

# CONTENUTI FORMATIVI PER L'APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE PER LE AZIENDE CHE APPLICANO IL CCNL INDUSTRIA TURISTICA

## INDICE DEI PROFILI FORMATIVI

CONOSCENZE E COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI (COMUNI A TUTTE LE FIGURE).....	2
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AI PIANI.....	3
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	3
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA PRODUZIONE.....	4
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	4
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA SALA.....	5
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	5
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA MANUTENZIONE .....	6
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	6
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AL RICEVIMENTO E ADDETTO FRONT E BACK OFFICE.....	7
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	7
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: OPERATORE AREA BENESSERE .....	8
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	8
CCNL INDUSTRIA TURISTICA : ADDETTO BACK OFFICE.....	9
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	9
CCNL INDUSTRIA TURISTICA : ADDETTO BACK OFFICE; ADDETTO FRONT E BACK OFFICE.....	10
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	10
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA ORGANIZZAZIONE, ADDETTO AL FRONT OFFICE.....	12
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	12
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AI SERVIZI DI SPIAGGIA , PORTUALI E PARCHI, ADDETTO ALL'ANIMAZIONE. 13	
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	13
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTI AI SERVIZI MARINARESCHI .....	14
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLE ATTRAZIONI MECCANICHE E ACCOGLIENZA;.....	21
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA MANUTENZIONE E ALLA PULIZIA DI GABBIE, RECINTI, VASCHE ED ACQUARI ED ALLA CURA E SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI AGLI ANIMALI;.....	22
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AL BANCO .....	23
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	23
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DELL'AZIENDA .....	25
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	25
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AREA AMMINISTRATIVA .....	26
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	26
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO BACK OFFICE.....	28
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	28
CCNL INDUSTRIA TURISTICA.....	30
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	30
CCNL INDUSTRIA TURISTICA.....	32
ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO .....	32

I percorsi formativi delle specifiche figure professionali sono articolati in contenuti formativi di base e di carattere trasversale, finalizzati all'inserimento in azienda e nell'ambiente lavorativo mediante il trasferimento delle conoscenze su tematiche comuni, e in contenuti formativi di carattere professionalizzante, finalizzati all'acquisizione di conoscenze e capacità tecnico-professionali.

### **CONOSCENZE E COMPETENZE DI BASE E TRASVERSALI (COMUNI A TUTTE LE FIGURE)**

- Conoscere il contesto aziendale di riferimento (Missione e cultura aziendale, Carta dei Valori, Codice etico, Evoluzione del sistema dell'Industria Turistica nelle diverse sue parti speciali)
- Conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali, con particolare riferimento al contratto di apprendistato professionalizzante, trattamento economico fisso ed accessorio, assenze del personale, codice disciplinare, articolazione organizzativa dell'Azienda con particolare riferimento alla struttura di appartenenza
- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro, in particolare le principali normative di riferimento (Legge 191/1974, D.lgs. 626/1994, ecc.); l'organizzazione della sicurezza sul lavoro; cenni sulla prevenzione incendi, le emergenze ed il pronto soccorso; i dispositivi di protezione individuale
- Conoscere i principali processi economici e commerciali dell'impresa
- Valutare le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale
- Comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna)
- Analizzare e risolvere situazioni problematiche
- Conoscere ed saper utilizzare le tecniche, i metodi di lavoro della propria area di attività, gli strumenti e le tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato

**Di seguito sono riportati i profili formativi alcuni di carattere generale ed altri a carattere specifico**

## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AI PIANI**

### **ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO**

- Governante
- Cameriera ai piani, villaggi turistici, camping
- Guardarobiere
- Addetto ai servizi di camera
- Stiratrice, cucitrice, rammendatrice
- Pulitore, Lavatore a secco, Lavandaio, Addetto tintoria
- Operatore servizi di pulizia
- Addetto ai servizi di alloggio
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- 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
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per l'effettuazione della pulizia e di riassetto dei piani, delle camere e delle relative dotazioni
- Conoscere e saper applicare le procedure per evitare sottrazioni, smarrimenti, usi impropri dei materiali e delle dotazioni aziendali, nonché dei beni dei clienti
- 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

## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA PRODUZIONE**

### **ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO**

- Dietologo
- Cuoco
- Chef Tecnologo
- Gastronomo
- Commis di cucina
- Addetto di cucina
- Pizzaiolo
- Gelatiere
- Pasticciere
- Sfoglina
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- 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 sapere applicare le norme, le disposizioni e i criteri di autocontrollo in materia d'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
- 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
- Svolgere le operazioni di preparazione delle materie prime
- Saper preparare fondi, salse, antipasti, primi piatti, secondi piatti, piatti di paste lievitate, dolci e gelati
- Saper curare la coreografia del piatto
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative al controllo del costo – pasto
- 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

## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA SALA**

### **ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO**

- 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 di mensa
- Addetto ai servizi di ristorazione
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- 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
- 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 menù
- 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 e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento
- Conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura 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

## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA MANUTENZIONE**

### **ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO**

- Operaio qualificato;
- Operaio comune
- Operaio specializzato;
- Operaio specializzato provetto;
- Capo squadra
- Capo operaio
- Giardiniere
- Addetto alla manutenzione di aree verdi
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza
- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie)
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali
- Controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili
- Conoscere e saper applicare le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente
- Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Saper eseguire interventi di precisione per aggiustare, mantenere e riparare macchine, impianti, dotazioni e attrezzature
- Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)
- Sapere applicare le procedure e saper utilizzare la strumentazione per il collaudo
- 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

## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AL RICEVIMENTO E ADDETTO FRONT E BACK OFFICE**

### **ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO**

- Portiere
- Assistente di portineria
- Facchino ai piani, ai saloni, ai bagagli
- Guardiano diurno e notturno
- Hostess
- Sorvegliante di ingresso
- Custode
- Centralinista
- Segretario di ricevimento, cassa, portineria
- Controllore di campeggio
- Addetto al ricevimento, cassa, cassa bar, cassa ristorante
- Addetto cassa negozi vari
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- 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 redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti 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 di yield management
- Conoscere e saper applicare le tecniche per la formulazione del piano prenotazioni e le modalità per il suo utilizzo
- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la registrazione del cliente
- Conoscere e saper applicare le procedure per la custodia dei valori e del bagaglio dei clienti
- Conoscere e saper applicare le tecniche per la predisposizione della partenza del cliente
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni, materiali
- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per l'effettuazione della pulizia e di riassetto dei piani, delle camere e delle relative dotazioni
- 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

## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA: OPERATORE AREA BENESSERE**

### **ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO**

- Addetto Fangoterapia;
- Addetto alle Inalazioni;
- Massoterapista;
- Massaggiatore;
- Fisiocinesiterapista;
- Estetista;
- Pedicurista
- Manicurista
- Barbiere
- Parrucchiere
- Visagista
- Addetto fangoterapia
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo, svolgere attività di accoglienza diretta alla persona nei reparti cura delle aziende termali e saper accompagnare gli utenti alle visite, agli accertamenti sanitari e alle cure termali.
- Saper trasferire e/o trasportare gli utenti non autonomi utilizzando i presidi, gli ausili e le attrezzature idonee.
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere le diverse tipologie dei mezzi di cura termali, gli effetti dei principi attivi in essi contenuti
- Saper leggere ed interpretare le prescrizioni mediche indicate nelle schede cliniche dei clienti
- Conoscere e saper applicare le procedure e le tecniche adeguate alle diverse tipologie di trattamento termale
- Conoscere e saper utilizzare i prodotti, gli strumenti, le attrezzature e gli impianti per la corretta somministrazione dei trattamenti termali secondo le prescrizioni mediche
- Saper realizzare attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico.
- Conoscere e saper rilevare eventuali effetti collaterali nel corso della somministrazione del trattamento
- Conoscere e saper applicare le tecniche di primo soccorso
- Saper rilevare il livello dei consumi dei prodotti utilizzati e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al reintegro se necessario
- Saper preparare il materiale naturale termale, saperne controllare le caratteristiche fisiche e curarne la conservazione.
- Saper identificare le anomalie di funzionamento delle attrezzature e dei macchinari adottando modalità specifiche di intervento.
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente, identificarne i bisogni e le aspettative.
- Conoscere e saper eseguire i principi della rieducazione funzionale termale, al fine di poter coadiuvare il personale sanitario addetto alla sua realizzazione.
- Conoscere e saper eseguire diversi tipi di massaggi
- Conoscere e saper eseguire i principali trattamenti estetici
- 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 procedure igienico-sanitarie per la predisposizione, la manutenzione, la disinfezione e/o la sterilizzazione degli ambienti e degli strumenti di lavoro
- Conoscere elementi di legislazione sanitaria e termale
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto



## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA : ADDETTO BACK OFFICE**

### **ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO**

- Operatore
- Programmatore
- Analista
- Programmatore - Analista
- Operatore di macchine perforatrici e verificatrici
- Controllore di settore tecnico di CED, compreso il settore delle TLC
- Operatore di elaboratore con controllo di flusso
- Scheduler flussista
- Programmatore e minutatore di programmi
- Tecnico programmatore di assistenza e installazione
- Tecnico sistema informativo aziendale
- Tecnici /operatori di informatica aziendale
- Altri qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo di riferimento, le procedure previste dal Sistema di Qualità Aziendale
- Conoscere il concetto di organizzazione e pianificazione del lavoro e degli elementi di base per l'analisi di un flusso di lavoro
- Conoscere le metodiche e saper utilizzare gli strumenti per la creazione, disegno ed analisi dei processi aziendali che prevedono il ricorso a tecnologie informatiche
- Conoscere le metodologie di rilevazione dei fabbisogni informativi
- Conoscere ed utilizzare le metodologie e le tecniche di rappresentazione dei processi a contenuto informatico
- Essere in grado di utilizzare i tools informatici a supporto delle metodologie e tecniche di analisi
- Eseguire operazioni di caricamento dei dati sui sistemi informatici aziendali
- Saper gestire il mantenimento in efficienza della sala di elaborazione, la predisposizione delle varie unità componenti il sistema, il salvataggio dei programmi, la manutenzione ordinaria e l'alimentazione delle periferiche
- Saper strutturare data base, utilities, tools, test dei programmi, collaudo dei programmi, tecnologie per l'office automation, test di penetrazione e auditing del software
- Essere in grado di utilizzare i linguaggi di programmazione per realizzare, modificare e personalizzare programmi
- Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra le sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici
- Conoscere gli strumenti hardware per progettare architetture informatiche di rete
- Saper individuare eventuali "bug" o imperfezioni nelle diverse applicazioni, in particolare quelle web, che costituiscono un rischio per eventuali infiltrazioni di intrusi
- Conoscere le norme per il trattamento dei dati nel rispetto della tutela della privacy e la legislazione contro i crimini informatici
- Essere in grado di proporre soluzioni di sistemi EDP atte al miglioramento della produttività, all'incremento o al recupero dell'efficacia e dell'efficienza
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto
- Conoscere le regole di funzionamento dei team di lavoro
- Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto
- Conoscere le tecniche di benchmarking e conoscenza del mercato ICT
- Conoscere i linguaggi di sviluppo dei sistemi
- Conoscere le tecniche di manutenzione evolutiva dei sistemi
- Conoscere i principali database: Oracle, SQL Server

## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA : ADDETTO BACK OFFICE; ADDETTO FRONT E BACK OFFICE**

### **ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO**

- Segretario – Segretario assistente
- Segretario di direzione
- Segretario di amministrazione
- Corrispondente in lingue estere
- Addetto compiti vari di ufficio
- Centralinista telefonico
- Receptionist
- Addetto alle attività di segreteria
- Addetto al call center
- Addetto archivio centralizzato
- Centralinista con elementi di lingua straniera
- Dattilografo
- Stenodattilografo
- Archivist, protocollista
- Fatturista
- Scedarista
- Codificatore
- Addetto a mansioni d'ordine di segreteria
- Stenodattilografo in lingue estere
- Magazziniere
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo di riferimento, le procedure previste dal Sistemi di Qualità Aziendale
- Conoscere il concetto di organizzazione e pianificazione del lavoro e degli elementi di base per l'analisi di un flusso di lavoro
- Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione delle informazioni (sia su carta che su supporti informatici) anche in lingua straniera
- Conoscere e applicare le tecniche della comunicazione verbale e telefonica per la gestione della relazione interpersonale
- Conoscere le componenti, le fasi e gli obiettivi della comunicazione scritta e delle principali forme di comunicazione aziendale
- Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione della posta e l'archiviazione dei documenti cartacei
- Conoscere le procedure e saper organizzare le riunioni e gli eventi di lavoro
- Conoscere e applicare le procedure per l'organizzazione di viaggi di lavoro
- Conoscere la funzionalità del sistema operativo e dell'interfaccia utente e del contesto di rete aziendale
- Conoscere gli elementi di base per navigare nella rete internet e gestire la posta elettronica per una efficace ed efficiente organizzazione del lavoro
- Conoscere l'ambiente dell'Office Automation ed essere in grado di gestire e condividere file, cartelle e risorse hardware
- Essere in grado di impostare documenti di testo semplici e di creare ed automatizzare tabelle semplici
- Essere in grado di individuare e risolvere semplici anomalie e disfunzioni ricorrenti
- Conoscere ed saper utilizzare le funzionalità avanzate dei software applicativi, quali per esempio, programmi di scrittura, calcolo, presentazione ecc.
- Essere in grado di produrre documenti complessi, tabelle e grafici relativi, presentazioni efficaci e sapere integrare i file relativi agli applicativi utilizzati
- Essere in grado di gestire la corrispondenza
- Conoscenza normativa vigente in materia di circolazione e di recapito di corrispondenza
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico

- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura
- Conoscere e saper operare nel rispetto della normativa sulla privacy
- Conoscenza normativa vigente in materia di pubblica sicurezza
- Uso sistemi di sicurezza attivi e passivi in dotazione
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo, le misure di sicurezza e di tutela dell'ambiente di lavoro
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto
- Conoscere le regole di funzionamento dei team di lavoro
- Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto
- Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici

## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA ORGANIZZAZIONE, ADDETTO AL FRONT OFFICE**

### **ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO**

- Programmatore di viaggi e congressi
- Promotore commerciale
- Promotore turistico locale
- Addetto ai servizi di prenotazione, servizi turistici, biglietterie
- Addetto alla vendita banco viaggi
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- 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 redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
- Conoscere e saper applicare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria
- Conoscere e saper applicare le tecniche per la definizione del planning
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Conoscere e saper utilizzare le leve di marketing
- Conoscere e saper interpretare le politiche di marketing dell'azienda
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Saper effettuare prenotazioni
- Saper emettere biglietti aerei e ferroviari
- Conoscere le procedure di assistenza aeroportuale
- Saper compilare voucher e booking form
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out
- Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento in valuta straniera e nazionale
- 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

## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AI SERVIZI DI SPIAGGIA , PORTUALI E PARCHI, ADDETTO ALL'ANIMAZIONE**

### **ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO**

- Capo assistente bagnanti
- Assistente ai bagnanti
- Inserviente di stabilimento o cabina o capanna
- Sommozzatore
- Ormeggiatore
- Addetto ai servizi portuali
- Animatore
- Istruttore di nuoto
- Istruttore di ginnastica
- Sorvegliante di infanzia
- Addetto ai campi sportivi ed ai giochi
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- 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
- 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 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 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
- Saper gestire e coordinare le attività ludiche del cliente
- Conoscere e saper applicare alle attività dello spettacolo le tecniche relative a luci e suoni
- Conoscere e saper applicare nel contesto aziendale le tecniche sportive e artistiche
- Saper organizzare, gestire e coordinare le attività ludico sportive di bambini e ragazzi
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out
- Conoscere i processi "caratteristici" della funzione dell'animazione pertinente i giochi acquatici e le interazioni con le altre funzioni aziendali
- Conoscere i criteri generali di tecnologia dei sistemi idraulici delle attrazioni acquatiche e dei dispositivi di sicurezza pertinenti

## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTI AI SERVIZI MARINARESCHI**

Il percorso formativo della figura professionale del **Nostromo (B1)** è articolato all'interno di una profonda e sperimentata esperienza marinaresca, che comprende aspetti specialistici e contenuti gestionali di capitale importanza per il processo produttivo. La funzione presuppone l'idoneità a prestare l'attività all'aria aperta, in qualsiasi situazione meteorologica, sia di giorno sia di notte, e la capacità di nuotare.

