

CONTENUTI FORMATIVI
A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE
DI TIPO TECNICO SCIENTIFICO ED OPERATIVO
PER GLI APPRENDISTI DEL **SETTORE**
TURISMO

Roma, 10 Gennaio 2002

LO SCENARIO

Multidimensionalità dei ruoli e autonomia operativa costituiscono il tratto caratteristico che segna l'evoluzione delle professioni nel settore del terziario, della distribuzione dei servizi e del turismo.

In particolare:

- **le tradizionali funzioni aziendali, pur rimanendo alla base del disegno formale della organizzazione, vengono nei fatti ridisegnate secondo una logica di processo unitario incentrato sulle attività che creano valore per la clientela;**
- **è frequente l'accorpamento di alcune figure professionali tradizionali e/o l'attribuzione in capo alla medesima persona di un articolato insieme di compiti e mansioni, anche relativi a "famiglie" professionali sostanzialmente differenti tra loro;**
- **la scala gerarchica tende ad essere compressa in un organigramma piatto, al cui interno il lavoro è svolto da gruppi di persone che operano con grande autonomia e sono assistiti da pochi responsabili funzionali.**

Si afferma quindi l'esigenza di una managerialità diffusa, indotta dalla necessità di gestire in tempo reale il rapporto con il cliente, il quale "partecipa" alle attività aziendali e, al loro interno, assume un ruolo attivo e condizionante.

Tale esigenza concorre a determinare le competenze necessarie per lo svolgimento della prestazione e, orienta, di conseguenza, la predisposizione dell'offerta formativa.

Nel contempo, l'incubazione di managerialità costituisce per il lavoratore garanzia di occupabilità e apre la strada ad un percorso di carriera orientato alla crescita professionale, rispetto al quale il rapporto di apprendistato costituisce la naturale soglia di ingresso.

IL QUADRO NORMATIVO

Il decreto ministeriale 8 aprile 1998 ¹ prevede l'articolazione dei contenuti delle attività formative per gli apprendisti in contenuti a carattere trasversale e contenuti a carattere professionalizzante di tipo tecnico scientifico ed operativo differenziati in funzione delle singole figure professionali.

I contenuti a carattere trasversale sono individuati dall'articolo 1 del decreto ministeriale 20 maggio 1999:

ACCOGLIENZA, VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI INGRESSO E DEFINIZIONE DEL PATTO FORMATIVO	Conoscere e condividere gli obiettivi e i contenuti dell'attività formativa; Saper effettuare l'autovalutazione delle competenze possedute e dei fabbisogni formativi.
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.
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 e i fattori di redditività dell'impresa (produttività, efficacia ed efficienza); - il contesto di riferimento di un'impresa (forniture, reti, mercato, moneta europea, ecc.); Sviluppare competenze imprenditive e di autoimprenditorialità anche in forma associata.
DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO	Conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali; Conoscere i diritti e i doveri dei lavoratori; Conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo di lavoro.

¹ articolo 2, comma 1, lettera b), decreto ministeriale 8 aprile 1998, in Gazzetta Ufficiale 14 maggio 1998, n. 110

SICUREZZA SUL LAVORO (MISURE COLLETTIVE)	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.
--	---

Ai sensi dell'articolo 2 del decreto ministeriale 20 maggio 1999, i contenuti a carattere professionalizzante devono essere definiti sulla base dei seguenti obiettivi formativi²:

- **conoscere i prodotti e servizi di settore e il contesto aziendale;**
- **conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità;**
- **conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro;**
- **conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature,macchinari e strumenti di lavoro);**
- **conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale;**
- **conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.**

Lo stesso provvedimento stabilisce che nella costruzione dei percorsi formativi si tenga conto dei diversi processi di lavorazione cui fa riferimento la professionalità dell'apprendista³.

² articolo 2, comma 1, decreto ministeriale 20 maggio 1999, In Gazzetta Ufficiale 15 giugno 1999, n. 138

³ articolo 2, comma 2, decreto ministeriale 20 maggio 1999

L'ATTUAZIONE

Il CCNL Terziario 20 settembre 1999 e il CCNL Turismo 22 gennaio 1999 prevedono la possibilità di instaurare rapporti di apprendistato per il conseguimento di oltre cento qualifiche⁴.

