p>	<p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>
---	---	---

Addetto/Operatore Qualificato		Descrizione attività: La figura svolge attività diversificate, di livello semplice e di routine nel quadro delle modalità operative conferitegli
Livello C.C.N.L. Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
<p>5</p> <p>Qualifiche di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione</p>	<p>La figura standard opera generalmente attività diversificate ma nel complesso di livello semplice e di seguenti competenze: routine, e laddove richiesto, operando anche in lingue estere.</p> <p>Esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accoglienza ed orientamento della clientela; - operazioni amministrative e le normali operazioni di emissione e registrazione di fatture e degli incassi, anche 	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e</p>

	utilizzando macchine elettroniche ovvero software dedicati alla gestione delle attività di contabilità semplice; - archiviazione delle pratiche di vendita; - autista, portavalori, ecc.	contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)
--	--	--

Addetto/Operatore Specializzato		Descrizione attività: La figura effettua le diverse operazioni riguardanti prenotazioni, emissione e vendita di biglietti, vouchers, ecc. anche per mezzo di terminali elettronici, ecc.
Livello C.C.N.L. Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
4 Qualifiche di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	<p>La figura standard opera nelle agenzie di viaggio, in condizioni di autonomia esecutiva, che svolgono sia intermediazione che organizzazione e, laddove richiesto, operando anche in lingue straniere.</p> <p>Esempi: prenotazione di posti, emissione e vendita di biglietti, voucher e documenti di viaggio;</p> <p>servizi di accompagnamento e trasferimento della clientela;</p> <p>gestione dei flussi amministrativi e contabili delle operazioni poste in essere dall'azienda;</p> <p>assistenza pre e post vendita del cliente negli aspetti che riguardano l'erogazione del servizio e rilevazione del</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

grado di soddisfazione;
rilevazione dei reclami dei clienti.

Operatore Professionale

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

Livello C.C.N.L. Turismo

Competenze potenziali

Contenuti percorso formativo minimo

3

Qualifiche di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione

La figura standard opera prevalentemente nelle agenzie sia di intermediazione che di produzione con particolari conoscenze tecniche ed adeguata esperienza e, laddove richiesto, operando in lingue straniere.

Esempi:

addetto ai servizi di prenotazione dei posti, emissione di biglietti con costruzione tariffaria autonoma e conoscenza delle lingue straniere;

tecnico specializzato nella creazione e programmazione di pacchetti e servizi turistici;

tecnico specializzato nell'organizzazione di convegni, congressi e viaggi di incentivazione;

tecnico specializzato nella fornitura di viaggi d'affari in

Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:

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

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

base alle specifiche esigenze dei clienti; promotore commerciale;

addetto all'attività di marketing;

impiegato amministrativo e/o contabile di acquisita esperienza, ecc.

Operatore Gestionale

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

Livello Turismo C.C.N.L.

Competenze potenziali

Contenuti percorso formativo minimo

2

Qualifiche di cui al C.C.N.L. Turismo 27 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione

La figura standard opera generalmente una funzione di controllo e definizione delle attività della propria area sulla base delle caratteristiche delle tipologie di clienti, e delle indicazioni di domanda e mercato fornite e, laddove richiesto, operando in lingue straniere ed in ogni caso sulla base delle linee strategiche predisposte dal responsabile dell'impresa.

Esempi: responsabilità di servizio o di reparto anche amministrativo;

capo agenzia di cat. C con autonomia tecnica ed amministrativa di gestione;

Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:

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

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

cura dei rapporti con i fornitori dei servizi turistici.

riferimento specifico al settore di interesse)

TURISMO (INDUSTRIA)

CCNL 3.2.2008

Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da aziende dell'industria turistica

Allegato 5

Contenuti formativi per l'apprendistato professionalizzante per le aziende che applicano il C.C.N.L. Industria Turistica

I percorsi formativi delle specifiche figure professionali sono articolati in contenuti formativi di base e di carattere trasversale, finalizzati all'inserimento in azienda e nell'ambiente lavorativo mediante il trasferimento delle conoscenze su tematiche comuni, e in contenuti formativi di carattere professionalizzante, finalizzati all'acquisizione di conoscenze e capacità tecnico-professionali.

