

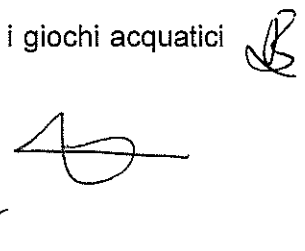
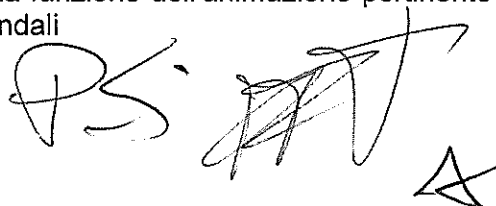
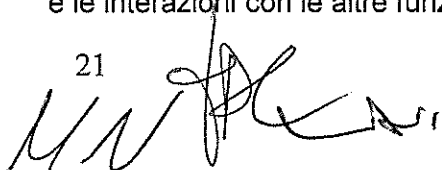
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AI SERVIZI DI SPIAGGIA , PORTUALI E PARCHI,
ADDETTO ALL'ANIMAZIONE

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Capo assistente bagnanti
- Assistente ai bagnanti
- Inserviente di stabilimento o cabina o capanna
- Sommozzatore
- Ormeggiatore
- Addetto ai servizi portuali
- Animatore
- Istruttore di nuoto
- Istruttore di ginnastica
- Sorvegliante di infanzia
- Addetto ai campi sportivi ed ai giochi
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Conoscere e saper applicare le tecniche di salvataggio
- Conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda
- Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Saper gestire e coordinare le attività ludiche del cliente
- Conoscere e saper applicare alle attività dello spettacolo, le tecniche relative a luci e suoni
- Conoscere e saper applicare nel contesto aziendale le tecniche sportive e artistiche
- Saper organizzare, gestire e coordinare le attività ludico sportive di bambini e ragazzi
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out
- Conoscere i processi "caratteristici" della funzione dell'animazione pertinente i giochi acquatici e le interazioni con le altre funzioni aziendali



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

[Handwritten signatures and initials in black ink]

Top center: A stylized signature consisting of a vertical line and a loop.

Left: A signature starting with a large 'A'.

Center: A signature with a large 'M' and 'U'.

Right: A signature starting with 'R'.

Bottom right: A signature starting with 'A'.

[Handwritten signature in blue ink]

A stylized signature in blue ink, possibly starting with 'PS'.

CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTI AI SERVIZI MARINARESCHI

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

a) specialistici:

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

b) gestionali:

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

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

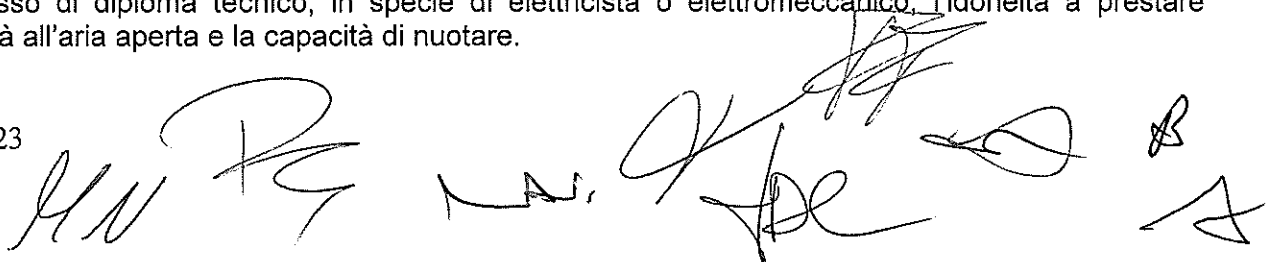
a) specialistici:

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

b) gestionali:

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

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



a) specialistici:

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

b) gestionali:

