

Accordo regionale per la disciplina contrattuale dell'apprendistato nel settore turismo ai sensi del decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167 e dell'accordo nazionale sull'apprendistato del 17 aprile 2012

Il giorno 24 del mese di aprile 2012

tra

- URART, in rappresentanza delle Associazioni aderenti: FEDERALBERGHI LAZIO, FIAVET LAZIO, SIB LAZIO, ASSOCIAZIONE RESIDENCES ROMA E LAZIO, FAITA LAZIO
- e
- FEDERALBERGHI ROMA
- e
- FIPE Federazione Italiana Pubblici Esercizi di Roma e Provincia – Confcommercio Roma

da una parte

le Federazioni di Roma e del Lazio di

- FILCAMS-CGIL
- FISASCAT-CISL
- UILTUCS-UIL

dall'altra

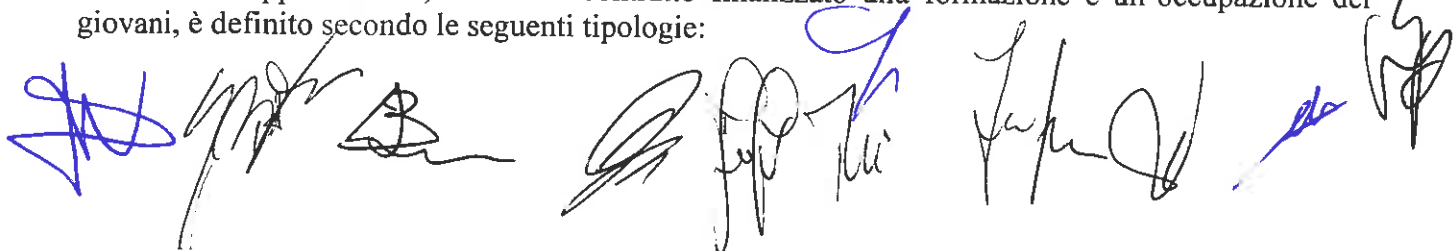
si è stipulato il presente accordo regionale per la disciplina contrattuale dell'apprendistato nel settore turismo ai sensi del decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167 e dell'accordo nazionale sull'apprendistato del 17 aprile 2012.

Le parti si danno atto che tale accordo che costituisce a tutti gli effetti parte integrante del vigente CIT Turismo del Lazio e concordano fin d'ora che lo stesso verrà inserito nell'articolato di quest'ultimo all'atto della sottoscrizione del prossimo accordo di rinnovo.

Premessa

Le parti, esaminata l'evoluzione della disciplina legale dell'apprendistato, nel recepire nel presente accordo – in conformità ai principi dettati in materia dal D.Lgs. n. 167 del 2011 (Testo unico sull'apprendistato) - la disciplina scaturente dall'accordo nazionale del 17 aprile 2012 che, in virtù della delega espressa ed 'esclusiva' conferita alla contrattazione di livello nazionale proprio dall'art. 2 del citato Decreto Legislativo, ha dettato la disciplina generale dell'Istituto per tutte le aziende del comparto Turismo, riconfermano di riconoscere in tale istituto un importante strumento per l'acquisizione delle competenze necessarie per lo svolgimento del lavoro e un canale privilegiato per il collegamento tra la scuola ed il lavoro e per l'ingresso dei giovani nel mercato del lavoro.

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



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

Articolo 1

DISCIPLINA GENERALE DEL CONTRATTO DI APPRENDISTATO

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

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

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

(4) Alla scadenza del contratto di apprendistato, qualora una delle parti intenda recedere dal rapporto, sarà tenuta a comunicarlo con un preavviso di trenta giorni decorrente dalla scadenza del periodo di formazione. In caso di mancato preavviso, ai sensi dell'articolo 2118 del Codice civile, all'apprendista si applica il trattamento previsto dall'articolo 188 del CCNL Turismo 20 febbraio 2010.

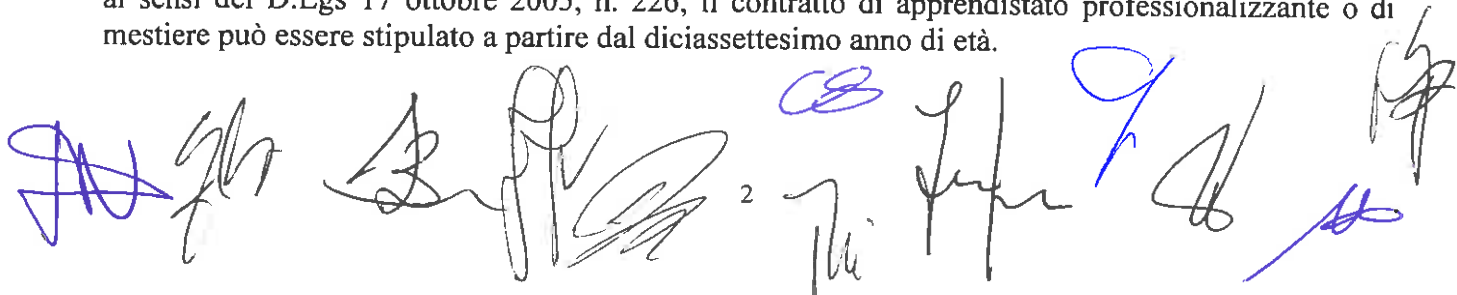
(5) L'integrale applicazione delle disposizioni del vigente CCNL Turismo nonché del CIT Turismo del Lazio, ed in particolare di quelle relative ad assistenza sanitaria integrativa, previdenza complementare, enti bilaterali e formazione continua costituisce condizione indispensabile per l'utilizzo degli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

Articolo 2

APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

(1) Il presente Accordo detta un sistema minimo standard di regole per l'attivazione dell'apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere, immediatamente applicabile da qualsiasi azienda del settore Turismo ubicata nella Regione Lazio, di qualsiasi dimensione, con la possibilità di esplicitare la durata e il percorso formativo adattandolo alle esigenze aziendali e, laddove l'azienda ne ravvisi l'opportunità, di usufruire dell'assistenza dell'Ente Bilaterale del Turismo del Lazio.