Ne consegue una sostanziale impraticabilità di una trasposizione "secca" del disposto normativo, basata sull'organizzazione di una specifica offerta formativa per ciascuna di tali qualifiche.

La concreta realizzazione di tale ipotesi è ostacolata da tutta una serie di vincoli, riconducibili sia ai soggetti cui compete l'attivazione dell'offerta, sia all'ampia articolazione della domanda ed alle caratteristiche strutturali dei settori⁵.

Occorre peraltro ricordare che l'apprendimento esterno al luogo di lavoro costituisce solo una parte del percorso formativo in alternanza, fondato sul costante rafforzamento ed ampliamento delle competenze mediante l'esercizio delle stesse nell'attività lavorativa.

Si è pertanto ritenuto opportuno proporre l'aggregazione dei potenziali destinatari in famiglie omogenee⁶, articolate su più livelli: il settore⁷, l'area di attività⁸, il profilo tipo⁹.

Per le competenze di carattere trasversale, si prevede l'attivazione di un percorso formativo omogeneo per tutti i lavoratori di ciascuno dei due settori.

Per i contenuti a carattere professionalizzante una parte del percorso formativo sarà riferita ai settori, una parte sarà riferita alle specifiche aree di attività; una parte agli specifici profili tipo.

Le competenze indicate non sostituiscono né esauriscono gli obiettivi formativi indicati dal decreto ministeriale 20 maggio 1999.

Per ogni profilo sono state indicate le competenze chiave, astenendosi dal definire nel dettaglio le competenze richieste da ogni qualifica.

Tale dettaglio comporta un approfondimento che è rinviato al momento della progettazione operativa dei percorsi formativi.

E' inoltre doveroso precisare che la sintesi proposta non esaurisce il vasto insieme delle professionalità che abitano l'universo dei settori considerati, né consenta di cogliere pienamente la natura delle trasformazioni organizzative in atto.

⁴ per il CCNL del terziario: tutte le figure professionali del 3° e 4° livello, quasi tutte del 5° livello ed alcune del 6° e del 2° livello; per il

CCNL del turismo si tratta di tutte le figure professionali inquadrare nei livelli 3°, 4°, 5° e 6°S e di alcune figure inquadrare nel livello 6;

per brevità, se ne omette l'elencazione, rinviando alla lettura del testo contrattuale

⁵ prevalenza di piccole e medie imprese, ridotto numero medio di dipendenti, elevate fluttuazioni stagionali dell'attività, svolgimento

dell'attività lavorativa su ciclo continuo, etc.

6 i "confini" di tali gruppi sono stati tracciati assumendo a riferimento le principali aree in cui si articola l'attività aziendale; si è inoltre avuto cura di privilegiare le attività in cui attualmente si registra il maggior addensamento del personale dipendente

7 sono stati individuati due settori: Turismo e Terziario distribuzione e servizi

8 sono state individuate le seguenti aree di attività: per il settore Turismo: alimenti e bevande, ricevimento e piani, servizi generali, promozione e commercializzazione, intrattenimento e wellness; per il settore Terziario distribuzione e servizi: front office e funzioni ausiliarie, servizi generali, promozione e commercializzazione

9 sono stati individuati 14 profili tipo per il settore Turismo e 7 profili tipo per il settore Terziario, distribuzione e servizi; ciascun profilo comprende una pluralità di qualifiche, intendendosi per tali quelle individuate dal sistema di classificazione del personale previsto dai rispettivi contratti collettivi nazionali di lavoro

Al riguardo, si evidenzia la necessità di approfondire i temi inerenti la personalizzazione dei percorsi formativi, prevedendo che l'apprendista e l'impresa possano scegliere di aggregare in forma diversa le competenze da sviluppare, in ragione delle proprie specifiche esigenze¹⁰.

Normalmente i gruppi classe saranno composti per profilo tipo. In caso di insufficiente numero di apprendisti, i gruppi classe potranno essere composti per area di attività (nell'ambito del settore di appartenenza).

Inoltre, si suggerisce che possa essere prevista la suddivisione dell'aula in sottogruppi che effettueranno attività di project work, consentendo in tal modo l'approfondimento rispetto al profilo tipo e/o alla qualifica di riferimento.

Alcune delle qualifiche considerate sono comuni a più settori produttivi. Può quindi rendersi necessario inserire nel medesimo gruppo aula apprendisti che, pur provenendo da settori produttivi diversi, abbiano qualifiche affini. In tal caso, una parte del percorso formativo dovrà comunque essere dedicata alle competenze tipiche del settore e dell'area di provenienza.

