

Allegato 1

1.1 PROFILI FORMATIVI AZIENDE ALBERGHIERE, PORTI E APPRODI TURISTICI

(1) Per l'attuazione delle disposizioni di cui al presente Accordo, con riferimento alle aziende alberghiere, ai porti e agli approdi turistici, ai complessi turistico ricettivi dell'aria aperta e ai rifugi alpini, i profili formativi sono quelli individuati dal CCNL Turismo 20 febbraio 2010, 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.

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

PROFILO TIPO **ADDETTO ALLA PRODUZIONE**

Dietologo
Cuoco
Chef tecnologo
Gastronomo
Commis di cucina

QUALIFICHE

Addetto di cucina
Pizzaiolo
Gelatiere
Pasticcere
Sfoglina

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA ATTIVITA'

DI Alimenti e bevande

SETTORE

Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

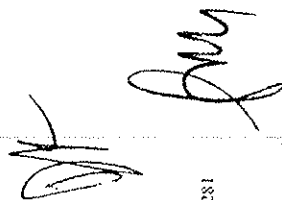
Conoscere le caratteristiche del settore
Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione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

COMPETENZE DI AREA

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

COMPETENZE DI PROFILO





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

Super adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

Svolgere le operazioni di preparazione delle materie prime

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

Saper curare la coreografia del piatto

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

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

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

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

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO AL BANCO

Barman

Banconiere di gelateria, pasticceria, tavola calda, chiosco di stazione

Barista

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

QUALIFICHE

AREA ATTIVITA' Di Alimenti e bevande

SETTORE Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere le caratteristiche del settore

Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera

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

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

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

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

COMPETENZE DI AREA

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

COMPETENZE DI PROFILO

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

PROFILO TIPO ADDETTO ALLA SALA

Maitre
Sommelier
Caffettiere, Dispensiere, Cantiniere
Chef de rang, sala, piani, vini, trinciatore

QUALIFICHE
Cameriere ristorante, piani, sala, bar, tavola calda, self service
Commis di sala, tavola calda, bar
Addetto ai servizi di mensa
Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA ATTIVITA'
DI Alimenti e bevande

SETTORE
Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

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

COMPETENZE DI AREA

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

COMPETENZE DI PROFILO

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

PROFILO TIPO ADDETTO SALA E PIANI

Cameriera sala e piani

Addetto ai servizi di alloggio e ristorazione

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

QUALIFICHE

AREA ATTIVITA' DI Alimenti e bevande / Ricevimento e piani

SETTORE Turismo

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

PROFILO TIPO	ADDETTO AI PIANI
	<p>Governante</p> <p>Cameriera ai piani, villaggi turistici, camping</p> <p>Guardarobiere</p> <p>Addetto ai servizi di camera</p> <p>Stiratrice, cucitrice, raimendatrice</p> <p>Pulitore, Lavatore a secco, Lavandaio, Addetto tintoria</p> <p>Operatore servizi di pulizia</p> <p>Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione</p>
QUALIFICHE	
AREA ATTIVITA'	DI Ricevimento e piani
SETTORE	Turismo
COMPETENZE DI SETTORE	
	<p>Conoscere le caratteristiche del settore</p> <p>Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera</p> <p>Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera</p> <p>Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente</p> <p>Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto</p> <p>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</p>
COMPETENZE DI AREA	

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

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

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

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

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

Conoscere e saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy

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

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

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

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

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per l'effettuazione della pulizia e di riassetto dei piani, delle camere e delle relative dotazioni

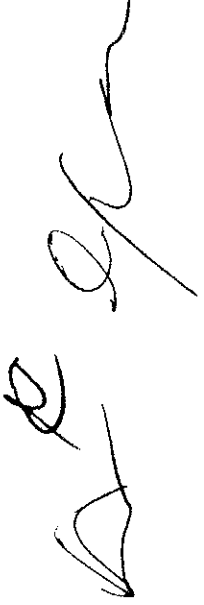
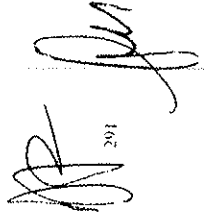
Conoscere e saper applicare le procedure per evitare sottrazioni, smarrimenti, usi impropri dei materiali e delle dotazioni aziendali, nonché dei beni dei clienti

