

### Profili Formativi Pubblici Esercizi

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

denominazione figura	livello corrispondente	durata
ADDETTO/OPERATORE DI BASE	6 livello CCNL TURISMO	fino a 24 mesi
ADDETTO/OPERATORE ESPERTO	6 livello super CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO	5 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE SPECIALIZZATO	4 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
OPERATORE PROFESSIONALE	3 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
OPERATORE GESTIONALE	2 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi

(2) Le figure possono operare all'interno delle aziende di cui all'articolo 1, comma 1, punto III, CCNL Turismo 31 luglio 2007.

(3) Le qualifiche per ciascuna figura sono quelle di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione.

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

ADDETTO/OPERATORE DI BASE  
(cucina, banco, sala, bar)

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

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
6 Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	<p>La figura standard opera generalmente effettuando attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza, ove del caso sulla base delle indicazioni ricevute, e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera.</p> <p>ESEMPI: ricezione, movimentazione, stoccaggio, conservazione e rigenerazione di materie prime, semilavorati e piatti finiti, preparazione di piatti semplici derivanti dall'assemblaggio di ingredienti o semilavorati, somministrazione al cliente, approntamento degli spazi, mise en place dei tavoli e riordino, ecc.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

ADDETTO/OPERATORE ESPERTO  
(cucina, banco, sala, bar)

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

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
6 livello Super Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	<p>La figura standard opera generalmente gestendo attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza, ove del caso sulla base delle indicazioni ricevute, e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera.</p> <p>ESEMPI: ricezione, movimentazione, stoccaggio, conservazione e rigenerazione di materie prime, semilavorati e piatti finiti, preparazione di piatti semplici derivanti dall'assemblaggio di ingredienti o semilavorati, somministrazione al cliente, approntamento degli spazi, mise en place dei tavoli e riordino, ecc.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO	Descrizione attività: La figura svolge la propria attività nell'ambito del processo di produzione dei cibi, sulla base delle caratteristiche di offerta dell'esercizio in cui opera e sulla base delle indicazioni ricevute o nell'ambito del processo di preparazione e somministrazione di cibi e bevande rispettando gli standard personali ed ambientali di qualità, igiene e sicurezza
-------------------------------	---

(cucina, banco, sala, bar)

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
5	La figura standard opera generalmente attuando le sequenze di svolgimento delle lavorazioni, coniugando esigenze di efficienza d'uso dei fattori produttivi e di efficacia di risposta alle attese dei clienti serviti, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza.	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:
Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	ESEMPI: produzione di piatti derivanti dal loro semplice assemblaggio, realizzazione di preparazioni gastronomiche previste dal menù, applicando le ricette definite e controllando la qualità organolettica dei cibi prodotti, allestimento degli spazi e gli strumenti di lavoro, mise en place dei tavoli e riordino, consigliare il cliente sulla scelta di cibi e bevande e servire quanto richiesto, eseguire operazioni amministrative e le normali operazioni di registrazione di fatture e degli incassi, anche utilizzando macchine elettroniche dotate di software dedicato; procedere alle operazioni di conteggio di denaro e/o ticket, ecc.	a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali); b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

## ADDETTO/OPERATORE SPECIALIZZATO

Descrizione attività : La figura si occupa della realizzazione del processo di produzione dei cibi, sulla base delle caratteristiche di offerta dell'esercizio in cui opera, coadiuvato eventualmente da addetti di supporto, o della realizzazione del processo di preparazione e somministrazione di cibi e bevande, sulla base delle caratteristiche di offerta dell'esercizio in cui opera, garantendo inoltre il rispetto delle norme di igiene e sicurezza, relative all'ambito in cui svolge le operazioni allo stesso affidate.