(2) Ai sensi dell'art. 4, comma 1, del D.Lgs. n. 167 del 2011 (Testo unico sull'apprendistato), possono essere assunti con contratto di apprendistato professionalizzante o di mestiere per il conseguimento di una qualifica professionale a fini contrattuali i soggetti di età compresa tra i diciotto anni e i ventinove anni. Per i soggetti in possesso di una qualifica professionale, conseguita ai sensi del D.Lgs 17 ottobre 2005, n. 226, il contratto di apprendistato professionalizzante o di mestiere può essere stipulato a partire dal diciassettesimo anno di età.



Articolo 3

NUMERO DI APPRENDISTI

- (1) Il numero di apprendisti nelle singole unità produttive non potrà superare la proporzione di un apprendista per ogni lavoratore qualificato.
- (2) L'imprenditore che non ha alle proprie dipendenze lavoratori qualificati o specializzati, o ne ha meno di tre, può assumere apprendisti in numero non superiore a tre.
- (3) Il datore di lavoro non potrà assumere apprendisti qualora non abbia mantenuto in servizio almeno il settanta per cento dei lavoratori il cui contratto di apprendistato sia venuto a scadere nei ventiquattro mesi precedenti. A tal fine, non si computano gli apprendisti che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa o per giustificato motivo, quelli che al termine del contratto di apprendistato abbiano rifiutato la proposta di rimanere in servizio, i contratti risolti nel corso o al termine del periodo di prova, gli apprendisti stagionali che possono esercitare il diritto di precedenza. Resta comunque salva la possibilità di assumere un apprendista.

Articolo 4

OBBLIGHI DEL DATORE DI LAVORO

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

Articolo 5


OBBLIGHI DELL'APPRENDISTA

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

Articolo 6



3



MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE AZIENDALE

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

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

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

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

(5) L'azienda autocertificherà la propria capacità formativa e il rispetto di quanto previsto all'articolo 59 del CCNL Turismo 20 febbraio 2010 (Art. 59: "Ai sensi dell'art. 10, comma 4, della legge 25/1955, è vietato adibire al lavoro gli apprendisti minorenni fra le ore ventidue e le ore sei. L'apprendista ha diritto, durante il periodo di apprendistato, allo stesso trattamento normativo previsto dal presente contratto per i lavoratori della qualifica per la quale egli compie il tirocinio"). Tale certificazione andrà inviata all'Ente bilaterale del turismo del Lazio (o all'EBNT per le aziende multilocalizzate), provvedendo ad effettuare la formazione nella sua interezza, assumendone la responsabilità, e attestando la sussistenza dei seguenti requisiti:

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

b) profilo professionale rientrante tra quelli individuati nel CCNL Turismo 20 febbraio 2010 ed eventuale esplicitazione delle aree tematiche su cui verte la formazione;

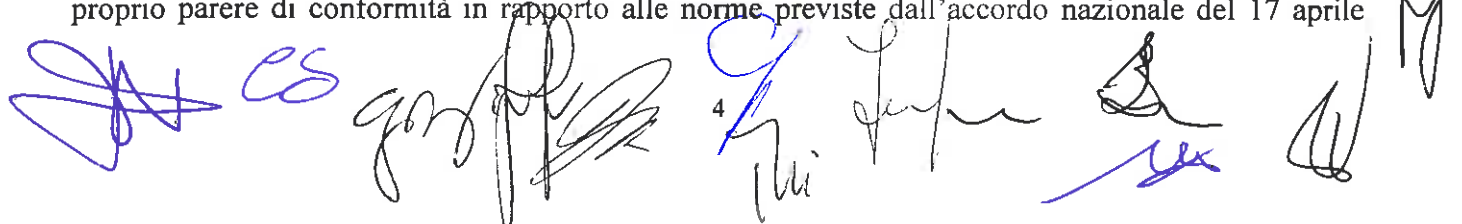
c) compilazione del libretto formativo del cittadino di cui all'articolo 2, comma 1, lettera i) del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276; in assenza del libretto formativo, lo svolgimento della formazione potrà essere attestato compilando la scheda formativa allegata al presente accordo.

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

Articolo 7

PIANO FORMATIVO E PROCEDURE DI APPLICABILITÀ

I datori di lavoro che intendano assumere apprendisti, debbono presentare domanda, corredata dal piano formativo generale, predisposto anche sulla base di progetti standard, alla specifica Commissione già costituita presso l'Ente Bilaterale del Turismo del Lazio, la quale esprimerà il proprio parere di conformità in rapporto alle norme previste dall'accordo nazionale del 17 aprile

A series of handwritten signatures in blue ink, including the letters 'es' and 'mi', are located at the bottom of the page.