Conoscenze e competenze di base e trasversali (comuni a tutte le figure)

- Conoscere il contesto aziendale di riferimento (Missione e cultura aziendale, Carta dei Valori, Codice etico, Evoluzione del sistema dell'Industria Turistica nelle diverse sue parti speciali)
- Conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali, con particolare riferimento al contratto di apprendistato professionalizzante, trattamento economico fisso ed accessorio, assenze del personale, codice disciplinare, articolazione organizzativa dell'Azienda con particolare riferimento alla struttura di appartenenza
- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro, in particolare le principali normative di riferimento (Legge 191/1974, D.Lgs. 626/1994, ecc.); l'organizzazione della sicurezza sul lavoro; cenni sulla prevenzione incendi, le emergenze ed il pronto soccorso; i dispositivi di protezione individuale
- Conoscere i principali processi economici e commerciali dell'impresa

- Valutare le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale
- Comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna)
- Analizzare e risolvere situazioni problematiche
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche, i metodi di lavoro della propria area di attività, gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Di seguito sono riportati i profili formativi alcuni di carattere generale ed altri a carattere specifico.

C.C.N.L. Industria turistica: Addetto ai piani

Esempi di qualifiche professionali comprese 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 di riassetto dei piani, delle camere e delle relative dotazioni
- Conoscere e saper applicare le procedure per evitare sottrazioni, smarrimenti, usi impropri dei materiali e delle dotazioni aziendali, nonché dei beni dei clienti
- 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

C.C.N.L. Industria turistica: addetto alla produzione

Esempi di qualifiche professionali comprese 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 di igiene alimentare
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

- 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

C.C.N.L. industria turistica: Addetto alla sala

Esempi di qualifiche professionali comprese 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

C.C.N.L. Industria turistica: addetto alla manutenzione

Esempi di qualifiche professionali comprese 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)
- Sapere 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

C.C.N.L. Industria turistica: addetto al ricevimento e addetto front e back office

Esempi di qualifiche professionali comprese 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 di 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 - - - Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

C.C.N.L. Industria turistica: operatore area benessere

Esempi di qualifiche professionali comprese nel profilo

- Addetto Fangoterapia;
- Addetto alle Inalazioni;
- Massoterapista;

- Massaggiatore;
- Fisiocinesiterapista;
- Estetista;
- Pedicurista;
- Manicurista;
- Barbiere;
- Parrucchiere;
- Visagista;
- Addetto fangoterapia;
- 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
- Saper operare nel rispetto delle procedure igienico-sanitarie per la predisposizione la manutenzione, la disinfezione e/o la sterilizzazione degli ambienti e degli strumenti di lavoro
- Conoscere elementi di legislazione sanitaria e termale
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

C.C.N.L. Industria turistica: addetto back office

Esempi di qualifiche professionali comprese 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
- Scheduler Sussista
- 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

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

C.C.N.L. Industria turistica: addetto back office; addetto front e back office

Esempi di qualifiche professionali comprese 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
- Archivista, protocollista
- Fatturista
- Scedarista
- 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
- Conoscere ed 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

C.C.N.L. Industria turistica: Addetto alla organizzazione, addetto al front office

Esempi di qualifiche professionali comprese 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

C.C.N.L. Industria turistica: addetto ai servizi di spiaggia, portuali e parchi, addetto all'animazione