(cucina, banco, sala, bar)

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
4	La figura standard opera generalmente definendo ed assegnando sulla base dello stato degli ordini/del piano di produzione e tenendo in conto la disponibilità delle risorse, le sequenze di svolgimento delle lavorazioni, coniugando esigenze di efficienza d'uso dei fattori produttivi e di efficacia di risposta alle attese dei clienti serviti, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza e gestendo, laddove richiesto, anche in una lingua estera le interazioni del ciclo di lavoro.	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:
Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	ESEMPI : produzione in autonomia di piatti derivanti dal loro semplice assemblaggio, realizzazione di differenti preparazioni gastronomiche previste dal menù, applicando le ricette definite e controllando la qualità organolettica dei cibi prodotti, allestimento degli spazi e gli strumenti di lavoro, suggerimento al cliente sulla scelta di cibi e bevande e servire quanto richiesto, esercitando ove del caso attività di supporto al consumo, in modo da valorizzare i prodotti e l'esperienza gustativa, ecc.	a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali); b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

OPERATORE PROFESSIONALE (cucina, banco, sala, bar)	Descrizione attività : La figura partecipa direttamente al processo produttivo, sulla base delle deleghe ricevute, garantendo e sviluppando la qualità dell'offerta e del modello di lavoro rispettando gli standard personali ed ambientali di qualità, igiene e sicurezza
---	---

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
3  Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche -  e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	<p>La figura standard opera generalmente sulla base delle deleghe e ricevute e/o delle istruzioni in uso nel locale, secondo le sulla base delle caratteristiche delle tipologie di clienti, e delle indicazioni di domanda e mercato fornite, tenendo in conto i vincoli e le risorse produttive del contesto, attua – sulla base delle caratteristiche dell'offerta, delle risorse assegnate e delle norme di qualità, igiene e sicurezza – il modello di funzionamento dell' area, esprimendolo sotto forma di regole organizzative.</p> <p>ESEMPI : Elaborazione del piano di produzione, definendo sulla base del carico di lavoro l'impiego delle risorse e monitorandone l'effettivo impiego, Verifica della qualità delle preparazioni alimentari rispetto agli standard di offerta e disporle nei piatti di portata, in modo da valorizzarle nel rapporto con il cliente, realizzazione delle differenti preparazioni gastronomiche e controllando la qualità organolettica dei cibi prodotti, gestione delle risorse umane della propria area, orientandone i comportamenti al rispetto delle regole di lavoro e creando occasioni di qualificazione ed integrazione professionale, gestione laddove richiesto, anche in una lingua estera le interazioni del ciclo di lavoro, ecc.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

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

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
2  Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche –  e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	<p>La figura standard opera generalmente con un attività di controllo e definizione delle attività della propria area sulla base delle caratteristiche delle tipologie di clienti, e delle indicazioni di domanda e mercato fornite, tenendo in conto i vincoli e le risorse produttive del contesto, gestendo, laddove richiesto, anche in una lingua estera le interazioni del ciclo di lavoro</p> <p>ESEMPI: Controllo dei menù, controllo e definizione – sulla base delle caratteristiche dell'offerta, delle risorse assegnate e delle norme di qualità, igiene e sicurezza – del modello di funzionamento dell' area, esprimendolo sotto forma di regole organizzative, controllo ed elaborazione sulla base degli ordini e delle previsioni di vendita, il piano di produzione, definendo sulla base del carico di lavoro l'impiego delle risorse e monitorandone l'effettivo impiego, anche in termini economici, verifica della qualità delle preparazioni alimentari, coordina e gestisce le risorse umane della propria area, ecc.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

### Profili formativi Stabilimenti Balneari

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

denominazione figura	livello corrispondente	durata
ADDETTO/OPERATORE DI BASE	6 livello CCNL TURISMO	fino a 24 mesi
ADDETTO/OPERATORE ESPERTO	6 livello super CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO	5 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE SPECIALIZZATO	4 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
OPERATORE PROFESSIONALE	3 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
OPERATORE GESTIONALE	2 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi

(2) Le figure possono operare all'interno delle aziende di cui all'articolo 1, comma 1, punto IV CCNL Turismo 31 luglio 2007.

(3) Le qualifiche per ciascuna figura sono quelle di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione.

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

## OPERATORE PROFESSIONALE

Descrizione attività: La figura opera prevalentemente nell'assistenza ai clienti finalizzate a rendere fruibile, piacevole ed interessante il servizio.

