



Ipotesi di Contratto Integrativo del Turismo della Provincia di Rimini

per
i Dipendenti da Aziende
del Settore Turismo

FILCAMS-CGIL
FISASCAT-CISL
UILTuCS-UIL

ASSHOTEL
ASSOCAMPING
ASSOVIAGGI
FIBA
FIEPET

Rimini, 16 giugno 2009

In data 16 giugno 2009 presso la sede dell'Associazione Confesercenti Provinciale di Rimini

Sita in Rimini Via Clementini, 31

TRA

L'Associazione dei commercianti, degli operatori turistici e dei Servizi- Confesercenti della Provincia di Rimini rappresentata dal Presidente Provinciale Confesercenti Signor Alessandro Bonfè, dal Direttore Provinciale Confesercenti Dott. Mirco Pari, assistiti da Maria Pia Bartoli Responsabile Politiche Contrattuali del Lavoro Confesercenti Provinciale Rimini

E

Filcams Cgil rappresentata da Mauro Rossi e Anna Battaglia

UiltucsUil rappresentata da Gian Piero Scarponi

Fisascat Cisl rappresentata da Gianluca Bagnolini, Monica De Vecchi, Barbara Berlini della provincia di Rimini, si stipula la seguente ipotesi di contratto integrativo del Turismo della Provincia di Rimini composto da n. 08 pagine e n.03 allegati

PREMESSA

A seguito di un'attenta valutazione dei problemi del turismo con la sua caratteristica principale insita nella stagionalità del nostro territorio, unica e imprescindibile e riguardante tutta la Provincia di Rimini, con un concentrarsi sempre maggiore delle presenze soprattutto nei Week End, diventa indispensabile per le imprese dotarsi di strumenti idonei a tale specificità nel rispetto delle norme di tutela del Lavoro previste dalla Legge e dalla contrattazione.

Il presente contratto integrativo è da valersi per le imprese turistiche sia stagionali che annuali.

Per imprese turistiche si intende:

Pubblici esercizi

Mense

Parchi Tematici

Alberghi Diurni

Aziende Alberghiere

Imprese Viaggio

Complessi Turistici Ricettivi all'aria aperta

Stabilimenti Balneari

ART. 1 VALIDITÀ E SFERA DI APPLICAZIONE

Il presente accordo deve essere considerato un complesso unitario ed inscindibile e costituisce in ogni sua norma e nel suo insieme un trattamento minimo inderogabile per i lavoratori dipendenti delle aziende di cui all'art. 1 del TITOLO 1 del CCNL settore Turismo del 31 luglio 2007 anche ai sensi e per gli effetti previsti dalla Dlgs. 296/06 e successive integrazioni e modifiche.



ART. 2 RELAZIONI SINDACALI

Le parti convengono viste le necessità già in precedenza specificate del settore turistico di instaurare costanti relazioni sindacali che producano azioni concrete ed utili alla soluzione dei problemi.

E' interesse delle imprese stesse e dei lavoratori rappresentati dalle Organizzazioni Sindacali di mantenere un livello di occupazione e professionalità capaci di rispondere adeguatamente alle esigenze del settore.

ART. 3 APPRENDISTATO IN CICLI STAGIONALI

Le procedure previste dal CCNL e dagli accordi integrativi saranno usufruibili esclusivamente dall'impresa che applicano il CCNL ed i contratti integrativi compreso il presente del settore turismo.

Premessa

Le parti ritengono che l'utilizzo dei contratti di apprendistato abbia da sempre concretamente creato notevoli opportunità di impiego in quanto ha costituito uno degli strumenti più significativi per l'ingresso di giovani nel mercato del lavoro.

Tale opportunità di impiego ha costituito una fase propedeutica alla formazione e stabilizzazione di rapporti di lavoro instaurati con gli stessi giovani.

Le parti considerano pertanto che tale tipologia contrattuale possa favorire l'occasione di alternanza scuola lavoro durante i periodi di interruzione estiva della frequenza scolastica.

Le parti definiscono che è consentito pertanto svolgere contratti di apprendistato in cicli stagionali con giovani di età compresa fra i 18 e 29 anni.

Le parti concordano con riferimento al TITOLO IV CAPO 1 del CCNL settore Turismo del 31 luglio 2007 di articolare lo svolgimento dell'apprendistato in più stagioni fino ad un massimo di quattro, a condizione che lo svolgimento dei diversi rapporti di lavoro stagionale sia compreso in un periodo complessivo massimo di 48 mesi consecutivi di calendario. La durata minima dei rapporti di lavoro per ogni stagione è così determinata:

1. per le aziende annuali che sono soggette a picchi di lavoro stagionale nel periodo estivo, la durata minima è fissata in mesi tre di calendario per ogni stagione. All'interno del periodo suddetto potrà essere prevista la calendarizzazione del godimento delle ferie/permessi e l'espletamento della formazione esterna.
2. per le aziende stagionali, la durata minima è di norma fissata in mesi tre di calendario con le stesse modalità di cui al punto uno. Le aziende stagionali potranno ridurre il periodo di lavoro, previa richiesta parere di conformità all'Ente Bilaterale di riferimento, fino ad un minimo di mesi due di calendario.

L'espletamento della formazione esterna, il godimento delle ferie/permessi non dovranno incidere sulla durata minima di cui sopra.

Qualora per ragioni oggettive legate all'organizzazione aziendale, il rapporto di lavoro non possa proseguire nella stagione successiva, l'azienda si impegna a comunicarlo all'apprendista entro il 31 marzo dell'anno successivo.

La facoltà di assunzione mediante contratto di apprendistato non è esercitabile dalle aziende che risultino non avere confermato le assunzioni degli apprendisti stagionali nella stagione successiva alla qualificazione nella misura del 90%.

A tal fine non si computano gli apprendisti dimissionari, quelli licenziati per giusta causa, quelli che abbiano alla fine della stagione e comunque entro l'inizio della nuova stagione rifiutato il rapporto di lavoro.



MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DELLA QUALIFICA

Il riconoscimento della qualifica per gli apprendisti stagionali avverrà come di seguito indicato:

per i livelli 2,3,4 al termine della quarta stagione
per i livelli 5,6s al termine della terza stagione
per i livelli 6 al termine della seconda stagione.

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.

Nel caso in cui il totale delle prestazioni di lavoro raggiunga il limite di 24 mesi anche se effettuato in un arco temporale inferiore a 48 mesi consecutivi, lo stesso si considera superato.

NUMERO DEGLI APPRENDISTI

Il numero di apprendisti nelle singole unità produttive non potrà superare la proporzione di un apprendista per ogni lavoratore qualificato.

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.

RETRIBUZIONE APPRENDISTA

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

Livelli 2, 3, 4

Prima stagione 80%
Seconda stagione 85%
Terza stagione 90%
Quarta stagione 95%

Livelli 5,6s

Prima stagione 80%
Seconda stagione 90%
Terza stagione 95%

Livello 6

Prima stagione 85%
Seconda stagione 95%

La retribuzione netta dell'apprendista non potrà superare - per effetto delle minori trattenute contributive la retribuzione netta del lavoratore qualificato di pari livello.



FORMAZIONE DELL'APPRENDISTA

Tenuto conto della situazione oggettiva del turismo nel nostro territorio che ha in prevalenza una peculiarità stagionale in quanto legato alla balneazione, caratterizzata dalla presenza di aziende a carattere strutturale organizzate stagionalmente, le parti convengono che l'obbligo formativo in ottemperanza delle norme stabilite dall'art. 23 del D.L. 112 del 25.06.2008 convertito in legge n. 133 del 06.08.2008 e dal CCNL Settore Turismo del 31 luglio 2007 in deroga a quanto previsto dalla Legge e disposizioni regionali si realizza con lo svolgimento di attività formativa, sia teorica che pratica, avente una durata coerente con la formazione del lavoratore e con il rapporto di lavoro.

