



**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. 01	ADDETTO AL BANCO
----------------	-------------------------

QUALIFICHE

Barman, banconiere di gelateria, pasticceria, tavola calda, chiosco di stazione, barista, altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

AREA DI ATTIVITA'

Alimenti e bevande

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 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 marcature 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;

QUALIFICA DA CONSEGUIRE _____

Luogo _____

Data _____

Timbro e firma _____