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

C.C.N.L. Industria turistica: addetti ai servizi marinareschi

Il percorso formativo della figura professionale del **Nostromo** (B1) è articolato all'interno di una profonda e sperimentata esperienza marinaresca, che comprende aspetti specialistici e contenuti gestionali di capitale importanza per il processo produttivo. 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; profonda conoscenza delle Unità da diporto e esperienza certa di navigazione;
- conoscenza delle caratteristiche degli impianti e delle dotazioni portuali, con particolare riferimento ai sistemi e strumenti d'ormeggio, a quelli antincendio ed antinquinamento, ai presidi antinfortunistici, ai requisiti per la condotta dei mezzi nautici di servizio;
- conoscenza e pratica delle procedure d'ormeggio, della gestione dei rifiuti di bordo, antinfortunistiche e della sicurezza in generale;
- conoscenza del mare e delle specifiche situazioni meteomarine locali;
- abilitazione all'uso di apparati radio in VHF;
- conoscenza e pratica 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 l'ufficio ricezione per il mantenimento di una situazione aggiornata sull'Utenza;
- capacità di riferire alla funzione superiore difetti tecnici della struttura e problematiche sollevate dall'Utenza proponendo possibili soluzioni;
- capacità di coordinare e controllare il Personale sottoposto e di promuoverne la formazione;
- 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 del **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 di **Responsabile ufficio ricezione e assegnazione ormeggi** (B1) è articolato in contenuti formativi finalizzati all'acquisizione di un patrimonio di conoscenze/titoli/capacità diversificati, specialistici e gestionali. La funzione presuppone il possesso di titolo di Studio di secondo grado o superiore, la conoscenza della terminologia nautica inglese ed una attitudine certa al lavoro di "front office":

a) specialistici:

- conoscenza e pratica dei rapporti contrattuali con l'Utenza;
- conoscenza dei sistemi computerizzati e dei software adottati dall'Azienda;
- conoscenza semplice di elementi contabili (budget, fatture, bolle, regime IVA, etc.);
- conoscenza del prodotto, cioè dei diversi servizi offerti dall'Azienda, con particolare riferimento alla tipologia e caratteristica degli spazi adibiti ad ormeggio (sistemi d'ormeggio .spazio utile, fondali, orientamento e esatta ubicazione), delle caratteristiche delle utenze idriche ed elettriche a disposizione delle Unità e dei cicli/processi di produzione;
- conoscenza del regime tariffario previsto dall'Azienda;
- abilitazione all'uso di apparati radio in VHF;
- conoscenza delle procedure di booking;
- conoscenza generale della tipologia e delle caratteristiche delle Unità da diporto;
- conoscenza delle responsabilità che la disciplina contrattuale con l'Utenza affida alla sua funzione.

b) gestionali:

- capacità di rapporti interpersonali immediati, trasparenti ed "uniformi";
- capacità di analisi e di sintesi;

- capacità di collaborare con gli Addetti al servizio marinaresco ed ai servizi tecnici per il mantenimento di una situazione aggiornata sull'Utenza e sulla disponibilità dei servizi;
- capacità di riferire alla funzione superiore difetti delle dotazioni di ufficio proponendo possibili soluzioni;
- capacità di coordinare e controllare il Personale sottoposto e di promuoverne la formazione;
- 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 del **Responsabile assistenza tecnica e scalo di alaggio/varo** (B1) è articolato all'interno di una profonda e sperimentata esperienza tecnica, che comprende aspetti specialistici e contenuti gestionali di capitale importanza per il processo produttivo. 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, ove richiesta, alla condotta delle macchine, delle apparecchiature e degli strumenti in dotazione per l'alaggio, la movimentazione, il lavaggio delle carene e la taccatura delle Unità;
- conoscenza delle procedure standard per l'alaggio, il varo, la movimentazione, la taccatura ed il lavaggio delle carene delle Unità;
- conoscenza delle elementi strutturali delle diverse tipologie di Unità da diporto;
- conoscenza dei presidi antinfortunistici;
- conoscenza delle caratteristiche degli impianti e delle dotazioni dello scalo, con particolare riferimento a quelli antincendio ed antinquinamento;
- conoscenza delle responsabilità che la disciplina contrattuale con l'Utenza 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 collaborare con l'ufficio ricezione per il mantenimento di una situazione aggiornata sui servizi prestati o prestabili;
- capacità di riferire alla funzione superiore difetti delle dotazioni proponendo possibili soluzioni;
- capacità di coordinare e controllare il Personale sottoposto e di promuoverne la formazione;
- 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 del **Responsabile manutenzione e sicurezza** (B2) 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 marinaresca 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 Nostromo.

