

.Allegato 1

I profili formativi aziende alberghiere, porti e approdi turistici

(1) Per l'attuazione delle disposizioni di cui al presente Accordo, con riferimento alle aziende alberghiere, ai porti e agli approdi turistici, ai complessi turistico ricettivi dell'aria aperta e ai rifugi alpini, i profili formativi sono quelli individuati dal CCNL Turismo 4 marzo 2010, così come delineati dal gruppo di esperti designati dal Ministero del Lavoro dal Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca, dalle Regioni e dalla Parti Sociali, con il supporto tecnico dell'Isfol.

SETTORE	AREA DI ATTIVITA'	PROFILO TIPO	QUALIFICHE (elenco esemplificativo)
turismo	alimenti e bevande	addetto alla produzione	cuoco, commis di cucina, pizzaiolo, ...
		addetto al banco	barman, barista, banconiere, ...
		addetto alla sala	maitre, chef de rang, commis di sala, ...
	ricevimento e piani	↓	
		addetto sala e piani	cameriera sala e piani
		↑	
		addetto ai piani	governante, cameriera ai piani, ...
		addetto al ricevimento	portiere, segretario di ricevimento, assistente ...
	servizi generali	↓	
		addetto front e back office	segretario ricevimento, amministrazione e cassa
		↑	
		addetto al back office	contabile, economo, magazziniere, ...
	promozione e commercializzazione	addetto alla manutenzione	operaio qualificato, operaio specializzato, giardiniere, addetto al garage, ...
		addetto alla organizzazione	programmatore di viaggi, promotore commerciale, promotore turistico locale, ...
		addetto al front office	addetto ai servizi di prenotazione, addetto alla biglietteria, ...
intrattenimento e wellness		addetto a servizi di spiaggia e portuali	assistente bagnanti, inserviente di stabilimento, sommozzatore, ormeggiatore, ...
		addetto ai servizi alla persona	addetto fangoterapia, estetista, parrucchiere, ...
		addetto all'animazione	animatore, istruttore sportivo, accompagnatore gruppi, operatore parchi a tema ...

PROFILO TIPO ADDETTO ALLA PRODUZIONE

Dietologo

Cuoco

Chef tecnologo

Gastronomo

Commis di cucina

Addetto di cucina

Pizzaiolo

Gelatiere

Pasticcere

Sfoglina

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

QUALIFICHE

AREA ATTIVITA'

DI Alimenti e bevande

SETTORE

Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere le caratteristiche del settore

Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera

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

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

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

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

COMPETENZE DI AREA

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

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

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

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande

Conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali

Conoscere e saper applicare le norme, le disposizioni e i criteri di autocontrollo in materia di igiene alimentare

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

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

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

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

Svolgere le operazioni di preparazione delle materie prime

Saper preparare fondi e salse, antipasti, primi piatti, secondi piatti, piatti a base di paste lievitate, dolci e gelati

Saper curare la coreografia del piatto

Conoscere e saper applicare le tecniche relative al controllo del costo – pasto

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

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

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

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO	ADDETTO AL BANCO
QUALIFICHE	<p>Barmen</p> <p>Banconiere di gelateria, pasticceria, tavola calda, chiosco di stazione</p> <p>Barista</p> <p>Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione</p>
AREA ATTIVITA'	DI Alimenti e bevande
SETTORE	Turismo
COMPETENZE DI SETTORE	
<p>Conoscere le caratteristiche del settore</p> <p>Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera</p> <p>Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera</p> <p>Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente</p> <p>Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto</p> <p>Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi</p>	

COMPETENZE DI AREA

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

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

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

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande

Conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali

Conoscere e saper applicare le norme, le disposizioni e i criteri di autocontrollo in materia di igiene alimentare

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

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

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

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera

Saper riconoscere le caratteristiche del cliente

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

Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda

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

Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la preparazione e il servizio delle principali bevande

Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la preparazione e il servizio di piatti semplici

Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out

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

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

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

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO ALLA SALA

Maitre
Sommelier
Caffetiere, Dispensiere, Caniniere
Chef de rang, sala, piani, vini, trinciatore
Cameriere ristorante, piani, sala, bar, tavola calda, self service
Commis di sala, tavola calda, bar
Addetto ai servizi di mensa
Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA DI ATTIVITA' DI Alimenti e bevande

SETTORE Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

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

COMPETENZE DI AREA

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

COMPETENZE DI PROFILO

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

PROFILO TIPO ADDETTO SALA E PIANI

Cameriera sala e piani

QUALIFICHE

Addetto ai servizi di alloggio e ristorazione
Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA ATTIVITA'

DI Alimenti e bevande / Ricevimento e piani

SETTORE

Turismo

Questo profilo si colloca in posizione intermedia tra l'addetto alla sala e l'addetto ai piani. Le relative competenze possono essere individuate operando una opportuna selezione dalle rispettive elencazioni.

PROFILO TIPO ADDETTO AI PIANI

Governante
Cameriera ai piani, villaggi turistici, camping
Guardarobiere

Addetto ai servizi di camera

QUALIFICHE

Stiratrice, cucitrice, rammendatrice

Pulitore, Lavatore a secco, Lavandaio, Addetto tintoria

Operatore servizi di pulizia

Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

AREA DI ATTIVITA' DI Ricevimento e piani

SETTORE Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere le caratteristiche del settore

Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera

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

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

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

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

COMPETENZE DI AREA

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

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

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

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Conoscere e saper applicare le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente e le tecniche per il loro utilizzo

Conoscere e saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy

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

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

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

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

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per l'effettuazione della pulizia e di riassetto dei piani, delle camere e delle relative dotazioni

Conoscere e saper applicare le procedure per evitare sottrazioni, smarrimenti, usi impropri dei materiali e delle dotazioni aziendali, nonché dei beni dei clienti

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

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

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO AL RICEVIMENTO

- Portiere
- Assistente di portineria
- Facchino ai piani, ai saloni, ai bagagli
- Guardiano diurno e notturno
- Hostess
- Sorvegliante di ingresso
- Custode
- Centralinista
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

QUALIFICHE

AREA DI ATTIVITA' DI Ricevimento e piani

SETTORE Turismo

COMPETENZE DI SETTORE

Conoscere le caratteristiche del settore

Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera

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

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

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

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

COMPETENZE DI AREA

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

Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali

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

Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

Conoscere e saper applicare le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente e le tecniche per il loro utilizzo

Conoscere e saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy

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

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

Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

COMPETENZE DI PROFILO

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

Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo

Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica

Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi

Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera

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

Saper riconoscere le caratteristiche del cliente

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

Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda

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

Conoscere e saper applicare le tecniche di yield management

Conoscere e saper applicare le tecniche per la formulazione del piano prenotazioni e le modalità per il suo utilizzo

Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la registrazione del cliente

Conoscere e saper applicare le procedure per la custodia dei valori e del bagaglio dei clienti

Conoscere e saper applicare le tecniche per la predisposizione della partenza del cliente

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

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

Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

PROFILO TIPO ADDETTO FRONT E BACK OFFICE

QUALIFICHE Segretario ricevimento, amministrazione, cassa.