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

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

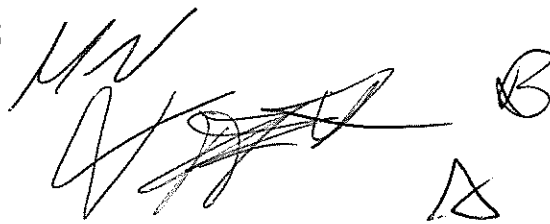
a) specialistici:

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

b) gestionali:

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

24

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

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

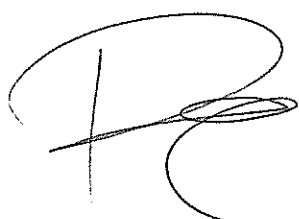
MN ~~SD~~ ~~JK~~ ~~LN~~ ~~AS~~
fde A

R

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

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

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

A collection of handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there are the initials 'MN'. To the right, there are several other signatures, including a large, stylized one, a smaller one, and a signature that appears to be 'fpe'. There are also some other scribbles and initials scattered around.A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of a large, looped 'R' shape.

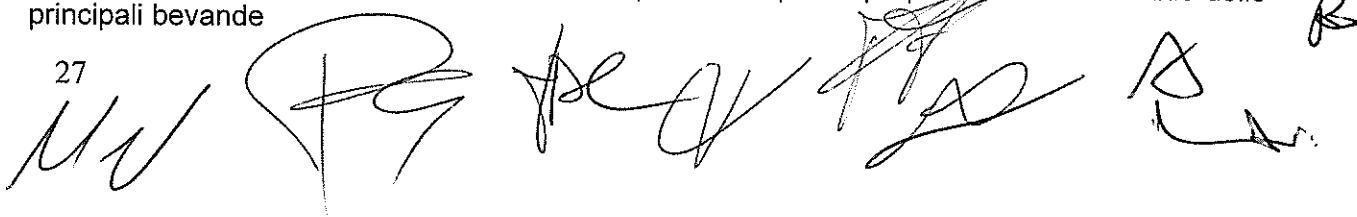
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AL BANCO

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

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

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

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



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



A collection of handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there are: the letters 'MV', a signature that appears to be 'A', a signature that appears to be 'V', a signature that appears to be 'M.M.', and a signature that appears to be 'A'. Below these, there is a signature that appears to be 'fde'.



A large, stylized handwritten signature in black ink, possibly reading 'R' or 'G'.

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

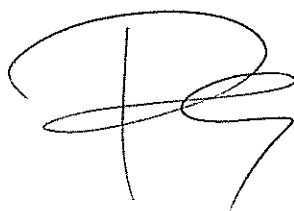
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

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

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

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

MN A   B
A



CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AREA AMMINISTRATIVA

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

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

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

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

30
MN PS NN JAL A

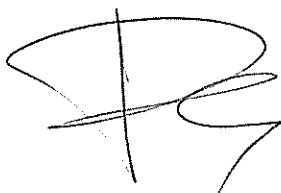
- Essere in grado di elaborare dei dati informativi del bilancio per la redazione di report significativi
- Conoscere le regole di funzionamento dei team di lavoro
- Saper redigere documenti o lettere di natura contabili, moduli e distinte
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento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









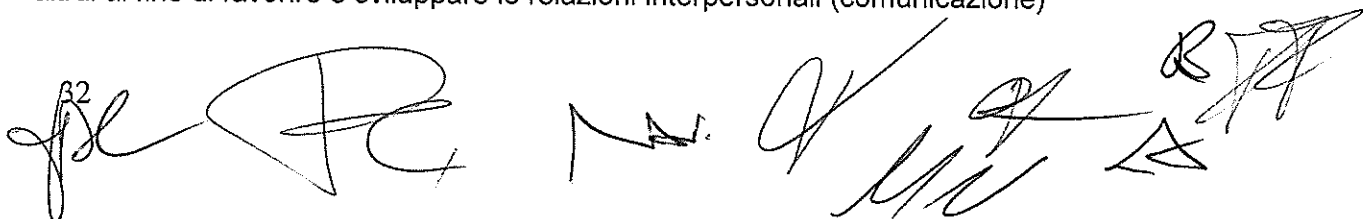
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO BACK OFFICE

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

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

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

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

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there is a signature that appears to be 'B2' followed by a large, stylized signature. To its right are several smaller initials and signatures, including one that looks like 'M.M.' and another that is more complex and possibly 'R.T.'.