Tale formazione prevista sarà per ogni stagione pari a:

- 1) 15 ore di formazione esterna e 18 di formazione interna per i rapporti di lavoro inferiori a 6 mesi di lavoro
- 2) per i rapporti di lavoro pari o superiori a sei mesi di lavoro la formazione totale sarà pari a quella prevista per gli apprendisti annuali.

Le attività formative svolte presso più datori di lavoro, così come quelle svolte presso gli istituti di formazione accreditati, si cumulano ai fini dell'assolvimento degli obblighi formativi.

Nell'ambito della normativa vigente in materia di apprendistato le parti contraenti, prendono impegno qualora vi siano le condizioni a che la formazione teorica per i giovani studenti possa essere impartita in corso d'anno scolastico presso gli istituti frequentati dagli stessi giovani.

In tale contesto le parti assegnano agli Enti Bilaterali un ruolo strategico per il monitoraggio delle attività formative e lo sviluppo dei sistemi di riconoscimento delle competenze.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

La formazione esterna potrà essere svolta sia all'interno dell'impresa (purché al di fuori dal ciclo produttivo) sia presso strutture esterne accreditate dalla Regione Emilia Romagna.

La formazione esterna anche nella sua interezza potrà essere svolta sia prima dell'inizio del rapporto sia nel corso di svolgimento dello stesso. La formazione sarà svolta secondo i profili formativi di cui all'allegato 1 che è parte integrante del presente contratto integrativo. Per attivare ulteriori profili formativi non previsti e/o aggiornare quelli già menzionati nell'allegato 1 è necessario fare riferimento all'ente Bilaterale.

MODALITÀ DI REGISTRAZIONE DELLE COMPETENZE NEL LIBRETTO FORMATIVO

Le competenze acquisite saranno registrate nel libretto formativo in base alle disposizioni normative vigenti. In attesa dell'adozione del libretto formativo verrà rilasciato un' attestato di frequenza secondo le modalità stabilite dalla Regione Emilia Romagna.



NORME DI RIFERIMENTO

Per quanto concerne la disciplina dell'apprendistato, le sue tipologie, il numero degli apprendisti assumibili, gli obblighi delle parti, il tutoraggio e quant' altro è previsto ai fini del suo corretto svolgimento, si fa riferimento alle disposizioni stabilite dalla Legge e dal CCNL TURISMO 31 luglio 2007.

ART . 4 DIRITTO DI PRECEDENZA

I lavoratori stagionali potranno esercitare il diritto di precedenza nelle assunzioni stagionali entro la data del 31 dicembre dell'anno di fine rapporto lavoro e comunque per un periodo non inferiore a tre mesi dalla data di cessazione del rapporto di lavoro.

Fermo restando quanto previsto dalla normativa in materia, i lavoratori stagionali potranno altresì esercitare il diritto di precedenza su eventuali futuri contratti anche a tempo indeterminato, rispettando le tempistiche di cui al precedente comma.

ART . 5 LAVORO EXTRA E DI SURROGA

Ad integrazione di quanto previsto dall'art. 87 CAPO VI del CCNL settore Turismo le parti concordano i seguenti ulteriori casi di utilizzo del lavoro extra e di surroga quali:

- incremento lavorativo non prevedibile a seguito di Week End, Festività ed eventi fieristici.

ART. 6 FLESSIBILITA'

Fermo restando che il normale orario di lavoro settimanale è pari a 40 ore settimanali, i lavoratori stagionali delle aziende appartenenti ai settori di cui alla premessa potranno effettuare prestazioni lavorative straordinarie, che non potranno superare le 8 ore settimanali per un massimo di quattro settimane a stagione, tali prestazioni straordinarie daranno luogo, anziché al trattamento economico previsto per lo straordinario, al godimento di riposi compensativi. Dette ore da annotarsi in busta paga, saranno anticipate e/o recuperate con permessi di conguaglio usufruibili durante l'attuazione della prestazione lavorativa.

Nell'eventualità che tali permessi non potessero essere goduti entro la data di scadenza del contratto a tempo determinato per la stagione estiva o al termine del periodo lavorativo gli stessi verranno retribuiti unitamente alla retribuzione mensile.

Previo accordo fra le parti la maggiorazione delle ore di cui sopra potrà essere goduta attraverso la trasformazione della stessa in minuti di riposo compensativo, oppure regolarmente retribuita.



ART. 7 TEMPO DI CONSUMAZIONE DEI PASTI

Nei confronti dei lavoratori stagionali occupati per l'intera giornata presso le imprese alberghiere come previsto dall'accordo integrativo provinciale del 19.06.1992, si conferma in due ore massime giornaliere la somma delle pause per la consumazione dei tre pasti principali: Colazione, pranzo e cena, sempre che gli stessi vengano consumati all'interno dell'albergo; in dette due ore vengono ricomprese forfetariamente anche le eventuali brevi pause di carattere organizzativo tra la fine del servizio e l'inizio di quello successivo. Nei confronti dei lavoratori occupati presso i pubblici esercizi e campeggi il tempo per la consumazione dei pasti, sempre che gli stessi vengano consumati all'interno dell'azienda, viene fissato in un'ora al giorno.

ART . 8 SALARIO VARIABILE

Le parti convengono di istituire in aggiunta a quanto previsto dagli integrativi precedenti un Elemento Economico Territoriale (di seguito indicato come E.E.T.) nella misura appresso specificata. La sua erogazione ha caratteristiche tali da consentire l'applicazione del particolare trattamento contributivo previsto dall'art.1 - comma 67 - della legge 24 dicembre 2007 n. 247 e dal Decreto Interministeriale 7 maggio 2008. Le parti firmatarie del presente accordo convengono di assumere, per l'erogazione dell'E.E.T., quale indicatore dell'andamento congiunturale della Provincia di Rimini i dati forniti dall'osservatorio istituito presso la stessa Provincia di Rimini basato sulle presenze e all'andamento economico del settore.

Per gli anni futuri l'erogazione avverrà a condizione che i dati in questione, relativi all'anno precedente diano un risultato non inferiore al 40% rispetto all'anno di riferimento

L' Elemento Economico Territoriale viene così definito:

90 € mensili per tutti i lavoratori stagionali raggiungibile con le seguenti modalità

Dal 01.01.2009

€ 20,00 mensili

Dal 01.01.2010

Ulteriori € 20,00 mensili per un totale mensile pari a € 40,00

Dal 01.01.2011

Ulteriori € 50,00 mensili per un totale mensile pari a € 90,00

L'E.E.T. sarà erogato anche a tutto il personale assunto in aziende annuali con contratto di lavoro stagionale.

€ 10,00 mensili per tutti i lavoratori annuali dal mese di giugno 2009.

L'importo dell'E.E.T. verrà erogato in 26 esimi, rapportato ai part-time, e sarà escluso dal computo di tutti gli istituti contrattuali compreso il trattamento di fine rapporto.

Per gli apprendisti l'importo dell' E.E.T. sarà riproporzionato alle percentuali retributive previste dal presente accordo.

Le parti si incontreranno annualmente nel mese di febbraio per la valutazione delle previsioni delle presenze turistiche.



