



ENTE BILATERALE
ALBERGHIERO E DEI PUBBLICI
ESERCIZI DI BERGAMO

**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. 09	ADDETTO A SERVIZI DI SPIAGGIA E PORTUALI
----------------	---

QUALIFICHE

Capo assistente bagnanti, assistente bagnanti, inserviente di stabilimento o cabina o capanna, sommozzatore, ormeggiatore, addetto ai servizi portuali, altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.

AREA DI ATTIVITA'

Intrattenimento e Wellness

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;
saper comprendere la psicologia del turista e la psicologia del gruppo;
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 a carattere specialistico, in una lingua straniera;
conoscere e saper applicare le tecniche di salvataggio;
conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto;
saper riconoscere le caratteristiche del cliente;
conoscere e saper applicare le tecniche alle diverse fasi della vendita;
conoscere e 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 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 _____