### a) specialistici:

- abilitazione alla condotta delle Unità da diporto, o titolo equipollente; profonda conoscenza delle Unità da diporto e esperienza certa di navigazione;
- conoscenza delle caratteristiche degli impianti e delle dotazioni portuali, con particolare riferimento ai sistemi e strumenti d'ormeggio, a quelli antincendio ed antinquinamento, ai presidi antinfortunistici, ai requisiti per la condotta dei mezzi nautici di servizio;
- conoscenza e pratica delle procedure d'ormeggio, della gestione dei rifiuti di bordo, antinfortunistiche e della sicurezza in generale;
- conoscenza del mare e delle specifiche situazioni meteomarine locali;
- abilitazione all'uso di apparati radio in VHF;
- conoscenza e pratica dei mezzi di sollevamento delle Unità;
- conoscenza delle procedure a cui la sua attività deve uniformarsi nelle diverse situazioni meteorologiche; in specie in quelle avverse;
- conoscenza delle procedure per combattere incendi e allagamenti a bordo delle Unità da diporto;

### b) gestionali:

- capacità di collaborare con l'ufficio ricezione per il mantenimento di una situazione aggiornata sull'Utenza;
- capacità di riferire alla funzione superiore difetti tecnici della struttura e problematiche sollevate dall'Utenza proponendo possibili soluzioni;
- capacità di coordinare e controllare il Personale sottoposto e di promuoverne la formazione;
- capacità di uniformarsi alle direttive ricevute
- capacità di operare scelte assumendosene la responsabilità e riportandole, appena possibile, alla funzione superiore;
- capacità di aggiornamento delle proprie conoscenze.

Il percorso formativo della figura professionale del **Ormeggiatore esperto (C1)** è articolato all'interno di una accertabile esperienza marinaresca che comprende prevalentemente aspetti specialistici. La funzione presuppone l'idoneità a prestare l'attività all'aria aperta, in qualsiasi situazione meteorologica sia di giorno sia di notte, e la capacità di nuotare:

a) specialistici:

- abilitazione alla condotta delle Unità da diporto, o titolo equipollente;
- conoscenza delle caratteristiche dei mezzi nautici di servizio;
- conoscenza delle caratteristiche degli impianti e delle dotazioni portuali, con particolare riferimento ai sistemi e strumenti d'ormeggio;
- conoscenza e pratica delle procedure d'ormeggio;
- conoscenza delle procedure e dei presidi antinfortunistici;
- conoscenza delle specifiche situazioni meteomarine locali;
- conoscenza delle responsabilità che la disciplina contrattuale con l'Utenza affida alla sua funzione;
- abilitazione all'uso di apparati radio in VHF;
- conoscenza dei mezzi di sollevamento delle Unità in dotazione alla struttura;
- conoscenza delle procedure a cui la sua attività deve uniformarsi nelle diverse situazioni meteorologiche;
- conoscenza delle procedure per combattere incendi e allagamenti a bordo delle Unità da diporto;

b) gestionali:

- capacità di uniformarsi alle disposizioni impartite ed al "lavoro di gruppo";
- capacità di aggiornamento delle proprie conoscenze;

Il percorso formativo della figura professionale di **Ormeggiatore qualificato (C3)** è articolato all'interno di una esperienza marinaresca semplice che comprende prevalentemente aspetti specialistici. La funzione presuppone l'idoneità a prestare l'attività all'aria aperta, in qualsiasi situazione meteorologica, sia di giorno sia di notte, e la capacità di nuotare:

a) specialistici:

- conoscenza delle caratteristiche degli impianti e delle dotazioni portuali, con particolare riferimento ai sistemi e strumenti d'ormeggio;
- conoscenza delle procedure d'ormeggio;
- conoscenza dei presidi antinfortunistici;
- conoscenza delle specifiche situazioni meteomarine locali;
- conoscenza delle responsabilità che la disciplina contrattuale con l'Utenza affida alla sua funzione;
- abilitazione all'uso di apparati radio in VHF;

b) gestionali:

- capacità di uniformarsi alle disposizioni impartite ed al "lavoro di gruppo";
- capacità di aggiornamento delle proprie conoscenze.



Il percorso formativo della figura professionale di **Responsabile ufficio ricezione e assegnazione ormeggi (B1)** è articolato in contenuti formativi finalizzati all'acquisizione di un patrimonio di conoscenze/titoli/capacità diversificati, specialistici e gestionali.. La funzione presuppone il possesso di titolo di Studio di secondo grado o superiore, la conoscenza della terminologia nautica inglese ed una attitudine certa al lavoro di "front office":

a) specialistici:

- conoscenza e pratica dei rapporti contrattuali con l'Utenza;
- conoscenza dei sistemi computerizzati e dei software adottati dall'Azienda;
- conoscenza semplice di elementi contabili (budget, fatture, bolle, regime IVA,etc.);
- conoscenza del prodotto, cioè dei diversi servizi offerti dall'Azienda, con particolare riferimento alla tipologia e caratteristica degli spazi adibiti ad ormeggio (sistemi d'ormeggio, spazio utile, fondali, orientamento e esatta ubicazione), delle caratteristiche delle utenze idriche ed elettriche a disposizione delle Unità e dei cicli/processi di produzione;
- conoscenza del regime tariffario previsto dall'Azienda;
- abilitazione all'uso di apparati radio in VHF;
- conoscenza delle procedure di booking;
- conoscenza generale della tipologia e delle caratteristiche delle Unità da diporto;
- conoscenza delle responsabilità che la disciplina contrattuale con l'Utenza affida alla sua funzione.

