



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

<p><u>QUALIFICHE</u> Barman, banconiere di gelateria, pasticceria, tavola calda, chiosco di stazione, barista, altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione.</p> <p><u>AREA DI ATTIVITA'</u> Alimenti e bevande</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 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.</p>	<p><u>COMPETENZE DI PROFILO:</u></p> <p>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;</p>
---	---

QUALIFICA DA CONSEGUIRE _____

Luogo _____

Data _____

Timbro e firma _____