(Servizi di spiaggia)

Assiste i clienti e fornisce loro suggerimenti e consigli sui servizi offerti dalla struttura e dal territorio. Agisce in modo da prevenire fattori o condizioni di messa in pericolo, sul luogo di lavoro, della propria ed altrui sicurezza.

Collabora con la struttura nel processo di predisposizione ed erogazione del servizio.

livello Turismo	CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
3	Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche – e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera generalmente gestendo e coordinando le situazioni di emergenza più frequenti individuando i comportamenti a rischio più frequenti, utilizzando adeguatamente i dispositivi e le attrezzature di protezione individuale, applicando i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente e le regole minime di primo soccorso	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse).</p>

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

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
5  Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche -  e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera generalmente gestendo le situazioni di emergenza più frequenti individuando i comportamenti a rischio più frequenti, utilizzando adeguatamente i dispositivi e le attrezzature di protezione individuale, applicando i comportamenti previsti in caso di incendio, evacuazione o incidente e le regole minime di primo soccorso e provvede all'allestimento, alla cura e al riordino di ambienti, strutture e attrezzature.	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:  a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);  b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

ADDETTO/OPERATORE DI BASE  (servizi di spiaggia)	<p>Descrizione attività : La figura opera con interventi di gestione e supporto nelle diverse attività di assistenza ai clienti finalizzate a rendere fruibile, piacevole ed interessante il servizio.</p> <p>Provvede all'allestimento, alla cura e al riordino di ambienti, strutture e attrezzature per lo sport, l'intrattenimento e il tempo libero, anche effettuando interventi di prima manutenzione.</p> <p>Svolge attività di assistenza e ricevimento dei clienti.</p> <p>Collabora con la struttura nel processo di predisposizione ed erogazione del servizio.</p>
--	---

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
6  Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche -  e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera generalmente effettuando attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza, ove del caso sulla base delle indicazioni ricevute, e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera.  ESEMPI : assistenza e ricevimento dei clienti, cura e riordino ambienti, strutture e attrezzature, operazioni di semplice manutenzione.	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:  a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);  b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

Profili formativi imprese di viaggio a turismo

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

<i>denominazione figura</i>	<i>livello corrispondente</i>	<i>durata</i>
ADDETTO/OPERATORE DI BASE	6 livello CCNL TURISMO	fino a 24 mesi
ADDETTO/OPERATORE ESPERTO	6 livello super CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO	5 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE SPECIALIZZATO	4 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
OPERATORE PROFESSIONALE	3 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
OPERATORE GESTIONALE	2 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi

(2) Le figure possono operare all'interno delle aziende di cui all'articolo 1, comma 1, punto VI CCNL Turismo 31 luglio 2007.

(3) Le qualifiche per ciascuna figura sono quelle di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione.

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



## ADDETTO/OPERATORE DI BASE

Descrizione attività: La figura opera nelle agenzie di viaggio realizzando, sotto indicazione, compiti semplici

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
6 Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	<p>La figura standard opera generalmente effettuando attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle indicazioni ricevute e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera.</p> <p>ESEMPI : custode, portiere, mansioni di semplice attesa.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

## ADDETTO/OPERATORE ESPERTO

Descrizione attività : La figura opera nelle agenzie di viaggio, realizzando, sotto indicazione, compiti semplici

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
6 livello Super Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	<p>La figura standard opera generalmente gestendo attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza, ove del caso sulla base delle indicazioni ricevute e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera.</p> <p>ESEMPI : smistamento pratiche, guida di mezzi di trasporto, ecc.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO      Descrizione attività : La figura svolge attività diversificate, di livello semplice e di routine nel quadro delle modalità operative conferitegli

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
5	<p>La figura standard opera generalmente attività diversificate ma nel complesso di livello semplice e di routine, e laddove richiesto, operando anche in lingue estere.</p> <p>ESEMPI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accoglienza ed orientamento della clientela;</li> <li>- operazioni amministrative e le normali operazioni di emissione e registrazione di fatture e degli incassi, anche utilizzando macchine elettroniche ovvero software dedicati alla gestione delle attività di contabilità semplice;</li> <li>- archiviazione delle pratiche di vendita;</li> <li>- autista, portavalori, ecc.</li> </ul>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

ADDETTO/OPERATORE SPECIALIZZATO      Descrizione attività : La figura effettua le diverse operazioni riguardanti prenotazioni, emissione e vendita di biglietti, vouchers, ecc. anche per mezzo di terminali elettronici, ecc.

