



**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. 02 | ADDETTO ALLA SALA |

| | |
|---|---|
| <p><u>QUALIFICHE</u> Maitre, sommelier, caffettiere, dispensiere, cantiniere, chef de rang, sala, piani, vini, trinciatore, cameriere ristorante, piani, sala, bar , tavola calda, self service, commis di sala, tavola calda, bar, addetto ai servizi mensa, 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> 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 conoscere 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; conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse tipologie di servizio, conoscere e saper presentare le caratteristiche dei piatti e delle bevande compresi nel menu'; conoscere e saper applicare le tecniche per apparecchiare e sparecchiare, secondo le diverse tipologie di servizio; conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out; saper preparare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzando i diversi sistemi di pagamento; 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 _____