2012 e dal presente accordo in materia di apprendistato (ad es., verifica dell'applicazione e del rispetto integrale del vigente CCNL Turismo e del vigente CIT Turismo del Lazio, verifica della congruità del rapporto numerico apprendisti/lavoratori qualificati e dell'ammissibilità del livello contrattuale d'inquadramento, ecc.).

La Commissione di cui al comma precedente opera per singoli comparti in modo che, ferma restando la presenza in Commissione di almeno uno dei rappresentanti delle OO.SS. firmatarie, munito di delega da parte delle OO.SS. non presenti, il rappresentante datoriale in Commissione è di volta in volta quello espresso dall'organizzazione datoriale di riferimento.

Il piano formativo individuale dovrà essere definito – anche avvalendosi dell'assistenza dell'Ente Bilaterale del Turismo del Lazio – entro trenta giorni dalla stipulazione del contratto ovvero, per il contratto di apprendistato per la qualifica e il diploma professionale e per l'apprendistato di alta formazione e ricerca, nei diversi termini individuati dai soggetti competenti.

Il monitoraggio dell'attuazione del piano formativo individuale è affidato all'Osservatorio sull'apprendistato che sarà appositamente costituito all'interno dell'Ente Bilaterale del Turismo del Lazio, in composizione paritaria tra le associazioni datoriali e dei lavoratori, firmatarie del contratto nazionale, che opererà senza ulteriori costi per le aziende e i lavoratori.

Articolo 8

PROFILI FORMATIVI

(1) In allegato al presente accordo, sono indicati, per ciascun comparto, i profili formativi dell'apprendistato professionalizzante, definiti dall'accordo nazionale sul'apprendistato del 17 aprile 2012 ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167. Nel caso la singola azienda intenda avviare percorsi formativi per profili non previsti dalla parte speciale della presente intesa potrà ottenere apposita autorizzazione dell'Ente Bilaterale del Turismo del Lazio. L'Ente Bilaterale del Turismo del Lazio invia ogni sei mesi i nuovi profili formativi all'EBNT per la loro eventuale formalizzazione nella contrattazione collettiva del settore.

Articolo 9

RETRIBUZIONE

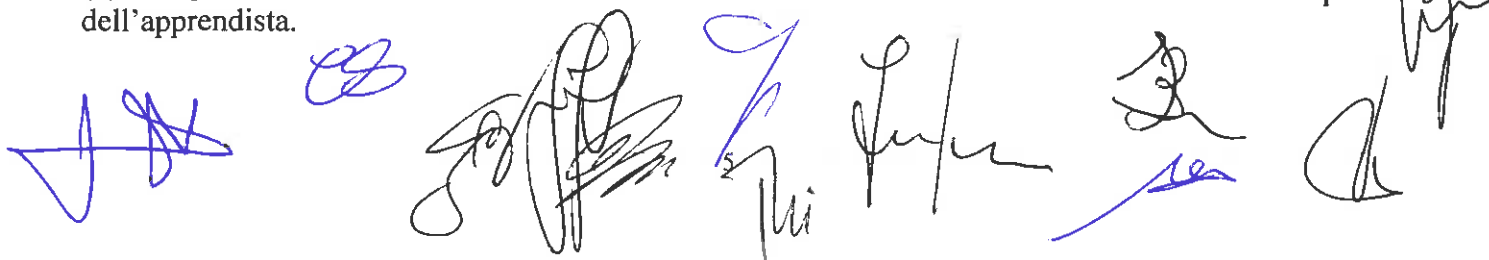
(1) La retribuzione degli apprendisti è determinata con riferimento alla normale retribuzione dei lavoratori qualificati di pari livello, secondo le seguenti proporzioni:

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

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

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

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



Articolo 10

ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA

(1) Gli apprendisti devono essere iscritti ai fondi di assistenza sanitaria integrativa di cui al vigente CIT Turismo del Lazio.

Articolo 11

PREVIDENZA COMPLEMENTARE

(1) Le parti riconoscono che gli apprendisti rispondono ai requisiti di iscrivibilità al Fondo di Previdenza Complementare di categoria (Fon.Te.), secondo le disposizioni dell'articolo 162 del CCNL Turismo 20 febbraio 2010.

Articolo 12

TRATTAMENTI NORMATIVI

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

Articolo 13

DURATA DEL CONTRATTO DI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

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

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

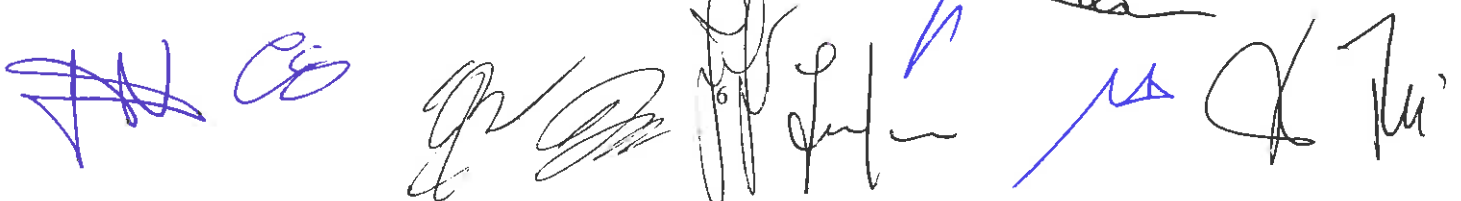
(2) Per le figure professionali di cui all'elenco allegato al presente accordo, i cui contenuti competenziali sono omologhi e contrattualmente sovrapponibili a quelli delle figure artigiane, la durata massima è fissata in quarantotto mesi.

