



**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:**

<b>Ragione sociale</b>	
------------------------	--

sottoscrive il presente piano formativo per

<b>Nome e cognome</b>	
-----------------------	--

<b>COD. 06</b>	<b>ADDETTO BACK OFFICE</b>
----------------	----------------------------

<p><b><u>QUALIFICHE</u></b>                  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><b><u>AREA DI ATTIVITA'</u></b>                  Servizi Generali.</p> <p><b><u>COMPETENZE DI SETTORE:</u></b>                  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><b><u>COMPETENZE DI AREA:</u></b>                  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><b><u>COMPETENZE DI PROFILO:</u></b>                  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** \_\_\_\_\_