ART . 9 RETRIBUZIONE CONGLOBATA

Si conviene che in tutti i casi di rapporto di lavoro stagionale, il sistema di retribuzione preveda la corresponsione con cadenza mensile di tutti gli elementi salariali differiti, attraverso un rateo aggiuntivo di retribuzione differita.

Inoltre si specifica che l'azienda può anticipare il rateo di pagamento ferie. Qualora il lavoratore sia in grado di fruirle verranno conguagliate con quanto già percepito.

ART. 10 INTEGRAZIONE MALATTIA PUBBLICI ESERCIZI

Le parti concordano in deroga a quanto previsto dalla contrattazione collettiva nazionale PARTE SPECIALE PUBBLICI ESERCIZI CAPO IX art. 318 che, la normale retribuzione verrà corrisposta da parte dei datori di lavoro per i primi 3 (tre) giorni di malattia (periodo di carenza) anche quando la malattia non supera i 5 (cinque) giorni.

ART . 11 INTEGRAZIONE MALATTIA ALBERGHI – IMPRESE VIAGGIO- COMPLESSI TURISTICI ALL'ARIA APERTA

Le parti concordano in deroga a quanto previsto dalla contrattazione collettiva nazionale PARTE SPECIALE ALBERGHI CAPO IX art. 227 che la retribuzione relativa ai primi 3 (tre) giorni (carenza) sarà a carico dei datori di lavoro a prescindere dalla durata della malattia ed inoltre che ad integrazione dell'indennità a carico INPS nei giorni dal 4 al 20esimo il datore di lavoro corrisponderà un'integrazione fino al raggiungimento dell'80% della retribuzione.

ART. 12 INFORTUNI SUL LAVORO ALBERGHI – IMPRESE VIAGGIO- COMPLESSI TURISTICI ALL'ARIA APERTA

Le parti concordano in deroga a quanto previsto dalla contrattazione collettiva nazionale che ai lavoratori soggetti ad infortunio sul lavoro verrà corrisposta, da parte del datore di lavoro, un' integrazione dell'indennità corrisposta dall'INAIL fino a raggiungere il cento per cento della retribuzione sin dal giorno in cui si verifica l'infortunio e per tutto il periodo di conservazione del posto.

ART. 13 CONSERVAZIONE DEL POSTO (PERIODO DI COMPORTO)

Ai fini del diritto alla conservazione del posto, le assenze per malattia non si cumulano con le assenze per infortunio. Pertanto, il lavoratore ha diritto alla conservazione del posto per un periodo di 180 giorni per anno (intendendosi per tale il periodo compreso tra il 01 gennaio e 31 dicembre) per le assenze per malattia e 180 giorni per anno (intendendosi per tale il periodo compreso tra il 01 gennaio e il 31 dicembre) per le assenze per infortunio.



ART. 14 COMMISSIONE TECNICA

Le parti decidono di istituire una Commissione Tecnica con lo scopo di definire la collazione di tutta la contrattazione integrativa territoriale del settore.

ART . 15 DECORRENZA E DURATA

Il presente contratto integrativo decorrerà dal 01 giugno 2009 e avrà durata fino al 31.12.2011 e sarà valido fino al successivo rinnovo.

Per quanto non contenuto e specificato dal presente accordo valgono gli accordi precedenti e le norme di legge.

Letto confermato e sottoscritto

Per le OO.SS

**Per la Confesercenti Prov.le
di Rimini**



PROFILI FORMATIVI

ASSISTENTE AI SERVIZI DI SPIAGGIA

Profilo formativo	ASSISTENTE AI SERVIZI DI SPIAGGIA
Qualifiche di riferimento	Assistente ai bagnanti (Bagnino) Addetto ai servizi di spiaggia con funzioni di cassa Addetto ai servizi di spiaggia Inserviente di stabilimento, cabina, capanna, o agli spogliatoi
Conoscenze/Competenze	Contenuti formativi
<p><i>Trasversali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa - Saper comunicare in modo efficace nel contesto di lavoro - Conoscere le linee fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro - Conoscere gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi base di organizzazione aziendale: principi e modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa, il contesto di riferimento dell'impresa, i fattori di redditività dell'impresa - Relazionarsi nel contesto aziendale: comunicare efficacemente nel contesto aziendale con titolare e colleghi - La disciplina del rapporto di lavoro: il contratto di apprendistato, i diritti e doveri dei lavoratori, la busta paga - Nozioni base di sicurezza sul lavoro: la normativa di riferimento, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione
<p><i>Professionali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Interpretare le esigenze del cliente e presentare le soluzioni più adeguate anche in relazione al modello dell'accoglienza romagnola - Adottare tecniche di comunicazione appropriate per presentare i servizi offerti dallo stabilimento balneare anche in lingua straniera - Pianificare ed organizzare il servizio in spiaggia in base alle disponibilità dello stabilimento balneare - Applicare le procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze - Adottare modalità di acquisizione e registrazione degli addebiti dei clienti - Predisporre gli spazi dedicati 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente - Elementi base di una lingua straniera - Tecniche di promozione e vendita del servizio - La pianificazione del servizio: verifica delle disponibilità e registrazione delle prenotazioni - Tecniche di classificazione ed archiviazione delle informazioni - La gestione degli incassi - Il controllo del magazzino e le modalità di approvvigionamento delle attrezzature - Erogazione del servizio in spiaggia: la predisposizione delle attrezzature e l'allestimento della spiaggia - La gestione dei reclami - La pulizia, il riordino e la manutenzione

<p>all'accoglienza in modo da renderli gradevoli</p> <ul style="list-style-type: none"> - Allestire il servizio in spiaggia in base alle esigenze del cliente (ombrellone, sdraio, ecc) - Interpretare informazioni e segnali relativi a problemi di soggiorno ed intervenire per proporre soluzioni - Curare la pulizia e la manutenzione delle strutture e delle attrezzature dello stabilimento balneare - Effettuare il riordino e la pulizia della spiaggia e degli spazi dello stabilimento balneare - Effettuare la vigilanza della spiaggia ed intervenire in caso di situazioni di necessità 	<p>delle attrezzature e degli spazi di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> - La sorveglianza e la pulizia della spiaggia - Nozioni base di primo soccorso - Le disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro dello stabilimento balneare
--	---

BARISTA

Profilo formativo	BARISTA
Qualifiche di riferimento	Barman / bar women Caffettiere, Cantiniere Caffettiere, Cantiniere unico Cantiniere Barista
Conoscenze/Competenze	Contenuti formativi
<p><i>Trasversali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa - Saper comunicare in modo efficace nel contesto di lavoro - Conoscere le linee fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro - Conoscere gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi base di organizzazione aziendale: principi e modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa, il contesto di riferimento dell'impresa, i fattori di redditività dell'impresa - Relazionarsi nel contesto aziendale: comunicare efficacemente nel contesto aziendale con titolare e colleghi - La disciplina del rapporto di lavoro: il contratto di apprendistato, i diritti e doveri dei lavoratori, la busta paga - Nozioni base di sicurezza sul lavoro: la normativa di riferimento, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione
<p><i>Professionali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Interpretare le esigenze del cliente e presentare le soluzioni più adeguate anche in relazione al modello dell'accoglienza romagnola - Adottare tecniche di comunicazione appropriate per presentare i servizi offerti dal pubblico esercizio anche in lingua straniera - Pianificare ed organizzare il servizio al banco, al tavolo, al buffet - Applicare le procedure in uso per la registrazione delle vendite - Interpretare informazioni e segnali relativi a problemi del servizio al cliente ed intervenire per proporre soluzioni - Riconoscere le caratteristiche merceologiche dei prodotti (vini, liquori, distillati, caffè, latte, etc.) E le modalità per la loro conservazione - Attuare tecniche di miscelazione e servizio di vini, liquori, distillati, caffè, latte, the - Eseguire la manutenzione e la pulizia dei macchinari e dell'attrezzatura per mantenerli in continua efficienza 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente - Elementi base di una lingua straniera - Tecniche di promozione e vendita del servizio - La pianificazione del servizio: verifica delle disponibilità e registrazione delle prenotazioni - Tecniche di classificazione ed archiviazione delle informazioni - La gestione degli incassi - Il controllo del magazzino e le modalità di approvvigionamento delle attrezzature - Erogazione del servizio al bar: la predisposizione delle attrezzature e la mise en place - La gestione dei reclami - La pulizia, il riordino e la manutenzione delle attrezzature e degli spazi di lavoro - Nozioni base di primo soccorso - Le disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro - HACCP - Tecniche di degustazione e caratteristiche merceologiche delle