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 Nostromo 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;

C.C.N.L. 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

C.C.N.L. 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 la 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

C.C.N.L. Industria turistica: addetto al banco

Esempi di qualifiche professionali comprese 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
- 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

C.C.N.L. Industria turistica: addetto alle attività di supporto alla gestione dell'azienda

Esempi di qualifiche professionali comprese 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

C.C.N.L. Industria turistica: addetto area amministrativa

Esempi di qualifiche professionali comprese 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
- 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

C.C.N.L. Industria Turistica: addetto back office

Esempi di qualifiche professionali comprese 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 o conoscere le procedure previste dal sistema qualità o 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)
- 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

C.C.N.L. industria turistica

Esempi di qualifiche professionali comprese 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

C.C.N.L. Industria Turistica

esempi di qualifiche professionali comprese 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 o conoscere le procedure previste dal sistema qualità o 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)
- 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

VIGILANZA PRIVATA (COOPERATIVE)

CCNL 2.5.2006

Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i Dipendenti da Istituti di Vigilanza Privata (2004/2008)

Allegati

Allegato 8 Accordo Apprendistato

Apprendistato Professionalizzante

I contenuti formativi dei seguenti profili si articolano in una parte uguale per tutti attinente alle competenze trasversali e in una parte differenziata attinente alle competenze tecnico professionali specifiche.

Contenuti trasversali - Parte comune a tutti i profili

Per i contenuti a carattere trasversale il monte ore viene quantificato sulla base di quanto previsto dall'art. 2 comma 2 del D.M. 8 aprile 1998, in G.U. 14 maggio 1998, n. 110 (35% sul totale).

1) Competenze relazionali:

- valutare le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;
- comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);
- analizzare e risolvere situazioni problematiche;
- definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.

2) Organizzazione ed economia:

- conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa;
- conoscere i principali elementi economici e commerciali dell'impresa:
le condizioni ed i fattori di redditività dell'impresa (produttività, efficacia ed efficienza); il contesto di riferimento di un'impresa (prestazioni e servizi, reti, mercato, ecc..);

- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente - conoscere e utilizzare, ove necessario, gli strumenti informativi, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività;

- conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera;

- conoscere la normativa di base relativa al settore della vigilanza privata (Principi fondamentali di Diritto Costituzionale, Diritto e Procedura Penale, Leggi di Pubblica Sicurezza).

3) Disciplina del rapporto di lavoro:

- conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;
- conoscere i diritti ed i doveri dei lavoratori;
- conoscere gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro.

4) Sicurezza sul lavoro:

- conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;
- conoscere i principali fattori di rischio;
- conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione.

5) Privacy:

- conoscere la normativa relativa alla privacy.

6) Primo soccorso:

- conoscere le principali nozioni in ordine al primo soccorso in ottemperanza al D.M. n. 388 del 15.7.2003.

Contenuti tecnico professionali specifici dei profili formativi

Per i contenuti a carattere tecnico professionale il monte ore viene quantificato sulla base di quanto previsto dall'art. 2, comma 2 del D.M. 8 aprile 1998, in G.U. 14 maggio 1998, n. 110 (65% sul totale).

1) Addetti alle attività di amministrazione e mansioni di segreteria

- Gestione flussi informativi e comunicativi
- Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico

- Trattamento documenti amministrativo contabili
- Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro
- Gestione corrispondenza
- Configurazione sistema della contabilità generale
- Principi ragionieristici di base
- Trattamento operazioni fiscali e previdenziali
- Controllo andamento economico - finanziario
- Gestione servizi bancari
- Gestione acquisti
- Gestione attività di fatturazione e contabilità
- Predisposizione e gestione documentale
- Assistenza clienti e segreteria commerciale
- Gestione incassi
- Conoscenza normativa del lavoro e del C.C.N.L.
- Principi base di amministrazione e di gestione del personale
- Conoscenza di base dei sistemi informativi
- Conoscenza linguaggi e tecniche di programmazione
- Gestione operativa
- Manutenzione e sicurezza dei sistemi informatici

2) Addetti alla manutenzione dei veicoli

- Conoscenza tecnica dei veicoli
- Conoscenza principi base in tema di attrezzature d'officina/carrozzeria e loro manutenzione
- Primaria manutenzione e preparazione del veicolo
- Conoscenza principi base di meccanica/carrozzeria
- Interventi di riparazione

3) Addetti ai servizi di vigilanza e di scorta e trasporto valori

- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno dello specifico processo produttivo di riferimento.
- Conoscere la dotazione operativa e le strumentazioni tecniche per l'espletamento dei servizi.
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza.
- Conoscere il funzionamento dei sistemi di allarme installati presso il cliente.