Articolo 14

DURATA DELLA FORMAZIONE

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

livello di inquadramento ore medie annue



2, 3	80
4, 5, 6s	60
6	40

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

(3) Qualora l'impresa si avvalga dell'Ente bilaterale del Turismo del Lazio per la verifica del piano formativo individuale, l'impegno formativo di cui ai commi precedenti è ridotto di un quarto, previo accertamento della sussistenza delle condizioni previste dall'articolo 1, comma 5, del presente accordo.

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

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

Articolo 15

APPRENDISTATO IN CICLI STAGIONALI

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

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

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

Articolo 16

INTESE CON LE REGIONI E CON LE PROVINCE AUTONOME

(1) La disciplina del contratto di apprendistato per la qualifica e per il diploma professionale e del contratto di apprendistato di alta formazione e ricerca costituirà, per gli aspetti di competenza della contrattazione collettiva e per espressa previsione dell'accordo nazionale sull'apprendistato del 17 aprile 2012, oggetto di intese con le Regioni e le Province autonome.

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

Articolo 17

CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

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

Rinvio all'accordo nazionale del 17 aprile 2012

Per quant'altro non disciplinato dal presente accordo valgono le disposizioni in materia previste dall'accordo nazionale del 17 aprile 2012.

Articolo 18

DECORRENZA

Il presente accordo decorre dal 26 aprile 2012.

Allegati

- 1) Modulistica per richiesta di parere di conformità
- 2) Profili formativi
- 3) Qualifiche omologhe
- 4) Autocertificazione capacità formativa
- 5) Scheda formativa

A collection of approximately 15 handwritten signatures in blue ink, arranged in three rows. The signatures are highly stylized and vary in complexity. Some are clearly legible, while others are more abstract. The signatures are spread across the width of the page, with some appearing in pairs or groups.

ALLEGATO 1

Spett.le
Commissione paritetica
territoriale per l'apprendistato
- Comparto X -
c/o EBTL
Via A. Depretis, 70 - 00184 Roma

RICHIESTA DI PARERE DI CONFORMITÀ PER L'ASSUNZIONE CON CONTRATTO DI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE ¹

La sottoscritta azienda con sede legale nel Comune di
via/p.za tel. / fax
C.F./Partita IVA (n° posiz. INPS n° posiz. INAIL)
esercente l'attività di
Legale rappresentante.....
Referente aziendale tel. / fax /

Iscrizione EBTL SI NO

Iscrizione a Associazione datoriale di comparto firmataria CIT Conferimento di mandato a Associazione datoriale di comparto firmataria CIT ²

CHIEDE

ai sensi di quanto previsto dall'accordo regionale del 24 aprile 2012 per la disciplina contrattuale dell'apprendistato nel settore turismo (parte integrante del CIT Turismo del Lazio)

PARERE DI CONFORMITÀ ALLA STIPULA DEI SEGUENTI CONTRATTI DI APPRENDISTATO:

NUMERO	CONSEGUIMENTO QUALIFICA	FULL TIME LIVELLO	PART TIME		SEDE OPERATIVA
			orario settimanale	LIVELLO	

Al fine della valutazione della presente richiesta l'Azienda dichiara quanto segue:

A) Forza lavoro impiegata nella/e unità produttiva/e

SEDE OPERATIVA	Dirigenti 1	Quadri 2	Impiegati e Operai 3	TOTALE 4 (1+2+3)	Apprendisti 5	Contratti d'inserimento 6	Soci lavoratori dipendenti o Coll. Fam. 7	TOTALE 8 (4+5+6+7)

¹ Il presente modulo dovrà essere predisposto per ogni qualifica richiesta.

² Casella da bararre solo in caso di non iscrizione a Associazione datoriale di comparto firmataria CIT.

B) Rapporti di Apprendistato instaurati con la presente disciplina

- 1) In totale n° _____
2) Pervenuti a scadenza o cessati nei 24 mesi
precedenti la presente richiesta n° _____
di cui:
- cessati per dimissioni apprendista n° _____
- cessati per licenziamento per giusta causa
o per giustificato motivo n° _____
- cessati per rifiuto apprendista alla
trasformazione rapporto a tempo indeterminato n° _____
- cessati o non trasformati per altri motivi n° _____
- trasformati in contr. a tempo indeterminato n° _____

C) Formazione

Si allega in copia il **piano formativo generale**, predisposto in base al Repertorio dei profili formativi per l'apprendistato professionalizzante definiti dall'accordo nazionale sull'apprendistato del 17 aprile 2012 e richiamati dall'accordo regionale sull'apprendistato del 24 aprile 2012.

L'Azienda è tenuta a definire, **entro 30 giorni** dalla data di stipula del contratto di apprendistato, un **piano formativo individuale di dettaglio**.

D) Rispetto delle normative

Ai sensi dell'art. 10 della Legge 14/02/2003 n. 30, l'impresa sottoscritta dichiara di rispettare integralmente ed in ogni sua parte il CCNL del Settore Turismo ed il C.I.T. vigente e di assolvere agli obblighi legislativi in materia di lavoro, sicurezza sociale e tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Di non aver in atto sospensioni dal lavoro ai sensi dell'art.2 della L.675/1977 e che non sono state effettuate, nei sei mesi precedenti, riduzioni di personale concernenti lavoratori con la qualifica di cui alla presente richiesta.