<ul style="list-style-type: none">- Impostare la mise en place necessaria in base ai servizi da svolgere nei vari momenti della giornata- Utilizzare i principali software gestionali per pubblici esercizi relativamente a gestione cassa e scontrini, tavoli, ordinamento e conto (palmari, etc)	principali bevande
---	--------------------

CAMERIERE di SALA

Profilo formativo	CAMERIERE di SALA
Qualifiche di riferimento	<p>Chef de range Dispensiere Dispensiere unico Cameriere di sala Demi chef de range Commis di cucina, di bar, di ristorante, Commis di selfservice, tavola calda, banco bar, sala Addetto al selfservice, tavola calda, banco bar, sala Cameriere Cameriere di bar Cameriere di ristorante Banconiere di tavola calda Cameriere ai vini, antipasti, trinciatore</p>
Conoscenze/Competenze	Contenuti formativi
<p><i>Trasversali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa - Saper comunicare in modo efficace nel contesto di lavoro - Conoscere le linee fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro - Conoscere gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi base di organizzazione aziendale: principi e modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa, il contesto di riferimento dell'impresa, i fattori di redditività dell'impresa - Relazionarsi nel contesto aziendale: comunicare efficacemente nel contesto aziendale con titolare e colleghi - La disciplina del rapporto di lavoro: il contratto di apprendistato, i diritti e doveri dei lavoratori, la busta paga - Nozioni base di sicurezza sul lavoro: la normativa di riferimento, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione
<p><i>Professionali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Interpretare le esigenze del cliente e presentare le soluzioni più adeguate anche in relazione al modello dell'accoglienza romagnola - Adottare tecniche di comunicazione appropriate per presentare i servizi offerti anche in lingua straniera - individuare ed adottare tecniche di servizio differenziate in ragione del menù e della tipologia di struttura ristorativa (cottura in sala, prime colazioni, servizio ai tavoli, buffet, servizio al bancone bar/caffetteria, ecc.) ed adeguare lo stile ristorativo alle variate situazioni di contesto 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente - Elementi base di una lingua straniera - Tecniche di promozione e vendita del servizio - La pianificazione del servizio: verifica delle disponibilità e registrazione delle prenotazioni - Tecniche di classificazione ed archiviazione delle informazioni - La gestione degli incassi - Tecniche di allestimento dello spazio ristorativo e di mise -en place di tavoli e banchetti - La gestione dei reclami - La pulizia, il riordino e la manutenzione

<ul style="list-style-type: none"> - Applicare le procedure in uso per la registrazione delle vendite - Interpretare informazioni e segnali relativi a problemi del servizio al cliente ed intervenire per proporre soluzioni - Riconoscere le caratteristiche merceologiche dei prodotti alimentari e le modalità per la loro conservazione - Adottare tecniche di predisposizione strutturale ed estetica delle pietanze - porzionatura, servizio alla fiamma, spinatura a <i>bordo tavolo</i>, <i>decorazione dolci</i>, ecc. - Eseguire la manutenzione e la pulizia dei macchinari e dell'attrezzatura per mantenerli in continua efficienza - Adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante in rapporto a tipologia di struttura ed eventi - Utilizzare i principali software gestionali per pubblici esercizi relativamente a gestione cassa e scontrini, tavoli, ordinamento e conto (palmari, etc) - Suggestire al cliente il giusto abbinamento cibo-vino 	<p>delle attrezzature e degli spazi di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nozioni base di primo soccorso - Le disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro - HACCP - Tecniche di degustazione e caratteristiche merceologiche dei principali alimenti - Principi di enogastronomia
--	---

CUOCO

Profilo formativo	CUOCO
Qualifiche di riferimento	<p>Cuoco capopartita Cuoco Cuoco di cucina non organizzata in partite Addetto di cucina Addetto mensa personale pasticciere Gastronomo Gelatiere Sfoglina</p>
Conoscenze/Competenze	Contenuti formativi
<p><i>Trasversali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa - Saper comunicare in modo efficace nel contesto di lavoro - Conoscere le linee fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro - Conoscere gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi base di organizzazione aziendale: principi e modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa, il contesto di riferimento dell'impresa, i fattori di redditività dell'impresa - Relazionarsi nel contesto aziendale: comunicare efficacemente nel contesto aziendale con titolare e colleghi - La disciplina del rapporto di lavoro: il contratto di apprendistato, i diritti e doveri dei lavoratori, la busta paga - Nozioni base di sicurezza sul lavoro: la normativa di riferimento, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione
<p><i>Professionali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - applicare le procedure standard aziendali per la elaborazione delle pietanze nel settore specifico della brigata (colazioni, antipasti caldi e freddi, primi piatti, secondi piatti di carne e di pesce, preparazione di piatti e guarnizioni, pasticceria) - proporre menù legati alla cucina tradizionale, alla cucina internazionale, ad occasione di speciali manifestazioni o ricorrenze, etc... - definire accostamenti appropriati tra pietanze e gamma di vini offerta per la realizzazione di menù tradizionali e tipici - scegliere le diverse componenti culinarie del menù anche in funzione dei parametri di costo prefissati - applicare le procedure standard aziendali per la ricerca, la selezione, l'acquisto e la conservazione delle merci 	<ul style="list-style-type: none"> - Principali diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali: vegetariana, macrobiotica ed eubiotica - Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale - Caratteristiche merceologiche degli alimenti - Tecniche per la preparazione di piatti tipici e complessi: antipasti caldi e freddi, primi e secondi piatti, contorni, fondi di cottura, salse madri e derivate - Tradizionali metodi di cottura degli alimenti: bollire, arrostitire, grigliare, friggere verdure, carni, pesci, crostacei, molluschi, pasta e riso - Moderne tecniche di cottura degli alimenti: al microonde, cottura con fit, cottura con sonda, affumicatura - Principali vini italiani ed europei e tecniche di composizione sequenze

<ul style="list-style-type: none"> - scegliere qualità e dosaggi di materie prime e semilavorati per la realizzazione di pietanze complesse - selezionare utensili ed attrezzature ad hoc per la pulitura, il taglio ed il trattamento di materie prime e semilavorati - scegliere tempi, temperature e metodi di cottura specifici per tipologia di alimento prevedendone le principali alterazioni e trasformazioni - utilizzare sistemi tecnologici avanzati per la trasformazione e conservazione di grandi quantità di cibi nel rispetto degli standard qualitativi e di gusto prefissati - applicare metodi e tecniche utilizzabili nel rapporto con gli interlocutori interni ed esterni - utilizzare le attrezzature e gli impianti della cucina e eseguirne la manutenzione e la pulizia per mantenerli in continua efficienza 	<p>alimentari cibo-vino</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disposizioni a tutela della salute nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative - Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (Dl n. 155/77) - HACCP
---	--