- Conoscere e saper applicare i vincoli di qualità per ciascuna fase, ove esistenti in azienda.
- Conoscere il territorio in cui si opera al fine di individuare velocemente gli itinerari percorrenza più utili.
- Conoscere le disposizioni specifiche da seguire presso le strutture dei clienti.
- Conoscere la normativa di settore con particolare riferimento al regolamento della Questura, al C.C.N.L.; codice penale e di procedura penale.
- Sapersi relazionare con i clienti e gestire le criticità.
- Sviluppare capacità di concentrazione, di autocontrollo e di contatto con il pubblico.
- Conoscere le tecniche per il maneggio, la detenzione e la sicurezza delle armi.
- Conoscere le modalità le tecniche di prelievo presso i clienti.
- Conoscere le strumentazioni e i dispositivi di bordo relativi alla sicurezza sia dei valori che dei componenti dell'equipaggio.
- Saper verificare l'integrità delle chiusure dei plichi da ritirare e la documentazione accompagnatoria.

**4) Addetti alla funzione di Capi squadra, Capi turno, Capi zona, Capi Posto, Capi sezione; Operatore Unico di Centrale Operativa con autonomia decisionale, Marescialli, Brigadieri, Vice Brigadieri, Sergenti Maggiori, Sergenti;
Addetti alla funzione di Capi Reparto, Capi servizio, Marescialli con effettive funzioni di comando, Capi Officina, Capi Centrale operativa, Capi Sala Conta con più di 5 addetti per turno o con almeno 18 addetti complessivamente.**

- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo di riferimento.
- Conoscere le tecniche per il maneggio, la detenzione e la sicurezza delle armi.
- Conoscere la normativa di settore con particolare riferimento al regolamento della Questura, al C.C.N.L.; codice penale e di procedura penale.
- Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative.
- Conoscere e saper applicare i vincoli di qualità per ciascuna fase.
- Saper organizzare, pianificare e gestire i turni di lavoro.

- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti e con i collaboratori.
- Sviluppare capacità di concentrazione, di autocontrollo e di contatto con il pubblico.
- Saper comunicare e prendere decisioni rapidamente gestendo le criticità.
- Sviluppare flessibilità per adattarsi a situazioni contingenti.
- Conoscere le disposizioni generiche e specifiche di servizio e saperle redigere.
- Conoscere la documentazione per la comunicazione con il comando per la trasmissione completa e puntuale delle informazioni.
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza.

5) Addetti alla funzione di Ispettori di servizio, Aiutanti di zona (Tenenti e Sottotenenti)

- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo produttivo di riferimento.
- Conoscere le tecniche per il maneggio, la detenzione e la sicurezza delle armi.
- Conoscere la normativa di settore con particolare riferimento al regolamento della Questura, al C.C.N.L.; codice penale e di procedura penale.
- Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative.
- Conoscere e saper applicare i vincoli di qualità per ciascuna fase.
- Saper organizzare, pianificare e gestire i turni di lavoro.
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti e con i collaboratori.
- Sviluppare capacità di concentrazione, di autocontrollo e di contatto con il pubblico.
- Saper comunicare e prendere decisioni rapidamente gestendo le criticità.
- Rendersi flessibili nell'affrontare le diverse situazione.

- Conoscere le disposizioni generiche e specifiche di servizio e saperle redigere.
- Conoscere la documentazione per la comunicazione con il comando per la trasmissione completa e puntuale delle informazioni.
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza.
- Sviluppare le capacità di intuizione.
- Sviluppare capacità di attenzione ai dettagli.
- Sviluppare capacità di leadership e di motivazione delle risorse.

L'Ente Bilaterale della Vigilanza Privata predisporrà specifici piani formativi individuali relativi alle corrispondenti qualifiche professionali.

In caso di emanazione da parte dell'ISFOL o enti equipollenti di profili formativi relativi al settore di vigilanza privata, le parti si impegneranno, entro tre mesi ad armonizzare i presenti profili.