b) gestionali:

- capacità di rapporti interpersonali immediati, trasparenti ed "uniformi";
- capacità di analisi e di sintesi;
- capacità di collaborare con gli Addetti al servizio marinaresco ed ai servizi tecnici per il mantenimento di una situazione aggiornata sull'Utenza e sulla disponibilità dei servizi;
- capacità di riferire alla funzione superiore difetti delle dotazioni di ufficio proponendo possibili soluzioni;
- capacità di coordinare e controllare il Personale sottoposto e di promuoverne la formazione;
- capacità di uniformarsi alle direttive ricevute;
- capacità di operare scelte assumendosene la responsabilità e riportandole, appena possibile, alla funzione superiore;
- capacità di aggiornamento delle proprie conoscenze.

Il percorso formativo della figura professionale del **Responsabile assistenza tecnica e scalo di alaggio/varo (B1)** è articolato all'interno di una profonda e sperimentata esperienza tecnica, che comprende aspetti specialistici e contenuti gestionali di capitale importanza per il processo produttivo. La funzione presuppone l'idoneità a prestare l'attività all'aria aperta, in qualsiasi situazione meteorologica, sia di giorno sia di notte, e la capacità di nuotare.

a) specialistici:

- abilitazione, ove richiesta, alla condotta delle macchine, delle apparecchiature e degli strumenti in dotazione per l'alaggio, la movimentazione, il lavaggio delle carene e la taccatura delle Unità;
- conoscenza delle procedure standard per l'alaggio, il varo, la movimentazione, la taccatura ed il lavaggio delle carene delle Unità;
- conoscenza delle elementi strutturali delle diverse tipologie di Unità da diporto;
- conoscenza dei presidi antinfortunistici;
- conoscenza delle caratteristiche degli impianti e delle dotazioni dello scalo, con particolare riferimento a quelli antincendio ed antinquinamento;
- conoscenza delle responsabilità che la disciplina contrattuale con l'Utenza affida alla sua funzione;
- conoscenza delle procedure a cui la sua attività deve uniformarsi nelle diverse situazioni meteorologiche; in specie in quelle avverse;
- conoscenza delle procedure per combattere incendi e allagamenti a bordo delle Unità da diporto;

b) gestionali:

- capacità di collaborare con l'ufficio ricezione per il mantenimento di una situazione aggiornata sui servizi prestati o prestabili;
- capacità di riferire alla funzione superiore difetti delle dotazioni proponendo possibili soluzioni;
- capacità di coordinare e controllare il Personale sottoposto e di promuoverne la formazione;
- capacità di uniformarsi alle direttive ricevute
- capacità di operare scelte assumendosene la responsabilità e riportandole, appena possibile, alla funzione superiore;
- capacità di aggiornamento delle proprie conoscenze.

Il percorso formativo della figura professionale del **Responsabile manutenzione e sicurezza (B2)** articolato all'interno di una profonda esperienza tecnica , che comprende aspetti specialistici e contenuti gestionali di rilevante importanza per la sicurezza del lavoro. La funzione presuppone il possesso di diploma tecnico, in specie di elettricista o elettromeccanico, l'idoneità a prestare l'attività all'aria aperta e la capacità di nuotare.

a) specialistici:

- abilitazione, ove richiesta, alla condotta degli impianti elettrici, elettromeccanici e meccanici in dotazione alla struttura;
- conoscenza delle reti elettriche, idriche, fognarie e delle Utenze;
- conoscenza dei processi di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- conoscenza della legislazione antinfortunistica e dei presidi adottabili a riduzione/prevenzione dei diversi rischi;
- conoscenza e custodia delle procedure e dei presidi antinfortunistici adottati ;
- conoscenza delle caratteristiche degli impianti, delle dotazioni dello scalo e delle eventuali officine;
- conoscenza delle responsabilità che l'Azienda affida alla sua funzione;
- conoscenza delle procedure a cui la sua attività deve uniformarsi nelle diverse situazioni meteorologiche; in specie in quelle avverse;
- conoscenza delle procedure per combattere incendi e allagamenti a bordo delle Unità da diporto;

b) gestionali:

- capacità di aggiornamento delle procedure antinfortunistiche;
- capacità di collaborare con l'ufficio ricezione per il mantenimento di una situazione aggiornata sull'efficienza delle apparecchiature e impianti;
- capacità di riferire alla funzione superiore difetti tecnici o della sicurezza proponendo possibili soluzioni;
- capacità di uniformarsi alle direttive ricevute
- capacità di operare scelte assumendosene la responsabilità e riportandole, appena possibile, alla funzione superiore;
- capacità di aggiornamento delle proprie conoscenze.