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

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

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO	ADDETTO AL RICEVIMENTO
	<ul style="list-style-type: none"> Portiere Assistente di portineria Facchino ai piani, ai saloni, ai bagagli Guardiano diurno e notturno Hostess Sorvegliante di ingresso Custode Centralinista Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
	QUALIFICHE

AREA DI ATTIVITA' DI Ricevimento e piani

SETTORE Turismo

COMPETENZE DI SETTORE






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

COMPETENZE DI AREA

Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
Conoscere e saper applicare le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente e le tecniche per il loro utilizzo
Conoscere e saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy
Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

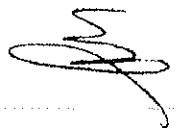
COMPETENZE DI PROFILO

Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda
Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento
Conoscere e saper applicare le tecniche di yield management
Conoscere e saper applicare le tecniche per la formulazione del piano prenotazioni e le modalità per il suo utilizzo
Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la registrazione del cliente
Conoscere e saper applicare le procedure per la custodia dei valori e del bagaglio dei clienti
Conoscere e saper applicare le tecniche per la predisposizione della partenza del cliente
Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni, materiali
Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO FRONT E BACK OFFICE

QUALIFICHE Segretario ricevimento, amministrazione, cassa.

295



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

AREA ATTIVITA' DI Ricevimento e piani / Servizi generali

SETTORE Turismo

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

PROFILO TIPO ADDETTO BACK OFFICE

Segretario di direzione
 Impiegato di concetto
 Impiegato d'ordine
 Corrispondente in lingue estere
 Stenodattilografo
 Impiegato amministrativo
 Contabile
 Magazziniere
 Addetto all'amministrazione del personale, al controllo amministrativo
 Impiegato amministrativo e/o contabile
 Addetto a macchine elettrocontabili

QUALIFICHE

Archivista
 Programmatore CED
 Operatore CED

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA ATTIVITA' DI Servizi generali

SETTORE Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere le caratteristiche del settore

Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera

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

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

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

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

COMPETENZE DI AREA

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto
- Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento
- Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy
- Conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico
- Conoscere e saper praticare le condizioni di stoccaggio dei materiali, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO ALLA MANUTENZIONE

Capo squadra

Capo operaio

Operaio qualificato

Operaio specializzato
 Giardinieri
 Addetto alla manutenzione di aree verdi
 Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente
 comprese nella predetta elencazione

AREA
 ATTIVITA'

DI Servizi generali

SETTORE

Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

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

COMPETENZE DI AREA

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto
- Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

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

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

Saper eseguire interventi di precisione per aggiustare, mantenere e riparare macchine, impianti, dotazioni e attrezzature

Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)

Saper applicare le procedure e saper utilizzare la strumentazione per effettuare il collaudo

Conoscere e saper utilizzare i prodotti per la cura delle aree verdi

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

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

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO ALLA ORGANIZZAZIONE

Programmatore di viaggi

Promotore commerciale

Promotore turistico locale

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elecazione

AREA
ATTIVITA`
DI Promozione e commercializzazione

SETTORE
Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere le caratteristiche del settore

Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera

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

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

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

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

COMPETENZE DI AREA

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

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

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

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Conoscere la geografia turistica

Conoscere le norme sulla mobilità turistica

Conoscere i sistemi di mobilità

Conoscere i sistemi di ricettività

Conoscere i sistemi di ristorazione


Saper redigere itinerari e programmi di viaggio

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

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

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

 304

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

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

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

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

Conoscere e saper applicare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria

Conoscere e saper applicare le tecniche per la definizione del planning

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

Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico

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

Conoscere e saper utilizzare le leve di marketing

Conoscere e saper interpretare le politiche di marketing dell'azienda

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO AL FRONT OFFICE


Addetto ai servizi di prenotazione, servizi turistici, biglietterie

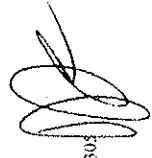
QUALIFICHE

Addetto alla vendita banco viaggi
 Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA ATTIVITA'

DI Promozione e commercializzazione

 305



SETTORE Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

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

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

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

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Conoscere la geografia turistica