CAMERIERE ai PIANI

Profilo formativo	CAMERIERE ai PIANI
Qualifiche di riferimento	<p>Guardarobiera governante</p> <p>Pulitore, lavatore a secco</p> <p>Lavandaio unico</p> <p>Capo stiratrice, cucitrice, rammendatrice o unica</p> <p>Cameriera ai piani</p> <p>Addetto ai servizi di camera</p> <p>Lavandaio</p> <p>Stiratrice, cucitrice, rammendatrice</p> <p>Cameriera ai piani</p> <p>Addetto ai servizi di alloggio e ristorazione</p>
Conoscenze/Competenze	Contenuti formativi
<p><i>Trasversali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa - Saper comunicare in modo efficace nel contesto di lavoro - Conoscere le linee fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro - Conoscere gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi base di organizzazione aziendale: principi e modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa, il contesto di riferimento dell'impresa, i fattori di redditività dell'impresa - Relazionarsi nel contesto aziendale: comunicare efficacemente nel contesto aziendale con titolare e colleghi - La disciplina del rapporto di lavoro: il contratto di apprendistato, i diritti e doveri dei lavoratori, la busta paga - Nozioni base di sicurezza sul lavoro: la normativa di riferimento, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione
<p><i>Professionali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Interpretare le esigenze del cliente e presentare le soluzioni più adeguate anche in relazione al modello dell'accoglienza romagnola - Adottare tecniche di comunicazione appropriate per presentare i servizi offerti anche in lingua straniera - Utilizzare le tecniche di organizzazione del lavoro nel reparto piani-guardaroba, dall'utilizzo di attrezzature, materiali e prodotti di manutenzione e comfort - Applicare i prodotti adeguati al servizio di pulizia da effettuare - Utilizzare materiali e attrezzature nel rispetto delle norme di sicurezza e dell'ambiente - Attuare metodi efficaci per ottimizzare il tempo e gli sforzi 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente - Elementi base di una lingua straniera - La gestione dei reclami - La pulizia, il riordino e la manutenzione delle attrezzature e degli spazi di lavoro - Nozioni base di primo soccorso - Le disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro - L' Housekeeping e i suoi rapporti con gli altri reparti - Il programma di pulizie: Preparazione del carrello: come si entra nella camera, pulizia della camera, del bagno e delle parti comuni, il cambio della biancheria - I materiali da trattare e nozioni di chimica applicata ai prodotti ed alle loro funzioni

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Gestire le richieste del cliente con professionalità- Affrontare con competenza la gestione del reclamo- Gestire il rapporto con collaboratori e colleghi, sviluppando capacità di collaborazione all'interno del singolo reparto e l'integrazione organizzativa con gli altri reparti, in una logica di obiettivi comuni | |
|---|--|

ADDETTO ALLE AGENZIE VIAGGI

Profilo formativo	ADDETTO ALLE AGENZIE VIAGGI
Qualifiche di riferimento	Addetto ai servizi di prenotazione Promotore commerciale Cassiere addetto al cambio valute Impiegato addetto alla vendita di viaggi al banco
Conoscenze/Competenze	Contenuti formativi
<p><i>Trasversali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa - Saper comunicare in modo efficace nel contesto di lavoro - Conoscere le linee fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro - Conoscere gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi base di organizzazione aziendale: principi e modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa, il contesto di riferimento dell'impresa, i fattori di redditività dell'impresa - Relazionarsi nel contesto aziendale: comunicare efficacemente nel contesto aziendale con titolare e colleghi - La disciplina del rapporto di lavoro: il contratto di apprendistato, i diritti e doveri dei lavoratori, la busta paga - Nozioni base di sicurezza sul lavoro: la normativa di riferimento, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione
<p><i>Professionali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - curare le relazioni con tour operator, con gli addetti alle linee aeree, con altre agenzie turistiche, con le compagnie di trasporti etc - individuare le principali caratteristiche geografiche, storiche culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche del territorio per la realizzazione dei prodotti; - curare l'elaborazione dei prodotti/servizi, nuovi ed esistenti, anche mediante l'utilizzo delle I.C.T. (Information and Communication Technologies); - applicare le specifiche tecniche di marketing, con particolare riferimento alla customer satisfaction; - elaborare preventivi prodotti/servizi; - svolgere operazioni di back office, come la compilazione e l'emissione del voucher; - curare il front office della agenzia; - curare le modalità di realizzazione dei servizi di prenotazione e di tariffazione; - applicare le norme concernenti il settore. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente - Elementi base di una lingua straniera - Tecniche di promozione e vendita del servizio - La pianificazione del servizio: verifica delle disponibilità e registrazione delle prenotazioni - Tecniche di classificazione ed archiviazione delle informazioni - La gestione degli incassi - La qualità del servizio e la gestione dei reclami - La normativa del turismo - Geografia turistica e territorio - Organizzazione di una agenzia viaggi e delle strutture turistiche ricettive (tipologie, servizi, ecc.) - Tecniche di allestimento degli spazi - Elementi di base dell'ambiente windows e delle relative applicazioni software: fogli elettronici, programmi di videoscrittura ecc - Principali software per la gestione dei flussi informativi

	<ul style="list-style-type: none">- Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica- tecniche di costruzione tariffaria, e attività di biglietteria
--	--

IMPIEGATO AMMINISTRATIVO

<p>Profilo formativo</p> <p>Qualifiche di riferimento</p>	<p>IMPIEGATO AMMINISTRATIVO</p> <p>Impiegato addetto alla amministrazione del personale senza capo Controllo amministrativo Segretario Stenodattilografa con funzioni di segreteria Telescrivente Addetto alla amministrazione del personale, al controllo amministrativo, al ricevimento cassa, alla segreteria, al controllo merci e movimento personale con mansioni d'ordine Dattilografo Segretario di direzione e corrispondente in lingue estere Segretario amministrazione Impiegato di concetto Impiegato d'ordine Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita e alla ristorazione</p>
<p>Conoscenze/Competenze</p> <p><i>Trasversali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa - Saper comunicare in modo efficace nel contesto di lavoro - Conoscere le linee fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro - Conoscere gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro 	<p>Contenuti formativi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi base di organizzazione aziendale: principi e modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa, il contesto di riferimento dell'impresa, i fattori di redditività dell'impresa - Relazionarsi nel contesto aziendale: comunicare efficacemente nel contesto aziendale con titolare e colleghi - La disciplina del rapporto di lavoro: il contratto di apprendistato, i diritti e doveri dei lavoratori, la busta paga - Nozioni base di sicurezza sul lavoro: la normativa di riferimento, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione
<p><i>Professionali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail, ecc. - applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio - applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune - utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente - Tecniche di classificazione ed archiviazione delle informazioni - La qualità del servizio e la gestione dei reclami - Elementi di base dell'ambiente windows e delle relative applicazioni software: fogli elettronici, programmi di videoscrittura ecc - Principali software per la gestione dei flussi informativi - Servizi internet: navigazione, ricerca