Il percorso formativo della figura professionale di **Responsabile tecnico dei mezzi nautici di servizio (B2)** è articolato all'interno di una esperienza marinairesca e tecnica della conduzione di Unità navali che comprende prevalentemente aspetti specialistici. La funzione presuppone l'idoneità a prestare l'attività all'aria aperta, in qualsiasi situazione meteorologica, sia di giorno sia di notte, e la capacità di nuotare. *Questa funzione è spesso attribuita al Nostromo.*

a) specialistici:

- abilitazione alla condotta delle Unità da diporto richiesta dalla tipologia dei mezzi nautici in dotazione, o titolo equipollente; profonda conoscenza delle Unità da diporto e esperienza certa di navigazione;
- conoscenza delle caratteristiche tecniche degli impianti e dotazioni di bordo;
- conoscenza degli elementi strutturali delle Unità da diporto;
- conoscenza dei processi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e dotazioni di bordo, e dell'opera viva;
- conoscenza dei mezzi di sollevamento delle Unità;
- conoscenza delle procedure a cui la sua attività deve uniformarsi nelle diverse situazioni meteorologiche; in specie in quelle avverse;
- conoscenza delle procedure per combattere incendi e allagamenti a bordo delle Unità da diporto;

b) gestionali:

- capacità di collaborare con il Nostromo per il mantenimento di una situazione aggiornata dei mezzi nautici;
- capacità di riferire alla funzione superiore difetti dei mezzi e relative dotazioni proponendo possibili soluzioni;
- capacità di operare scelte assumendosene la responsabilità e riportandole, appena possibile, alla funzione superiore;
- capacità di aggiornamento delle proprie conoscenze;

## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLE ATTRAZIONI MECCANICHE E ACCOGLIENZA;**

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Conoscere i processi “caratteristici” della funzione dell’animazione e dell’accoglienza e le interazioni con le altre funzioni aziendali
- Conoscere i criteri generali di tecnologia meccanica delle attrazioni e dei dispositivi di sicurezza pertinenti
- Saper applicare la metodologie previste dal sistema qualità aziendale
- Saper utilizzare le attrazioni meccaniche e pertinenti software applicativi e tools informatici e telematici a supporto delle attività gestite

**CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA MANUTENZIONE E ALLA PULIZIA DI GABBIE, RECINTI, VASCHE ED ACQUARI ED ALLA CURA E SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI AGLI ANIMALI;**

**CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Conoscere i processi “caratteristici” delle attività di cura e salvaguardia degli animali e le interazioni con le altre funzioni aziendali
- Conoscere i criteri generali pertinenti la cura delle gabbie, recinti, vasche ed acquari e dei dispositivi di sicurezza pertinenti
- Saper applicare la metodologie previste per la somministrazione dei pasti agli animali
- Saper utilizzare i pertinenti software applicativi e tools informatici e telematici a supporto delle attività gestite

## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AL BANCO**

### **ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO**

- Addetto al controllo delle vendite;
- Preparatore di commissioni;
- Cassiere Comune;
- Commesso alla vendita al pubblico;
- Commesso di rosticceria, friggitoria e gastronomia;
- Magazziniere anche con funzioni di vendita;
- Addetto ai negozi o filiali di esposizioni,
- Estetista, anche con funzioni di vendita;
- Addetto al ricevimento ed esecuzione mansioni di bordo;
- Commesso specializzato provetto;
- Addetto al centralino telefonico
- Barman
- Banconiere di gelateria, pasticceria, tavola calda, chiosco di stazione
- Barista
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Saper gestire le comunicazioni dirette e telefoniche
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita
- Saper condurre una conversazione in lingua straniera finalizzata alle operazioni di vendita
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper applicare le politiche marketing dell'azienda
- Conoscere la merceologia alimentare e delle bevande
- Conoscere la merceologia specifica
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali
- Saper gestire i rapporti con i fornitori
- Leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)
- Conoscere e saper applicare le norme sulla etichettatura, marcatura e confezionamento dei prodotti
- Saper gestire la preparazione, il confezionamento e l'imballaggio della merce
- Saper riconoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti
- Saper trattare e conservare gli alimenti anche secondo le norme haccp
- Conoscere e saper applicare le norme, le disposizioni e i criteri di controllo e autocontrollo in materia di igiene alimentare
- Saper definire il piano di assortimento e fare gli ordini
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay-out
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Conoscere i principali prodotti locali tipici e tradizionali
- 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 i principali piatti e vini locali e nazionali
- Saper utilizzare i principali software applicativi
- Conoscere e saper gestire le operazioni, gli strumenti di pagamento e di incasso e la relativa documentazione

- Saper gestire i servizi al cliente dopo la vendita, compreso le operazioni di assistenza e di ripristino conformità del prodotto
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto



## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DELL'AZIENDA**

### **ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO:**

- Addetto alle attività di supporto alla gestione dell'azienda
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli utilizzati nella propria area di attività
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro
- Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro proprie dell'area di attività.
- Conoscere i metodi di lavoro e le procedure da applicare.
- Conoscere le fasi operative di gestione e sviluppo dell'attività di competenza e dei relativi prodotti e servizi.
- Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti.
- Avere una adeguata conoscenza delle normative da applicare nell'ambito della propria area di competenza.
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AREA AMMINISTRATIVA**

