



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

<p><u>QUALIFICHE</u> 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.</p> <p><u>AREA DI ATTIVITA'</u> Servizi Generali.</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, 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.</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 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.</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; 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.</p>
--	--

QUALIFICA DA CONSEGUIRE _____

Luogo _____

Data _____

Timbro e firma _____