E) Ulteriori dichiarazioni e/o comunicazioni

.....
.....
.....

Roma, li ____ / ____ / ____

(Timbro e firma dell'azienda)

Formula di consenso al trattamento dei dati personali – art.13 del D.lgs 196/03 –

Si autorizza l'EBTL e le Organizzazioni costituenti a trattare i dati forniti per gli adempimenti conseguenti il rilascio del parere di conformità, nonché per il monitoraggio, l'analisi e la gestione del contratto di apprendistato.

(Timbro e firma dell'azienda)

PARERE DI CONFORMITA'

La Commissione Paritetica Territoriale istituita presso l'Ente Bilaterale Turismo Regione Lazio, vista la presente richiesta, esprime, in ordine alla stessa, il proprio parere di:

- conformità
 - non conformità

LA COMMISSIONE PARITETICA TERRITORIALE**I RAPPRESENTANTI DATORIALI****I RAPPRESENTANTI TERRITORIALI DI****Filcams-Cgil – Fisascat Cisl – Uiltucs Uil**

Roma, _____

IL RILASCIO DEL PARERE DI CONFORMITÀ HA VALIDITÀ DI UN MESE DECORRENTE DALLA DATA DI RILASCIO

All. Piano formativo generale

PIANO FORMATIVO GENERALE

PROFILO:

QUALIFICA:

AREA DI ATTIVITÀ:

SETTORE: **TURISMO****1. FORMAZIONE TRASVERSALE E DI BASE**

L'ELENCO COMPLETO DEI MODULI FORMATIVI ATTUABILI È RIPORTATO ALL'INTERNO DELLA DELIBERA DELLA REGIONE LAZIO N. 41 DEL 23 FEBBRAIO 2012. SI RIPORTA DI SEGUITO L'ARTICOLAZIONE COMPLETA DELL'UNICO MODULO PREVISTO COME OBBLIGATORIO, IN RELAZIONE ALLA PRIMA ANNUALITÀ, DALLA SOPRA CITATA DELIBERA REGIONALE:

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.

DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO

- Conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del contratto di apprendistato;
- Conoscere i diritti e i doveri dei lavoratori;
- Conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro;

COMUNICAZIONE E 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 principi di qualità e soddisfazione del cliente.
- Conoscere i principali elementi economici e commerciali dell'impresa:
 - le condizioni e i fattori di redditività dell'impresa (produttività, efficacia e efficienza);
 - il contesto di riferimento di un'impresa (forniture, reti, mercato, moneta europea, ecc.);

2. FORMAZIONE PROFESSIONALIZZANTE**2.1 COMPETENZE DI SETTORE**

-
-
-
-
-

2.2 COMPETENZE DI AREA

-
-

-
-
-

2.3 COMPETENZE DI PROFILO

-
-
-
-
-
-

Al momento della stipula del contratto di apprendistato, copia del presente piano formativo Generale, eventualmente modificata secondo le indicazioni della Commissione Paritetica Territoriale e comunque sottoscritta dall'apprendista, verrà allegata al contratto di assunzione di cui costituirà parte integrante. Il Piano Formativo Generale sarà integrato entro 30 giorni dal Piano Formativo Individuale, anch'esso sottoscritto dall'apprendista e allegato al contratto di lavoro di apprendistato.

N.B.

1. il piano formativo deve essere completato con le pertinenti competenze di settore, di area e di profilo indicate nell'accordo nazionale sull'apprendistato del 17 aprile 2012 e richiamate dall'accordo regionale sull'apprendistato del 24 aprile 2012.
2. la formazione potrà essere erogata da organismi accreditati per la formazione continua ovvero dalle stesse imprese che risultino in possesso di adeguate competenze professionali coerenti con i contenuti dell'attività formativa e possano svolgere la formazione con modalità idonee allo svolgimento dell'attività stessa.



A collection of approximately 15 handwritten signatures in blue ink, arranged in a loose grid. The signatures vary in style and legibility, representing the signatories mentioned in the text above.

DATI APPRENDISTA

Cognome _____ Nome _____

Data di nascita |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Luogo/Stato _____

Cittadinanza _____

C.F. |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Titolo di studio:

Nessun titolo di studio / Licenza elementare

Licenza media

Diploma di maturità/scuola secondaria superiore (*specificare*)

Laurea o altro titolo universitario (*specificare*) _____

Attività formativa

REFERENTE PER L'APPRENDISTATO

Cognome _____ Nome _____

Titolare

Socio

Familiare Coadiuvante

Dipendente

Livello _____



Handwritten signatures in blue ink, including a prominent signature on the right that appears to be 'B. Gio' and several other illegible signatures.

ALLEGATO 2

PROFILI FORMATIVI

Per l'attuazione delle disposizioni di cui al presente Accordo, con riferimento alle aziende rientranti nella sfera di applicazione del CIT Turismo del Lazio, i profili formativi sono quelli di seguito riportati (ed originariamente 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 ...
		addetto front e back office	segretario ricevimento, amministrazione e cassa
		addetto al back office	contabile, economo, magazziniere, ...
	servizi generali	addetto alla manutenzione	operaio qualificato, operaio specializzato, giardiniere, addetto al garage, ...
		addetto alla organizzazione	programmatore di viaggi, promotore commerciale, promotore turistico locale, ...
	promozione e commercializzazione	addetto al front office	addetto ai servizi di prenotazione, addetto alla biglietteria, ...
		intrattenimento e wellness	addetto a servizi di spiaggia e portuali
	addetto ai servizi alla persona		addetto fangoterapia, estetista, parrucchiere, ...
	addetto all'animazione		animatore, istruttore sportivo, accompagnatore gruppi, operatore parchi a tema ...