Si sottolinea, infine, 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 competenze non producono alcun effetto sui contratti individuali e collettivi di lavoro.

¹⁰ in particolare, crediti, deficit formativi ed organizzazione dei processi lavorativi

IL PIANO ORARIO

Si riporta di seguito lo schema di piano orario curricolare.

	monte ore annuale	% sul totale
totale ¹¹	120	100%
contenuti a carattere trasversale ¹²	42	35%
contenuti a carattere professionalizzante ¹³ - di settore - di area - di profilo	78	65%

In proposito, si ricorda che ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della legge 24 giugno 1997, n. 196, per gli apprendisti in possesso di titolo di studio post-obbligo o di attestato di qualifica professionale idonei rispetto all'attività da svolgere, è previsto un impegno formativo ridotto.

La materia ha costituito oggetto di una specifica valutazione delle parti sociali stipulanti i CCNL Turismo¹⁴ e Terziario¹⁵, che hanno disciplinato l'impegno formativo dell'apprendista sulla base del titolo di studio posseduto.

Trattandosi di un impegno annuale, i relativi valori devono essere ovviamente riproporzionati in relazione alla durata dei rapporti di apprendistato. Il caso interessa, in particolare, i rapporti di lavoro stagionale¹⁶.

¹¹ articolo 16, comma 2, legge 24 giugno 1997, n. 196, in Supplemento Ordinario alla Gazzetta Ufficiale 4 luglio 1997, n. 154

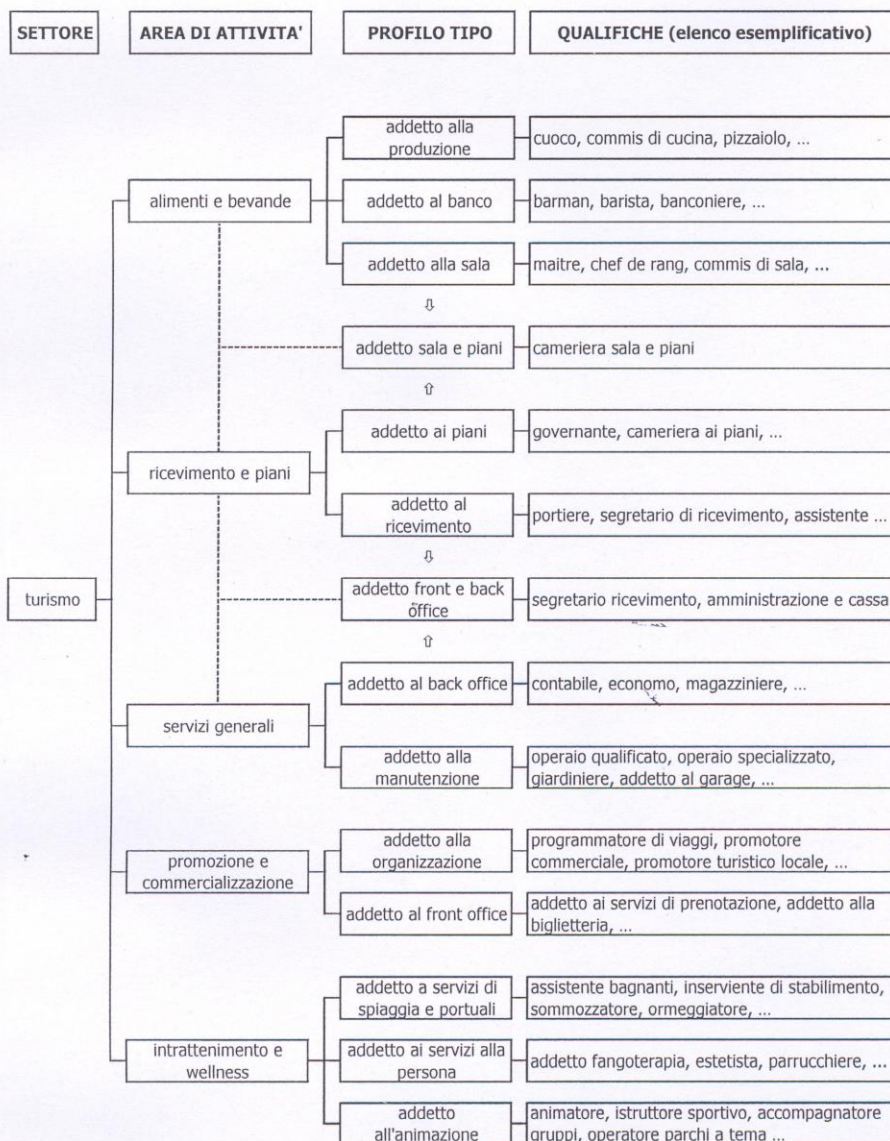
¹² la quantificazione è operata dall'articolo 2, comma 2, decreto ministeriale 8 aprile 1998, in Gazzetta Ufficiale 14 maggio 1998, n. 110

