



**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
----------------	-------------------------

QUALIFICHE

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.

AREA DI ATTIVITA'

Ricevimento e piani

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 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 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.

QUALIFICA DA CONSEGUIRE _____

Luogo _____

Data _____

Timbro e firma _____