### **ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO**

- Contabile
- Contabile esperto
- Addetto contabilità
- Contabile specialista
- Addetto gestione crediti
- Operatore di contabilità
- Addetto a macchine elettrocontabili
- Economo
- Contabile d'ordine
- Contabile/impiegato amministrativo
- Tecnici ed addetti di amministrazione/ finanza/ controllo di gestione
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo di riferimento, le procedure previste dal S.Q.A.
- Conoscere il concetto di organizzazione e pianificazione del lavoro e degli elementi di base per l'analisi di un flusso di lavoro
- Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione delle informazioni
- Conoscere i principi economici, finanziari e contabili
- Conoscere le principali normative fiscali vigenti
- Essere in grado di effettuare le rilevazioni contabili in partita doppia (contabilità clienti, fornitori, contabilità IVA)
- Conoscere e saper utilizzare i diversi mezzi e sistemi di pagamento ed incasso
- Essere in grado di impostare il primo bilancio di verifica
- Conoscere i criteri generali che guidano l'interpretazione e la lettura del bilancio d'esercizio
- Essere in grado di leggere i dati di bilancio per poter valutare i risultati conseguiti dalla propria azienda
- Essere in grado di utilizzare gli strumenti previsti dal sistema gestionale aziendale per le registrazioni delle operazioni e dei fatti contabili
- Conoscere l'ambiente dell'Office Automation ed essere in grado di gestire e condividere file, cartelle e risorse hardware
- Essere in grado di impostare documenti di testo semplici e di creare ed automatizzare tabelle semplici per elaborazioni extracontabili
- Essere in grado di individuare e risolvere semplici anomalie e disfunzioni ricorrenti
- Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione e l'archiviazione dei documenti contabili
- Essere in grado di effettuare le rilevazioni di operazioni complesse
- Conoscere ed applicare i criteri di valutazione per le operazioni di chiusura dei conti e redazione del bilancio
- Possedere padronanza completa delle logiche e dei meccanismi operativi di redazione del bilancio d'esercizio
- Essere in grado di effettuare verifiche mirate in ambito contabile, fiscale e dichiarativo
- Conoscere i principali indici di redditività, finanziari e patrimoniali
- Essere in grado di analizzare il contenuto dei principali documenti allegati al bilancio previsti dalla normativa
- Essere in grado di elaborare dei dati informativi del bilancio per la redazione di report significativi
- Conoscere le regole di funzionamento dei team di lavoro
- Saper redigere documenti o lettere di natura contabili, moduli e distinte
- Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso
- Conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica
- Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti

- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
- Essere in grado di eseguire operazioni fiscali e previdenziali e di gestire attività di acquisto e di fatturazione
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo, le misure di sicurezza e di tutela dell'ambiente di lavoro
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto
- Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto
- Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti

## CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO BACK OFFICE

### ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Addetto area risorse umane
- Assistente amministrazione personale
- Addetto amministrazione personale
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere gli strumenti, le tecniche e le metodologie necessari per sviluppare progetti di miglioramento organizzativo della funzione/processo, in coerenza con gli obiettivi di aziendali (sviluppo organizzativo) ovvero
  - realizzare un'analisi organizzativa della struttura e dei processi dell'area di competenza
  - identificare e sviluppare aree di intervento nuove ed individuare le migliori modalità di gestione dei processi di competenza
  - pianificare azioni di miglioramento rispetto alle esigenze rilevate
  - tenere sotto controllo lo stato di avanzamento dei progetti e programmi di sviluppo organizzativo
- Conoscere i processi, le procedure ed i documenti che competono alla funzione/processo, (processi interni) ovvero:
  - conoscere le procedure interne per la gestione economico-finanziaria, la gestione dei rapporti con le altre funzioni/processi, servizi, uffici, enti produttivi
  - conoscere le procedure previste dal sistema qualità
  - conoscere il sistema gestionale aziendale
- Conoscere le tematiche inerenti la costituzione, gestione ed estinzione del rapporto di lavoro, in particolare per quanto attiene il profilo giuslavoristico
- Conoscere gli adempimenti amministrativi previdenziali e fiscali relativi a tutte le fasi del rapporto di lavoro, dall'instaurazione alla risoluzione
- Essere in grado di utilizzare gli strumenti operativi per l'attività di amministrazione del personale
- Essere in grado di applicare le modalità di calcolo degli elementi retributivi, contributivi e fiscali per la predisposizione del cedolino paga e la compilazione della modulistica previdenziale e fiscale
- Conoscere gli specifici approfondimenti sulla applicazione di alcune disposizioni che riguardano l'amministrazione del personale, focalizzando l'analisi sulle novità introdotte dalle disposizioni di legge in materia
- Essere in grado di utilizzare software applicativi e tools informatici e telematici a supporto delle attività gestite
- Essere in grado di raggiungere gli obiettivi individuali e di contribuire a quelli di gruppo, anche in presenza di ostacoli, adattando in modo flessibile ed efficiente le risorse disponibili, ottimizzando costi e benefici nel rispetto dei tempi e della qualità attesa (orientamento al risultato)
- Essere in grado di operare scelte e decisioni, valutando attentamente le conseguenze causate dalle scelte, assumendone la responsabilità (decisione)
- Essere in grado di pianificare, gestire e controllare le variabili organizzative ed economico-finanziarie più rilevanti per l'attività; essere in grado di strutturare efficacemente le attività, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo (organizzazione/programmazione)
- Essere in grado di cogliere e di rispondere alle esigenze sia del cliente interno che esterno, ponendosi nell'ottica che il proprio lavoro è rivolto ad un cliente finale, andando anche oltre la propria competenza specifica (orientamento al cliente)
- Essere in grado di catturare l'attenzione dell'interlocutore attraverso una comunicazione chiara, sintetica ed esaustiva, mostrando interesse verso il confronto e l'ascolto attivo delle opinioni altrui al fine di favorire e sviluppare le relazioni interpersonali (comunicazione)
- Essere in grado di individuare e risolvere i problemi analizzandoli e giungendo rapidamente alla proposta di soluzioni efficaci e coerenti, mantenendo una visione integrata di tutte le variabili presenti (ad esempio economiche, aziendali, umane, tecniche e di contesto) (elaborazione sistemica/problem setting/solving)
- Essere in grado di individuare soluzioni innovative e a promuovere nuove modalità nel risolvere i problemi creando nella proprio ambito di riferimento le condizioni perché ci possa essere innovazione (innovazione)