<p>statistiche e report per interlocutori interni ed esterni</p> <ul style="list-style-type: none"> - applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici - redigere la documentazione relativa alla gestione del personale (foglio presenze, etc) - adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture) - valutare correttezza delle transazioni economiche nella relazione con servizi e interlocutori esterni all'azienda 	<p>informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principi di organizzazione e comunicazione aziendale - Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi, terminologia tecnica - Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.) - Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.) - Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica - Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione - Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale
--	---

ADDETTO ALLA PORTINERIA/FACCHINAGGIO

Profilo formativo	ADDETTO ALLA PORTINERIA/FACCHINAGGIO
Qualifiche di riferimento	Primo portiere Portiere unico Segretario con funzioni di portineria Portiere di notte Portiere Capo garage Facchino di notte e/o guardiano di notte Assistente di portineria Addetto portineria Garagista Facchino ai piani, ai saloni, ai bagagli Guardiano notturno e diurno Custode Fattorino
Conoscenze/Competenze	Contenuti formativi
<p><i>Trasversali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa - Saper comunicare in modo efficace nel contesto di lavoro - Conoscere le linee fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro - Conoscere gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi base di organizzazione aziendale: principi e modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa, il contesto di riferimento dell'impresa, i fattori di redditività dell'impresa - Relazionarsi nel contesto aziendale: comunicare efficacemente nel contesto aziendale con titolare e colleghi - La disciplina del rapporto di lavoro: il contratto di apprendistato, i diritti e doveri dei lavoratori, la busta paga - Nozioni base di sicurezza sul lavoro: la normativa di riferimento, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione
<p><i>Professionali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Assicurare l'ordinato flusso e deflusso della clientela - Identificare, in presenza di circostanze che destano sospetti, le persone che possono presentare particolari stati di alterazione, disagi e bisogni per prevenire rischi o pericoli - Garantire la sicurezza della struttura, dei beni dell'azienda, dei beni dei clienti (bagagli) - Gestire il servizio bagagli dei clienti - Intervenire a fronte di situazioni di emergenza relative a clienti, struttura, beni - Effettuare operazioni di check in e check 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente - Elementi base di una lingua straniera - La pianificazione del servizio - Tecniche di classificazione ed archiviazione delle informazioni - La qualità del servizio e la gestione dei reclami - Tecniche di osservazione e analisi del contesto e dell'ambiente - Principali strumenti tecnologici video e audio utilizzati per la sorveglianza - Tecniche di registrazioni di arrivi e partenza della clientela - Elementi di base di geografia del territorio

<p>out</p> <ul style="list-style-type: none">- Sovrintendere alla gestione delle aree di sosta delle autovetture- Fornire informazioni alla clientela sull'offerta del territorio, sui servizi della struttura ricettiva	
---	--

ADDETTO ALLA RIPARAZIONE/MANUTENZIONE

Profilo formativo	ADDETTO ALLA RIPARAZIONE/MANUTENZIONE
Qualifiche di riferimento	Operario specializzato provetto Operario specializzato Operaio qualificato Operaio comune o generico
Conoscenze/Competenze	Contenuti formativi
<p><i>Trasversali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa - Saper comunicare in modo efficace nel contesto di lavoro - Conoscere le linee fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro - Conoscere gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi base di organizzazione aziendale: principi e modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa, il contesto di riferimento dell'impresa, i fattori di redditività dell'impresa - Relazionarsi nel contesto aziendale: comunicare efficacemente nel contesto aziendale con titolare e colleghi - La disciplina del rapporto di lavoro: il contratto di apprendistato, i diritti e doveri dei lavoratori, la busta paga - Nozioni base di sicurezza sul lavoro: la normativa di riferimento, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione
<p><i>Professionali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - leggere e interpretare schemi e lay -out di progetto, distinte base e documentazione tecnica relativi ad impianti; - individuare e valutare i guasti; - scegliere la successione e le modalità di intervento, i mezzi di esecuzione; - operare interventi per l'aggiustaggio, la riparazione e la manutenzione di impianti ed attrezzature; - pianificare la manutenzione ordinaria e straordinaria; - curare la manutenzione degli attrezzi e degli strumenti di lavoro; - comprendere dati/simboli e istruzioni presenti nei manuali tecnici di riferimento; - adottare le specifiche istruzioni per l'assemblaggio e l'installazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche di macchine ed impianti; - interpretare le risposte degli strumenti di controllo e le informazioni relative al funzionamento del sistema impianto per 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di disegni tecnici: particolari e complessivi, segni, simboli, scale e metodi di rappresentazione - Principi e tecnologie di impianti elettrici, idraulici, elettronici - Materiali e componentistica elettrica-elettronica-idraulica - Principali tecniche di installazione ed assemblaggio di impianti - Principali strumenti, apparecchiature e attrezzature di lavoro e relative modalità di utilizzo - Metodologie di lettura cataloghi componenti elettrici-elettronici e manuali tecnici - Norme di riferimento per l'installazione e la manutenzione di impianti elettrici ed idraulici - Norme antinfortunistiche da rispettare nella fase di installazione e manutenzione impianti

<p>valutarne interventi di messa in efficienza produttiva;</p> <ul style="list-style-type: none">- adottare semplici tecniche di intervento e/o sostituzione su apparecchiature elettrico-elettroniche, anche equivalenti, in dotazione nell'impianto rispettando e ripristinando gli standard di sicurezza previsti nell'impianto stesso	
---	--

OPERATORE INFORMATICO

Profilo formativo	OPERATORE INFORMATICO
Qualifiche di riferimento	Addetto alle macchine elettrocontabili Operatore CED Analista programmatore CED
Conoscenze/Competenze	Contenuti formativi
<p><i>Trasversali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa - Saper comunicare in modo efficace nel contesto di lavoro - Conoscere le linee fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro - Conoscere gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi base di organizzazione aziendale: principi e modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa, il contesto di riferimento dell'impresa, i fattori di redditività dell'impresa - Relazionarsi nel contesto aziendale: comunicare efficacemente nel contesto aziendale con titolare e colleghi - La disciplina del rapporto di lavoro: il contratto di apprendistato, i diritti e doveri dei lavoratori, la busta paga - Nozioni base di sicurezza sul lavoro: la normativa di riferimento, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione
<p><i>Professionali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - individuare le caratteristiche hardware e software funzionali alle esigenze aziendali - identificare strumenti e procedure per la raccolta di informazioni su sistemi installati e relativi interventi di assistenza e manutenzione - applicare criteri e procedure per la sostituzione e la dismissione di macchine o periferiche obsolete - utilizzare strumenti hardware e software di diagnostica e tecniche di ricerca guasti - identificare tipologia e peculiarità delle anomalie, derivanti da problemi logici, accidentali o strutturali, e relativi interventi attivabili per la risoluzione - definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e restore dei dati - comprendere e decodificare la manualistica per l'assemblaggio, l'installazione e il collaudo di componenti hardware (case, scheda madre, processore, hard disk, ecc) - valutare le prestazioni del sistema hardware e delle sue componenti: 	<ul style="list-style-type: none"> - Caratteristiche ed evoluzioni del settore informatico - Architettura e componenti hardware di PC client e periferiche - Dispositivi di networking: server di rete, apparati di rete e cablaggi - Caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi di gestione testi, elaborazione dati, redazione presentazioni, ecc - Funzionamento dei principali sistemi operativi: Windows, Unix, Macintosh, ecc - I servizi web - Elementi base della tecnologia web e dei protocolli di rete (TCP/IP ed altri in uso) - Procedure di installazione e configurazione sistemi hardware e software - Tecniche di diagnostica di sistemi elettronici e informatici - Aspetti di sicurezza informatica: politiche di sicurezza, software antivirus in uso, ecc

