



**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. 06	ADDETTO BACK OFFICE

QUALIFICHE

Segretario di direzione, impiegato di concetto, impiegato d'ordine, corrispondente in lingue estere, stenodattilografo, impiegato amministrativo, contabile, magazziniere, addetto all'amministrazione del personale, al controllo amministrativo, impiegato amministrativo e/o contabile, addetto a macchine elettrocontabili. Archivist, programmatore Ced, operatore Ced, altre qualifiche afferenti al profilo espressamente comprese nella predetta elencazione.

AREA DI ATTIVITA'

Servizi Generali.

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 della 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 modalità di gestione dei magazzini e del trasporto;
conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo;
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 redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera;
conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita;
saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento;
conoscere e saper applicare le normative sulla privacy;
conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale ed analitica;
saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti;
conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura;
saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico;
conoscere e saper praticare le condizioni di stoccaggio dei materiali, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza;
conoscere e saper applicare le procedure 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.

QUALIFICA DA CONSEGUIRE _____

Luogo _____

Data _____

Timbro e firma _____