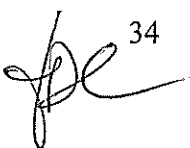
- Essere in grado di individuare e risolvere i problemi analizzandoli e giungendo rapidamente alla proposta di soluzioni efficaci e coerenti, mantenendo una visione integrata di tutte le variabili presenti (ad esempio economiche, aziendali, umane, tecniche e di contesto) (elaborazione sistemica/problem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

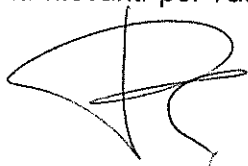
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

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

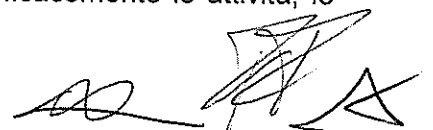
CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

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

34








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

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

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

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

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

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

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in black ink. On the far left, there are the initials 'MV'. To their right is a large, stylized signature that appears to be 'R'. Further right, there is another signature that looks like 'M. J.'. To the right of that is a signature that resembles 'A. R.'. On the far right, there is a signature that looks like 'A. R.' followed by a large, bold signature that appears to be 'R. J.'.

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

The image contains several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a large, stylized signature that appears to be 'MN'. To its right, there are several smaller, more complex signatures and initials, including one that looks like 'V', another that is a dense scribble, and others that resemble 'N.S.', 'A', and 'V.P.'. At the bottom left, there is another large, stylized signature that looks like 'R'.

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

DATI APPRENDISTA

Nome e Cognome _____

Codice Fiscale _____

Luogo e data di nascita _____

Residente in _____

Via _____

DATI IMPRESA

Ragione Sociale _____

Indirizzo _____

Città _____

Tel _____ fax _____

E-mail _____

Nominativo del tutor/referente aziendale _____

INFORMAZIONE SUL CONTRATTO DI APPRENDISTATO

Qualifica e diploma professionale (art. 1, comma 2 lett. a) d. lgs. 167/2011)

Professionalizzante o di mestiere (art. 1, comma 2 lett. b) d. lgs. 167/2011)

Alta formazione e ricerca (art. 1, comma 2 lett. c) d. lgs. 167/2011)

Profilo professionale _____

Durata del rapporto (mesi) _____

Inquadramento (specificare il livello finale di destinazione) _____

Ore medie annue di formazione _____

Data inizio rapporto _____ Data fine rapporto _____



FORMAZIONE EFFETTUATA DURANTE IL CONTRATTO DI APPRENDISTATO

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

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

Firma Datore di lavoro

Data

Timbro e firma

The image shows several handwritten signatures and initials in black, blue, and red ink, scattered across the bottom half of the page. There are approximately 10 distinct marks, including full names and initials, some of which appear to be stylized or scribbled.

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

B2 Durata massima 48 mesi

Capo cuoco

Capo barman / Primo barman

C1 Durata massima 48 mesi

Cuoco unico

Coordinatore housekeeping villaggi turistici

Primo barman / barman unico

Governante unica

Addetto alle prenotazioni (imprese di viaggi e turismo)

C2 Durata massima 42 mesi

Gastronomo

Gelatiere

Pizzaiolo

Cuoco capo partita, Cuoco di cucina non organizzata in partita

A collection of handwritten signatures in blue and black ink. The signatures are written in a cursive style. Some are clearly legible, such as 'Mattia Neri' and 'Francesca', while others are more stylized and difficult to read. The signatures are scattered across the lower half of the page.