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
4	<p>La figura standard opera nelle agenzie di viaggio, in condizioni di autonomia esecutiva, che svolgono sia intermediazione che organizzazione e, laddove richiesto, operando anche in lingue straniere.</p> <p>ESEMPI :</p> <p>prenotazione di posti, emissione e vendita di biglietti, voucher e documenti di viaggio;</p> <p>servizi di accompagnamento e trasferimento della clientela;</p> <p>gestione dei flussi amministrativi e contabili delle operazioni poste in essere dall'azienda;</p> <p>assistenza pre e post vendita del cliente negli aspetti che riguardano l'erogazione del servizio e rilevazione del grado di soddisfazione;</p> <p>rilevazione dei reclami dei clienti.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

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

livello Turismo	CCNL	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
3	Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	<p>La figura standard opera prevalentemente nelle agenzie sia di intermediazione che di produzione con particolari conoscenze tecniche ed adeguata esperienza e, laddove richiesto, operando in lingue straniere.</p> <p>ESEMPI :</p> <p>addetto ai servizi di prenotazione dei posti, emissione di biglietti con costruzione tariffaria autonoma e conoscenza delle lingue straniere;</p> <p>tecnico specializzato nella creazione e programmazione di pacchetti e servizi turistici;</p> <p>tecnico specializzato nell'organizzazione di convegni, congressi e viaggi di incentivazione;</p> <p>tecnico specializzato nella fornitura di viaggi d'affari in base alle specifiche esigenze dei clienti;</p> <p>promotore commerciale;</p> <p>addetto all'attività di marketing;</p> <p>impiegato amministrativo e /o contabile di acquisita esperienza, ecc.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

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

livello Turismo	CCNL	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
2	Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	<p>La figura standard opera generalmente una funzione di controllo e definizione delle attività della propria area sulla base delle caratteristiche delle tipologie di clienti, e delle indicazioni di domanda e mercato fornite e, laddove richiesto, operando in lingue straniere ed in ogni caso sulla base delle linee strategiche predisposte dal responsabile dell'impresa.</p> <p>ESEMPI:</p> <p>responsabilità di servizio o di reparto anche amministrativo ;</p> <p>capo agenzia di cat. C con autonomia tecnica ed amministrativa di gestione;</p> <p>cura dei rapporti con i fornitori dei servizi turistici.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

**Allegato n. 2**

SPETT.LE  
ENTE BILATERALE  
TERRITORIALE DEL TURISMO<sup>1</sup>  
INDIRIZZO  
CITTA'

---

**Oggetto: autocertificazione della capacità formativa ai sensi del Regolamento sull'apprendistato professionalizzante nel settore 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" (articolo 7 comma 1, d.lgs 167/2011); ai fini dell'erogazione agli apprendisti in forza della formazione in modalità esclusivamente aziendale secondo quanto previsto dall'art. 5 dell'Accordo per la disciplina contrattuale dell'apprendistato nel settore turismo ai sensi del d.lgs 167/2011.

dichiara

1) che, con riferimento alla predetta azienda, sussistono tutti i requisiti richiesti dal Regolamento sull'apprendistato professionalizzante nel settore 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 individuati nel Regolamento sull'apprendistato professionalizzante nel settore Turismo;

c) verrà compilata, per ogni apprendista, una scheda formativa secondo il modello individuato dal presente Accordo 20 aprile 2012.

2) che l'azienda applica integralmente le disposizioni del CCNL Turismo 4 marzo 2010, 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 dal Regolamento sull'apprendistato professionalizzante nel settore Turismo.

In fede.

luogo e data

timbro e firma

---

<sup>1</sup> Per le aziende multilocalizzate la comunicazione dovrà essere indirizzata all'Ente bilaterale nazionale del Turismo, via Nazionale 60 - 00184 Roma.



#### **Allegato 4**

Elenco qualifiche con contenuti competenziali omologhi o sovrapponibili a quelle 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