¹³ la quantificazione è operata dall'articolo 2, comma 2, decreto ministeriale 8 aprile 1998, in Gazzetta Ufficiale 14 maggio 1998, n. 110

¹⁴ articolo 57 CCNL Turismo 22 gennaio 1999

¹⁵ articolo 28 ter CCNL Terziario, distribuzione e servizi 20 settembre 1999

¹⁶ si ricorda che, ai sensi del comma 4 dell'articolo 21 della legge 28 febbraio 1987, n. 56, per le imprese che svolgono la propria attività in cicli stagionali i contratti collettivi di lavoro di categoria possono prevedere specifiche modalità di svolgimento del contratto di apprendistato.



PROFILO TIPO	<u>ADDETTO ALLA PRODUZIONE</u> Dietologo Cuoco Chef tecnologo Gastronomo Commis di cucina Addetto di cucina Pizzaiolo Gelatiere Pasticcere Sfoglina Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
QUALIFICHE	
AREA DI ATTIVITA'	Alimenti e bevande
SETTORE	Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

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

COMPETENZE DI AREA

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

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo**
- **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Svolgere le operazioni di preparazione delle materie prime**
- **Saper preparare fondi e salse, antipasti, primi piatti, secondi piatti, piatti a base di paste lievitate, dolci e gelati**
- **Saper curare la coreografia del piatto**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche relative al controllo del costo – pasto**
- **Conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni**
- **Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	<u>ADDETTO AL BANCO</u>
QUALIFICHE	Barman Banconiere di gelateria, pasticceria, tavola calda, chiosco di stazione Barista Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	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
QUALIFICHE	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 Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Alimenti e bevande
SETTORE	Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

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

COMPETENZE DI AREA

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

COMPETENZE DI PROFILO

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

PROFILO TIPO	<u>ADDETTO SALA E PIANI</u>
QUALIFICHE	Cameriera sala e piani Addetto ai servizi di alloggio e ristorazione Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	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	<u>ADDETTO AI PIANI</u>
QUALIFICHE	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 Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Ricevimento e piani
SETTORE	Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

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

COMPETENZE DI AREA

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

COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo**
- **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per l'effettuazione della pulizia e di riassetto dei piani, delle camere e delle relative dotazioni**
- **Conoscere e saper applicare le procedure per evitare sottrazioni, smarrimenti, usi impropri dei materiali e delle dotazioni aziendali, nonché dei beni dei clienti**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni**
- **Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	<u>ADDETTO AL RICEVIMENTO</u> 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'	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, portineria Cassiere Controllore di campeggio Economo Addetto al ricevimento, cassa, cassa bar, cassa ristorante; cassa negozi vari, segreteria, controllo clienti, movimento personale, merci Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	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
QUALIFICHE	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 Archivista Programmatore CED Operatore CED Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	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	<u>ADDETTO ALLA MANUTENZIONE</u>
QUALIFICHE	Capo squadra Capo operaio Operaio qualificato Operaio specializzato Giardiniere Addetto alla manutenzione di aree verdi Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	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	<u>ADDETTO ALLA ORGANIZZAZIONE</u>
QUALIFICHE	Programmatore di viaggi Promotore commerciale Promotore turistico locale Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	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