Conoscere le norme sulla mobilità turistica

Conoscere i sistemi di mobilità

Conoscere i sistemi di ricettività

Conoscere i sistemi di ristorazione

Saper redigere itinerari e programmi di viaggio

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

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

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI AREA

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

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

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

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

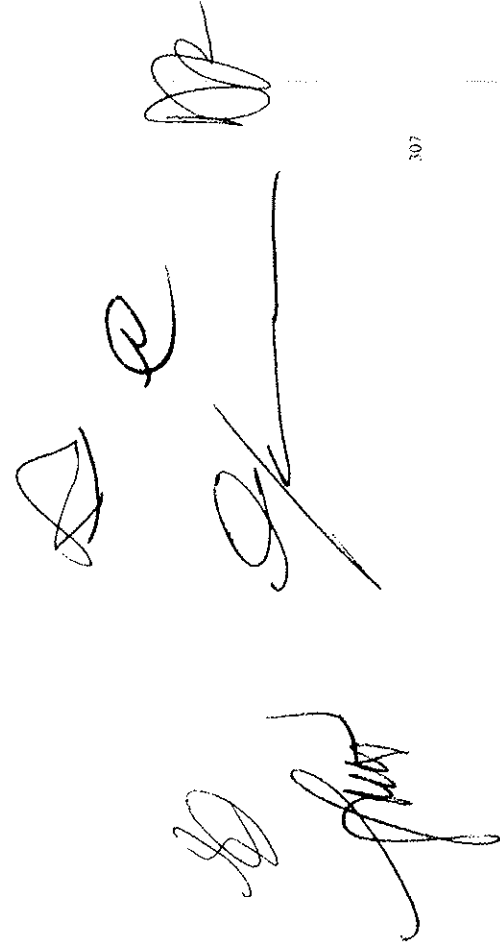
Conoscere la geografia turistica

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

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

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO



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

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

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

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

Saper effettuare prenotazioni

Saper emettere biglietti aerei e ferroviari

Saper compilare voucher e booking form

Saper riconoscere le caratteristiche del cliente

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

Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda

Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out

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

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

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

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO A SERVIZI DI SPIAGGIA E PORTUALI

Capo assistente bagnanti

Assistente ai bagnanti

Inservente di stabilimento o cabina o capanna

Sommozzatore

QUALIFICHE

Ormeggiatore

Addetto ai servizi portuali

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA ATTIVITA' DI Intrattenimento e wellness

SETTORE Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere le caratteristiche del settore

Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera

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

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

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

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

COMPETENZE DI AREA

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Saper comprendere la psicologia del turista e la psicologia del gruppo
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

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

PROFILO TIPO ADDETTO AI SERVIZI ALLA PERSONA

Coordinatore reparto cure sanitarie

Infermiere

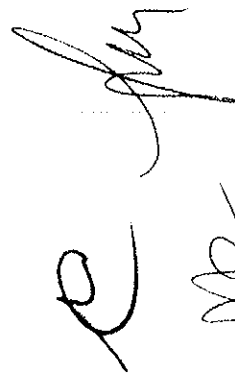
Massoterapista

Massaggiatore

Fisioinestetapista

Addetto fangoterapia

Addetto alle inalazioni




Pedicurista
 Manicurista
 Barbiere
 Parrucchiere
 Estetista
 Visagista
 Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente
 comprese nella predetta elencazione

DI Intrattenimento e wellness

AREA
 ATTIVITA'

SETTORE

Turismo

PROFILO TIPO

ADDETTO ALL'ANIMAZIONE

Animatore

Istruttore di nuoto

Istruttore di ginnastica

Sorvegliante di infanzia

Addetto ai campi sportivi ed ai giochi

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente
 comprese nella predetta elencazione

QUALIFICHE

DI Intrattenimento e wellness

AREA
 ATTIVITA'

SETTORE

Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

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

COMPETENZE DI AREA

Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di
 produzione e di erogazione del servizio
 Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
 Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di
 attività
 Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
 Saper comprendere la psicologia del turista e la psicologia del gruppo
 Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di
 prevenzione e protezione dagli incendi
 Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere
 conversazioni brevi ed elementari
 Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

competenze non producano alcun effetto sui contratti individuali e collettivi di lavoro.

COMPETENZE DI PROFILO

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

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

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

Saper gestire e coordinare le attività ludiche del cliente

Conoscere e saper applicare alle attività dello spettacolo le tecniche relative a luci e suoni

Conoscere e saper applicare nel contesto aziendale le tecniche sportive e artistiche

Saper organizzare, gestire e coordinare le attività ludico sportive di bambini e ragazzi

Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out

Saper riconoscere le caratteristiche del cliente

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

Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda

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

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

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

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