<p>velocità, assenza di conflitti interni, qualità dell'output (immagini, suoni), ecc</p> <ul style="list-style-type: none">- adottare procedure e comandi di configurazione e ripristino dei sistemi operativi (Windows, Unix, Macintosh, ecc)- scegliere procedure per la configurazione e il monitoraggio delle impostazioni di connettività dei PC client- identificare parametri di configurazione e personalizzazione delle soluzioni applicative in relazione alle diverse tipologie di utenti- adottare procedure per installazione, testing e upgrade di software applicativi- individuare anomalie di funzionamento software diversamente generate (incompatibilità con sistema operativo, hardware o altro prodotto applicativo, errori di programmazione, perdita di dati, ecc)- tradurre esigenze e bisogni informativi degli utenti in specifiche per l'aggiornamento e la correzione dei software applicativi- richiedere preventivi ai fornitori	
--	--

ADDETTO AL RICEVIMENTO

Profilo formativo	ADDETTO AL RICEVIMENTO
Qualifiche di riferimento	Segretario ricevimento cassa Segretario Centralinista lingue estere Centralinista Segretario ricevimento/cassa
Conoscenze/Competenze	Contenuti formativi
<p><i>Trasversali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa - Saper comunicare in modo efficace nel contesto di lavoro - Conoscere le linee fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro - Conoscere gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi base di organizzazione aziendale: principi e modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa, il contesto di riferimento dell'impresa, i fattori di redditività dell'impresa - Relazionarsi nel contesto aziendale: comunicare efficacemente nel contesto aziendale con titolare e colleghi - La disciplina del rapporto di lavoro: il contratto di apprendistato, i diritti e doveri dei lavoratori, la busta paga - Nozioni base di sicurezza sul lavoro: la normativa di riferimento, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione
<p><i>Professionali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera - interpretare le esigenze del cliente e presentare le soluzioni più adeguate anche in relazione al modello dell'accoglienza romagnola - individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica in area - individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva - interpretare informazioni e segnali relativi a problemi di soggiorno - adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi dedicati al ricevimento in modo da renderli gradevoli e accoglienti - valutare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc. - Elementi di geografia e storia del territorio - Elementi di base di una lingua straniera: grammatica, sintassi, terminologia tecnica - Elementi di base dell'ambiente windows e delle relative applicazioni software: fogli elettronici, programmi di videoscrittura ecc - Principali software per la gestione dei flussi informativi - Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica - Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente - Tecniche di promozione e vendita - Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni - La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.

<p>nella struttura ricettiva</p> <ul style="list-style-type: none">- applicare le procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze- adottare modalità di acquisizione e registrazione degli addebiti dei clienti	<ul style="list-style-type: none">- La gestione degli incassi e gli strumenti di pagamento elettronici (POS, carte di credito, etc)
--	---

ADDETTO AL MAGAZZINO

Profilo formativo	ADDETTO AL MAGAZZINO
Qualifiche di riferimento	Magazziniere comune Magazziniere comune con funzioni operaie Magazziniere consegnatario Controllo merci
Conoscenze/Competenze	Contenuti formativi
<p><i>Trasversali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa - Saper comunicare in modo efficace nel contesto di lavoro - Conoscere le linee fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro - Conoscere gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi base di organizzazione aziendale: principi e modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa, il contesto di riferimento dell'impresa, i fattori di redditività dell'impresa - Relazionarsi nel contesto aziendale: comunicare efficacemente nel contesto aziendale con titolare e colleghi - La disciplina del rapporto di lavoro: il contratto di apprendistato, i diritti e doveri dei lavoratori, la busta paga - Nozioni base di sicurezza sul lavoro: la normativa di riferimento, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione
<p><i>Professionali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - riconoscere i documenti di accompagnamento delle merci e la corrispondenza con le specifiche da contratto - distinguere grandezze fisiche e tipologie delle merci movimentate per il loro corretto stoccaggio negli spazi assegnati in area magazzino - individuare gli elementi identificativi delle merci ed i dispositivi di sicurezza previsti - individuare gli spazi e le modalità di disposizione delle merci nei diversi locali del magazzino - utilizzare le attrezzature per lo stoccaggio e la movimentazione delle merci e dei prodotti - valutare funzionalità ed efficienza di attrezzature e macchinari utilizzati per la movimentazione (carrelli elevatori, muletti palletts, ecc.) - applicare tecniche di archiviazione e registrazione dei documenti - adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione - La struttura e organizzazione di un magazzino merci e il flusso delle merci in magazzino e - Le tipologie di merci e relative specifiche di stoccaggio, movimentazione e lavorazione - il sistema di autocontrollo HACCP - le norme antinfortunistiche e di sicurezza da rispettare nella gestione del magazzino - la tipologia e il funzionamento delle macchine per stoccaggio e movimentazione delle merci (carrelli elevatori, muletti, elevatrici, ecc.) - gli elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, ecc.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- valutare correttezza delle transazioni economiche nella relazione con servizi e interlocutori esterni all'azienda | |
|---|--|

PIZZAIOLO

Profilo formativo	PIZZAIOLO
Qualifiche di riferimento	Operatore pizza Pizzaiolo
Conoscenze/Competenze	Contenuti formativi
<p><i>Trasversali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa - Saper comunicare in modo efficace nel contesto di lavoro - Conoscere le linee fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro - Conoscere gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi base di organizzazione aziendale: principi e modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa, il contesto di riferimento dell'impresa, i fattori di redditività dell'impresa - Relazionarsi nel contesto aziendale: comunicare efficacemente nel contesto aziendale con titolare e colleghi - La disciplina del rapporto di lavoro: il contratto di apprendistato, i diritti e doveri dei lavoratori, la busta paga - Nozioni base di sicurezza sul lavoro: la normativa di riferimento, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione
<p><i>Professionali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - applicare le procedure standard aziendali per la preparazione delle pizze - applicare le procedure standard aziendali per la ricerca, la selezione, l'acquisto e la conservazione delle merci - scegliere qualità e dosaggi di materie prime e semilavorati per la realizzazione di pizze - pianificazione delle diverse fasi di lavorazioni - preparare la pizza, seguendo le varie fasi: la preparazione degli impasti, la lievitazione, lo stendi mento, la farcitura, la cottura - lavorare in presenza del consumatore - selezionare utensili ed attrezzature ad hoc per la pulitura, il taglio ed il trattamento di materie prime e semilavorati - scegliere tempi, temperature e metodi di cottura specifici per tipologia di alimento prevedendone le principali alterazioni e trasformazioni - utilizzare le attrezzature e gli impianti della cucina e eseguirne la manutenzione e la pulizia per mantenerli in continua efficienza 	<ul style="list-style-type: none"> - merceologia: principi organici/inorganici, cereali e loro derivati: le farine, alterazione degli alimenti; le conserve ed i loro derivati; la verdura, gli insaccati, i formaggi; i condimenti: olio, burro, strutto, margarina - la preparazione della pasta: gli ingredienti, gli impasti, i tempi di lievitazione, - gli impasti: a mano e meccanici, il recupero, la rigenerazione, la fermentazione e pezzatura - l'acqua e la sua importanza: grado di durezza, l'acqua potabile - la preparazione della pizza; le palline/porzione, la lavorazione delle palline: stendimento manuale e meccanico - la cottura: la temperatura del forno, la tecnica per infornare, i tempi di cottura - la farcitura: come e quando farcire con i diversi prodotti, la calibratura e la sequenza degli ingredienti, le farciture tradizionali e le pizze speciali - Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale - Disposizioni a tutela della salute nell'ambiente di lavoro nelle strutture

