



**Ccnl Turismo- apprendistato professionalizzante-
Profili formativi Aziende Alberghiere, Porti e Approdi
turistici** (Accordo per la disciplina contrattuale dell'apprendistato nel
settore Turismo ai sensi del D.Lgs 14 settembre 2011 n. 167)

L'azienda:

Ragione sociale	
------------------------	--

sottoscrive il presente piano formativo per

Nome e cognome	
-----------------------	--

COD. 03	ADDETTO AI PIANI
----------------	-------------------------

<p><u>QUALIFICHE</u> Governante, cameriera ai piani, villaggi turistici, camping, guardarobiere, addetto ai servizi di camera, 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.</p> <p><u>AREA DI ATTIVITA'</u> Ricevimento e piani</p> <p><u>COMPETENZE DI SETTORE:</u> 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 e di contesto; saper operare nel rispetto delle norme e della buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.</p> <p><u>COMPETENZE DI AREA:</u> 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;</p>	<p>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.</p> <p><u>COMPETENZE DI PROFILO:</u> 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.</p>
---	---

QUALIFICA DA CONSEGUIRE _____

Luogo _____

Data _____

Timbro e firma _____