[Handwritten signatures and scribbles in blue ink on the left side of the page]

[Handwritten signatures and scribbles in blue ink on the right side of the page]

PROFILO TIPO

ADDETTO ALLA PRODUZIONE

Dietologo

Cuoco

Chef tecnologo

Gastronomo

Commis di cucina

Addetto di cucina

Pizzaiolo

Gelatiere

Pasticcere

Sfoglina

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA 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 saise, 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

QUALIFICHE

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

PROFILLO TIPO
ADDETTO ALLA SALA

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

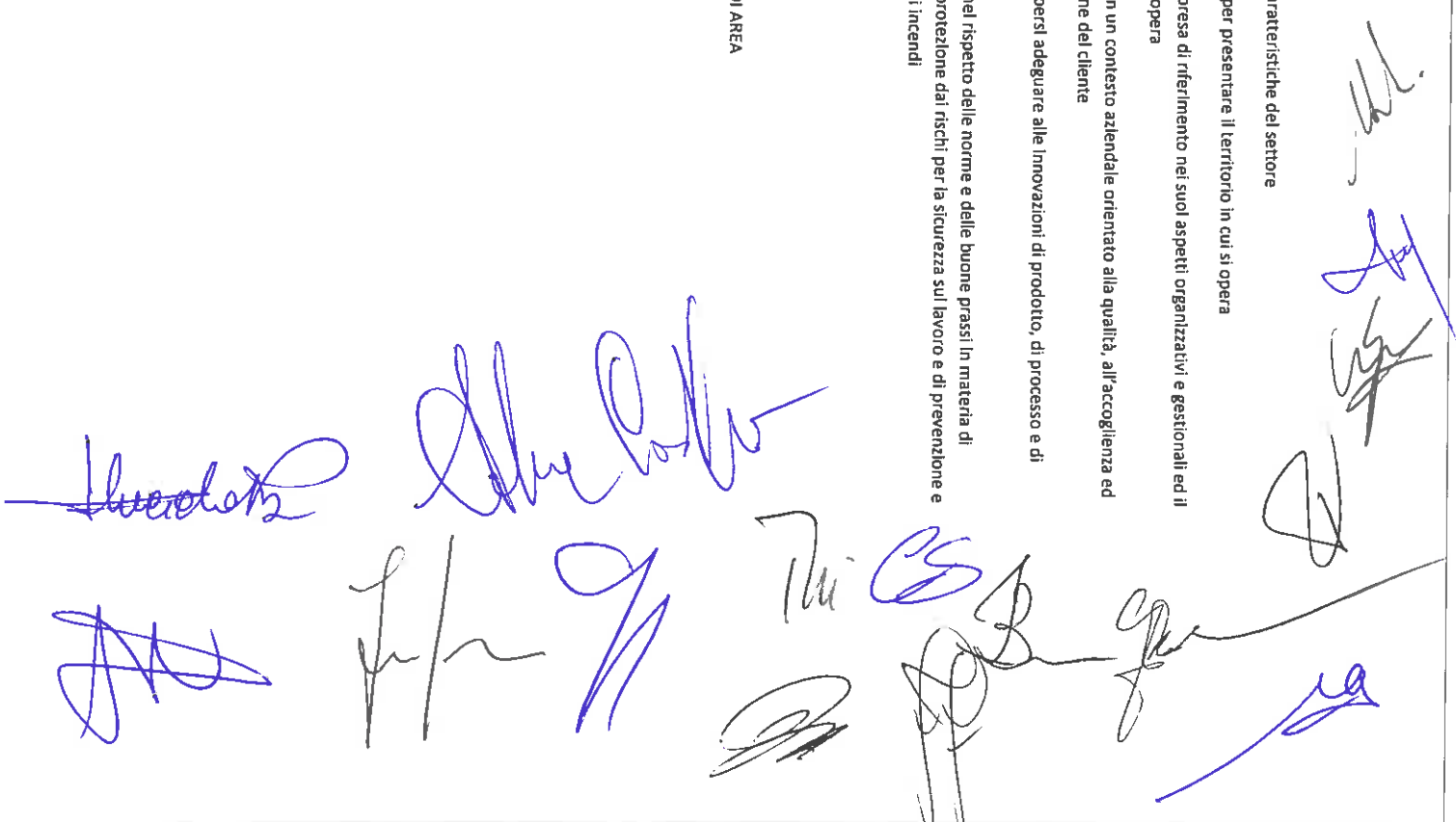
Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera

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

Conoscere e saperli 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

A collection of approximately ten handwritten signatures in blue ink, scattered across the bottom right portion of the page. The signatures vary in style, with some being highly stylized and others more legible. They appear to be official endorsements or approvals.