	<p>ristorative</p> <ul style="list-style-type: none">- Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (Dl n. 155/77) / HACCP
--	--

ADDETTO ALLE VENDITE

Profilo formativo	ADDETTO ALLE VENDITE
Qualifiche di riferimento	Commesso vendita al pubblico Aiuto commesso Cassiere bar/ristorante Cassiere di bar, ristorante, self service, tavola calda, pasticcerie, gelateria, mensa aziendale Banconiere di gelateria, pasticceria, tavola calda, etc Cassiere Addetto vendita biglietti
Conoscenze/Competenze	Contenuti formativi
<p><i>Trasversali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa - Saper comunicare in modo efficace nel contesto di lavoro - Conoscere le linee fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro - Conoscere gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi base di organizzazione aziendale: principi e modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa, il contesto di riferimento dell'impresa, i fattori di redditività dell'impresa - Relazionarsi nel contesto aziendale: comunicare efficacemente nel contesto aziendale con titolare e colleghi - La disciplina del rapporto di lavoro: il contratto di apprendistato, i diritti e doveri dei lavoratori, la busta paga - Nozioni base di sicurezza sul lavoro: la normativa di riferimento, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione
<p><i>Professionali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - individuare gli spazi assegnati in area deposito - utilizzare attrezzature per lo stoccaggio ed il trasporto dei prodotti in area vendita - adottare l'apposita modulistica per la registrazione dei colli-prodotti in arrivo e quelli stoccati - riconoscere gli elementi identificativi delle merci ed i dispositivi di sicurezza previsti (prezzi, placche antitaccheggio, ecc.) - applicare i criteri espositivi definiti secondo i quali presentare la merce sugli scaffali ed i prodotti al banco - valutare la presenza e la corretta esposizione delle parti identificative dei prodotti esposti e dei relativi prezzi - individuare i prodotti scaduti e le rotture di stock - valutare funzionalità ed efficienza delle attrezzature in area vendita: bilance, 	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione del servizio vendita nelle imprese turistiche - Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite - Le principali componenti del servizio nelle strutture di vendita - Elementi di base per la gestione dello spazio in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali - Tipologia delle macchine per lo stoccaggio delle merci e l'allestimento in area vendita: carrelli, muletti, ecc - Tipologia e funzionamento delle macchine ed attrezzi per la lavorazione e conservazione dei prodotti alimentari deperibili: bilance, affettatrici, coltelli, tritacarni, forni, celle frigorifero, ecc. - Principali apparecchiature per le operazioni di cassa: scanner per la lettura

<p>banchi-frigorifero, ecc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - comprendere ed interpretare le esigenze del cliente - selezionare le informazioni appropriate a rispondere in maniera mirata all'esigenza espressa dal cliente ed orientarne l'acquisto - adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente - rilevare il grado di soddisfazione del cliente - utilizzare le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre ed i dispositivi di cassa - individuare le eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi - applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento - valutare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi 	<p>dei codici a barre, POS, ecc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie - Elementi identificativi dei prodotti: classificazione, trattamento, tipicità, ecc. - Caratteristiche merceologiche ed utilizzo dei prodotti alimentari e non - Tecniche di vendita assistita ed attiva - Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture di vendita - Normative igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (Dl n.155/77)
--	---

AVVISO COMUNE

Le parti in considerazione delle difficoltà organizzative e strutturali del settore turistico colpito dallo stato di crisi strutturale e di mercato e dalla concorrenza sleale che fonda i propri successi su dumping contrattuale e sul non rispetto delle normative e si impegnano a ricercare per il settore tutti gli strumenti e gli accorgimenti necessari volti alla ricerca di una proposta di turismo fondata sulla alta qualità.

Pertanto ritengono necessari la promozione della responsabilità sociale di impresa attraverso il sistema della certificazione SA8000 la cui definizione sarà oggetto di studio e confronto futuro fra le parti nell'ambito della bilateralità.

**RICHIESTA PARERE DI CONFORMITA' PER L'ASSUNZIONE DI APPRENDISTI
PER CICLI STAGIONALI ART. 3 PUNTO 2
CONTRATTO INTEGRATIVO DEL TURISMO DELLA PROVINCIA DI RIMINI**

DATI ANAGRAFICI

Ditta: _____

Sede Legale Città _____

Sede Assunzione Città _____

P. IVA Attività _____

Iscrizione Confesercenti: SI/NO _____

Con la presente, la scrivente ditta, **richiede il parere di conformità** in rapporto alle norme previste dalla contrattazione integrativa provinciale relative all'apprendistato in cicli stagionali settore **Turismo** inferiore a mesi tre, di cui al **contratto integrativo** stipulato il **16 giugno 2009** per numero _____ apprendista/i secondo la/e seguente/i qualifica/che finale/i:

N° __ qualifica _____

N° __ qualifica _____

N° __ qualifica _____

DICHIARA

- di impegnarsi a garantire agli apprendisti assunti lo svolgimento del programma di formazione previsto dalla contrattazione integrativa provinciale di riferimento, di applicare i provvedimenti legislativi vigenti a livello nazionale;
 - che il numero di lavoratori specializzati e qualificati in servizio presso l'azienda è di _____,
 - che il numero di lavoratori apprendisti in servizio presso l'azienda è di _____;
 - che la retribuzione sarà conforme a quella prevista dal vigente CCNL per i dipendenti da aziende del turismo;
 - di essere a conoscenza che il parere di conformità rilasciato resta valido fino ad eventuale modifica degli elementi e dei requisiti aziendali indicati nella presente domanda.
- Dichiara infine di impegnarsi all'integrale rispetto del vigente CCNL in tutte le sue parti obbligatorie, economiche e normative, nonché delle vigenti norme di legge in materia

_____ : _____, li

La Ditta

(spazio riservato alla Commissione Paritetica)

Protocollo n° _____ del _____

PARERE DI CONFORMITA' PER L'ASSUNZIONE DI APPRENDISTI
Ai sensi art. 3 punto 2 Contratto Integrativo Turismo Provincia di Rimini

L'Ente Bilaterale Territoriale di Rimini

Vista la domanda del ___/___/___ protocollo n. _____ con la quale la ditta _____
_____, esercente attività di _____ con sede in
_____ nella propria sede operativa di _____
_____ ha chiesto di essere autorizzata, ai sensi dell'art.3 punto 2
dell'integrativo Provinciale Turismo della Provincia di Rimini settore Turismo ad instaurare rapporti di
apprendistato inferiori a mesi tre.

Preso atto delle dichiarazioni di cui alla domanda ed in particolare di quelle concernenti:

- a) il numero dei lavoratori occupati;
- b) il trattamento normativo ed economico;
- d) il rispetto di tutte le condizioni di sicurezza e salute previste dalla legislazione vigente

Esprime il proprio parere di conformità per l'instaurazione di rapporti di apprendistato con:

n _____ apprendisti per la qualifica di _____ durata _____

n _____ apprendisti per la qualifica di _____ durata _____

n _____ apprendisti per la qualifica di _____ durata _____

a condizione che siano rispettate le vigenti disposizioni di legge e del CCNL per i dipendenti da aziende del Turismo e del contratto integrativo di riferimento.

LA COMMISSIONE PARITETICA