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo**
- **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera**
- **Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera**
- **Conoscere e saper applicare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche per la definizione del planning**
- **Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti**
- **Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico**
- **Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita**
- **Conoscere e saper utilizzare le leve di marketing**
- **Conoscere e saper interpretare le politiche di marketing dell'azienda**
- **Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO AL FRONT OFFICE
QUALIFICHE	Addetto ai servizi di prenotazione, servizi turistici, biglietterie Addetto alla vendita banco viaggi Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	Promozione e commercializzazione
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	<u>ADDETTO A SERVIZI DI SPIAGGIA E PORTUALI</u>
QUALIFICHE	Capo assistente bagnanti Assistente ai bagnanti Inserviente di stabilimento o cabina o capanna Sommozzatore Ormeggiatore Addetto ai servizi portuali Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
AREA DI ATTIVITA'	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	<u>ADDETTO AI SERVIZI ALLA PERSONA</u> Coordinatore reparto cure sanitarie Infermiere Massoterapista Massaggiatore Fisiocinesiterapista Addetto fangoterapia Addetto alle inalazioni Pedicurista Manicurista Barbiere Parrucchiere Estetista Visagista Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
QUALIFICHE	
AREA DI ATTIVITA'	Intrattenimento e wellness
SETTORE	Turismo

Alcune delle figure comprese in questo profilo tipo sono presenti anche in settori produttivi diversi dal turismo. Ferme restando le peculiarità connesse all'esercizio della professione all'interno di ciascun settore, appare opportuno che l'individuazione delle competenze avvenga d'intesa tra le rappresentanze di tutti i settori interessati. In tale sede, dovrà essere dedicata una particolare attenzione alle peculiarità che caratterizzano le professioni del comparto sanitario.

PROFILO TIPO	ADDETTO ALL'ANIMAZIONE Animatore
QUALIFICHE	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
AREA DI ATTIVITA'	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**
- **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**

IL GRUPPO DI LAVORO

Questo documento è stato elaborato dal sottogruppo incaricato della definizione dei contenuti formativi a carattere professionalizzante di tipo tecnico scientifico ed operativo per gli apprendisti dei settori Terziario distribuzione e servizi e Turismo.

Il sottogruppo è composto da:

- Francesco Pelargonio, Ministero dell'Istruzione;
- Fulvio Fabris, Regione Friuli Venezia Giulia;
- Ilva Sartini, Regione Marche;
- Eleonora Pisicchio, Confcommercio;
- Giuseppe Zabbatino, Confcommercio;
- Parmenio Stroppa, Uiltucs;
- Giovanni Pietro Zoroddu, UGL Terziario.

Collaborano con il sottogruppo:

- Alessandro Nucara, Federalberghi;
- Silvio Moretti, Fipe.

L'assistenza tecnica è fornita dall'Isfol:

- Giorgio Allulli;
- Alessandra D'Agostino;
- Eraldo Gobbi.

Il sottogruppo ha tenuto sei incontri, da maggio 2001 a gennaio 2002.

I CONTRIBUTI

Le proposte contenute in questo documento traggono origine dalle esperienze maturate dalle parti sociali e dalla rete degli enti bilaterali del settore turismo.

Si ricordano, in particolare:

- il progetto pilota sperimentale Verso il 2000, per la formazione degli apprendisti nel settore turismo, e il progetto Giotto, che ha prodotto materiali didattici multimediali destinati agli apprendisti;
- il progetto per l'apprendistato sviluppato dalla regione Friuli Venezia Giulia;
- il progetto Nuovi modelli di progettazione della formazione di base, che ha visto la collaborazione di regioni e parti sociali per la costruzione di percorsi formativi per il settore turismo;
- le azioni di sistema ex articolo 9, legge n. 236 del 1993 che hanno sperimentato l'applicazione del metodo delle unità formative capitalizzabili;
- l'attivazione del sistema di rilevazione e monitoraggio dei fabbisogni professionali e formativi del settore.

Tali iniziative hanno registrato la collaborazione ed il sostegno di un articolato insieme di attori pubblici e privati:

- le istituzioni: Commissione Europea, Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, Ministero dell'Istruzione, Isfol, Tecnostruttura delle regioni per il Fondo Sociale Europeo, le regioni Calabria, Campania, Emilia Romagna, Lazio, Molise, Sicilia, Toscana, Umbria, Val d'Aosta e la provincia autonoma di Trento;
- le società di consulenza e gli enti di formazione: Accademia commercio e turismo, Agsg, Centro studi superiori sul turismo, Consorzio Ambiente e Lavoro, Cst, Enfap, Faiat service, Fipe servizi, Ial, Ies consulting, Interhotel, Laboratorio delle idee, Learning vision, Consorzio Performa, Smile.