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 spaccare, secondo le diverse tipologie di servizio

Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out

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

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

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

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

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO SALA E PIANI

Cameriera sala e piani

QUALIFICHE Addetto ai servizi di alloggio e ristorazione

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA 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 ADDETTO AI PIANI

Governante

Cameriera ai piani, villaggi turistici, camping

Guardarobiere

Addetto ai servizi di camera

QUALIFICHE Stiratrice, cucitrice, rammentatrice

Pulitore, Lavatore a secco, Lavandaio, Addetto tintoria

Operatore servizi di pulizia

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

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 ADDETTO AL RICEVIMENTO

- Portiere
- Assistente di portineria
- Faccchino 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

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

- Segretario ricevimento, amministrazione, cassa, portineria
- Cassiere
- Controllore di campeggio
- Economo
- Addeito al ricevimento, cassa, cassa bar, cassa ristorante; cassa negozi vari, segreteria, controllo clienti, movimento personale, merci

QUALIFICHE

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA DI ATTIVITA'

Ricevimento e piani / Servizi generali

SETTORE

Turismo

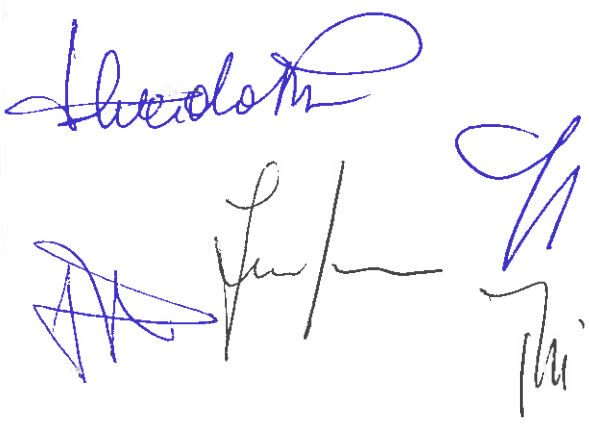
Questo profilo si colloca in posizione intermedia tra l'addetto al ricevimento e l'addetto al back office. Le relative competenze possono essere individuate operando una opportuna selezione dalle rispettive elencazioni.

PROFILO TIPO

ADDETTO BACK OFFICE

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

QUALIFICHE



Addetto all'amministrazione del personale, al controllo amministrativo

Impiegato amministrativo e/o contabile

Addetto a macchine elettrocontabili

Archivista

Programmatore CED

Operatore CED

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA DI ATTIVITA' Servizi generali

SETTORE Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere le caratteristiche del settore

Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera

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

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

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

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

COMPETENZE DI AREA

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

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

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

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

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

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

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

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

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

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

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

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

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

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

Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy

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

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

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

Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico

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

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

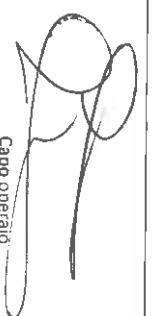
Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO ALLA MANUTENZIONE

QUALIFICHE Capo squadra


Capo operario

Operario qualificato

Operario 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

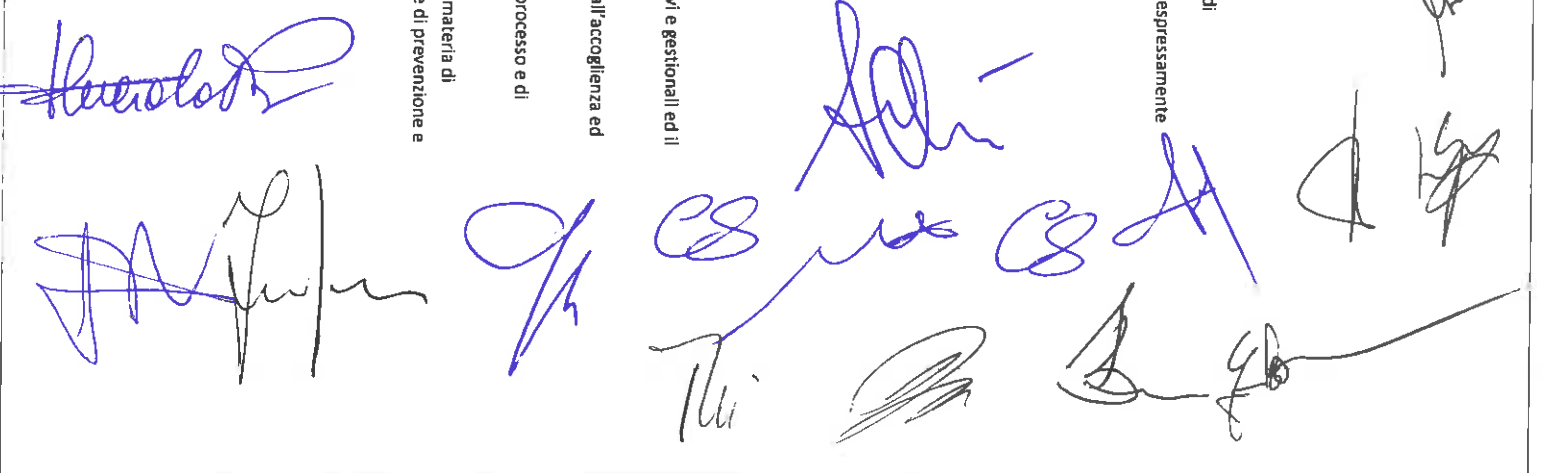
Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera

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

Conoscere e saper si 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 **ADEDETTO ALLA ORGANIZZAZIONE**

QUALIFICHE
Programmatore di viaggi
Promotore commerciale
Promotore turistico locale

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA DI ATTIVITA' 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

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 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 ADDETTO A SERVIZI DI SPIAGGIA E PORTUALI

Capo assistente bagnanti

QUALIFICHE Assistente ai bagnanti

Inserviente di stabilimento o cabina o capanna

Sommizzatore

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 savataggio

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

QUALIFICHE 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

AREA DI ATTIVITA' Intrattenimento e wellness

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

AREA DI ATTIVITA' Intrattenimento e wellness

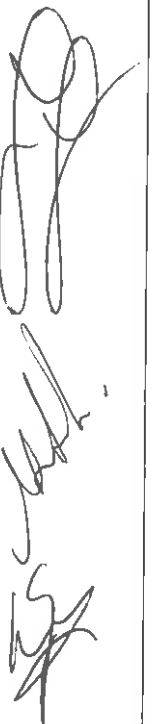
SETTORE Turismo



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

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



ALLEGATO 3

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

2° livello – durata massima 48 mesi

Capo cuoco
Capo laboratorio gelateria / pasticceria
Capo barista / capo barman / primo barman
Capo banconiere di pasticceria

3° livello – durata massima 48 mesi

Cuoco unico
Primo pasticcere
Coordinatore housekeeping villaggi turistici
Primo barman / barman unico
Governante unica
Addetto alle prenotazioni (imprese di viaggi e turismo)

4° livello – durata massima 42 mesi

Gastronomo
Gelatiere
Pizzaiolo
Cuoco capo partita / Cuoco di cucina non organizzata in partita

A collection of approximately 15 handwritten signatures in blue and black ink, scattered across the lower half of the page. The signatures vary in style, with some being highly stylized and others more legible. One prominent signature in the upper right is in black ink and appears to be 'M.M.'. Other signatures are in blue ink and include names like 'Stefano', 'Luigi', and 'Giovanni'.

ALLEGATO 4

Spett.le
EBTL
Via A. Depretis, 70
00184 Roma

Oggetto: autocertificazione della capacità formativa ai sensi del CCNL Turismo.

Il/la sottoscritto/a ..., rappresentante dell'azienda ..., con sede in ..., via ..., consapevole del valore delle proprie dichiarazioni, ed in particolare che: "In caso di inadempimento nella erogazione della formazione di cui sia esclusivamente responsabile il datore di lavoro (...) il datore di lavoro è tenuto a versare la differenza tra la contribuzione versata e quella dovuta con riferimento al livello di inquadramento contrattuale superiore che sarebbe stato raggiunto dal lavoratore al termine del periodo di apprendistato, maggiorata del 100 per cento, con esclusione di qualsiasi altra sanzione per omessa contribuzione." (articolo 7, comma 1, decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167); ai fini dell'erogazione agli apprendisti in forza della formazione secondo quanto previsto dall'accordo regionale 24 aprile 2012 per la disciplina contrattuale dell'apprendistato nel settore turismo, sottoscritto ai sensi del decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167 e dell'accordo nazionale sull'apprendistato del 17 aprile 2012;

dichiara

1) che, con riferimento alla predetta azienda, sussistono tutti i requisiti richiesti dal predetto Accordo e dal CCNL Turismo, ed in particolare:

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

b) i profili professionali attivati rientrano tra quelli definiti dall'Accordo nazionale sull'apprendistato del 17 aprile 2012 e richiamati dall'accordo regionale sull'apprendistato del 24 aprile 2012;

c) verrà compilata, per ogni apprendista, una scheda formativa secondo il modello individuato dall'Accordo regionale sull'apprendistato del 24 aprile 2012;

2) che l'azienda applica integralmente le disposizioni del CCNL Turismo 20 febbraio 2010 e del CIT Turismo del Lazio, ed in particolare quelle relative ad assistenza sanitaria integrativa, previdenza complementare, enti bilaterali e formazione continua, che costituiscono condizione necessaria per l'utilizzo degli strumenti previsti dall'Accordo regionale sull'apprendistato del 24 aprile 2012.

In fede.

luogo e data

timbro e firma

The bottom section of the document contains several handwritten signatures and stamps. On the left, there are several blue ink signatures. In the center and right, there are black ink signatures, some of which appear to be official stamps or seals. The signatures are written over the text of the document, indicating the signatories' approval of the declaration.

ALLEGATO 5

scheda formativa

informazioni personali

nome e cognome _____

luogo di nascita _____

data di nascita ____/____/____ indirizzo _____

città _____ provincia ____

istruzione e formazione

istituto professionale

scuola secondaria di 2°

università

informazioni sull'azienda

denominazione sociale _____

indirizzo _____

città _____ provincia ____

referente per la formazione _____

informazioni sul contratto di apprendistato

articolo 1, comma 2, lettera a)
d. lgs. n. 167 / 2011
(qualifica e diploma prof.le)

articolo 1, comma 2, lettera b)
d. lgs. n. 167 / 2011
(professionalizzante o di mestiere)

articolo 1, comma 2, lettera c)
d. lgs. n. 167 / 2011
(alta formazione e ricerca)

profilo professionale _____

durata del rapporto
____ mesi

inquadramento
livello ____

formazione
____ ore medie annue

inizio rapporto ____/____/____ fine rapporto ____/____/____

dichiarazione del datore di lavoro

Si attesta che la formazione prevista dall'Accordo regionale sull'apprendistato del 24 aprile 2012 si è svolta in sede aziendale, in conformità con quanto previsto dall'Accordo stesso e dalle vigenti disposizioni di legge in materia.

data ____/____/____

(timbro e firma)