- Essere in grado di coordinare tecnicamente un gruppo di lavoro funzionale o interfunzionale costituito da persone interne e/o esterne all'azienda
- Saper lavorare in un team di lavoro
- Conoscere ed applicare le normative e le misure di sicurezza e di tutela dell'ambiente di lavoro
- Conoscere i processi "caratteristici" della funzione "amministrazione del personale" e le interazioni con le altre funzioni aziendali
- Conoscere le tecniche di selezione del personale, di analisi dei bisogni formativi e di gestione dei piani di formazione
- Conoscere le metodologie di pianificazione e controllo delle risorse umane e del costo lavoro
- Conoscere le metodologie e i sistemi di definizione delle politiche retributive e saper elaborare piani retributivi e sistemi incentivanti per il personale
- Acquisire tecniche di negoziazione nell'ambito delle relazioni industriali
- Conoscere la normativa del lavoro e il ruolo della contrattazione collettiva

## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA**

### **ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO**

- Tecnico commerciale
- Tecnico organizzazione vendite
- Capo ufficio commerciale/customer service
- Capo area/ispettore vendite
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Conoscere gli strumenti, le tecniche e le metodologie necessari per sviluppare progetti di miglioramento organizzativo della funzione/processo, in coerenza con gli obiettivi di aziendali (sviluppo organizzativo) ovvero
  - realizzare un'analisi organizzativa della struttura e dei processi dell'area di competenza
  - identificare e sviluppare aree di intervento nuove ed individuare le migliori modalità di gestione dei processi di competenza
  - pianificare azioni di miglioramento rispetto alle esigenze rilevate
  - tenere sotto controllo lo stato di avanzamento dei progetti e programmi di sviluppo organizzativo
- Conoscere i processi, le procedure ed i documenti che competono alla funzione/processo, (processi interni) ovvero:
  - conoscere le procedure interne per la gestione economico-finanziaria, la gestione dei rapporti con le altre funzioni/processi, servizi, uffici, enti produttivi
  - conoscere le procedure previste dal sistema qualità
  - conoscere il sistema gestionale aziendale
- Conoscere il perimetro funzionale ed operativo della funzione "commerciale"
- Conoscere le logiche dei sistemi di pianificazione e programmazione commerciale
- Conoscere i processi "caratteristici" della funzione "commerciale" e le interazioni con le altre funzioni aziendali
- Conoscere le logiche dell'orientamento al mercato ed applicare gli strumenti del marketing
- Conoscere il piano di marketing come strumento che definisce obiettivi, strategie ed azioni dell'azienda, sintetizzandone le linee guida per il futuro
- Conoscere e sapere rappresentare l'offerta di servizi e prodotti dell'azienda anche dal punto di vista tecnico
- Essere in grado di predisporre soluzioni tecniche e proposte economiche
- Essere in grado di identificare le fasi in cui si articola il processo di vendita (dalla prospezione al post-vendita)
- Conoscere e padroneggiare gli strumenti e le metodologie principali per la gestione dell'attività di vendita dal punto di vista dell'organizzazione dell'attività
- Conoscere i principi dell'orientamento al cliente
- Conoscere i principi e gli elementi di base della relazione interpersonale e della comunicazione efficace (verbale e non verbale)
- Essere in grado di gestire le criticità dell'agire comunicativo
- Applicare i metodi e le tecniche per la negoziazione e la gestione delle obiezioni
- Conoscere i principi della comunicazione telefonica
- Conoscere ed saper utilizzare gli strumenti necessari alla predisposizione e alla verifica dei risultati raggiunti dalla propria attività
- Essere in grado di raggiungere gli obiettivi, individuali e di contribuire a quelli di gruppo, anche in presenza di ostacoli, adattando in modo flessibile ed efficiente le risorse disponibili, ottimizzando costi e benefici nel rispetto dei tempi e della qualità attesa (orientamento al risultato)
- Essere in grado di operare scelte e decisioni, valutando attentamente le conseguenze causate dalle scelte, assumendosene rischi e responsabilità (decisione)
- Essere in grado di pianificare, gestire e controllare le variabili organizzative ed economico-finanziarie più rilevanti per l'attività; essere in grado di strutturare efficacemente le attività, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo (organizzazione/programmazione)

- Essere in grado di cogliere e di rispondere alle esigenze sia del cliente interno che esterno, ponendosi nell'ottica che il proprio lavoro è rivolto ad un cliente finale, andando anche oltre la propria competenza specifica (orientamento al cliente)
- Essere in grado di catturare l'attenzione dell'interlocutore attraverso una comunicazione chiara, sintetica ed esaustiva, mostrando interesse verso il confronto e l'ascolto attivo delle opinioni altrui al fine di favorire e sviluppare le relazioni interpersonali (comunicazione)
- Essere in grado di individuare e risolvere i problemi analizzandoli e giungendo rapidamente alla proposta di soluzioni efficaci e coerenti, mantenendo una visione integrata di tutte le variabili presenti (ad esempio economiche, aziendali, umane, tecniche e di contesto (elaborazione sistemica/problem setting/solving)
- Essere in grado di individuare soluzioni innovative e a promuovere nuove modalità nel risolvere i problemi creando nella proprio ambito di riferimento le condizioni perché ci possa essere innovazione (innovazione)
- Essere in grado di coordinare tecnicamente un gruppo di lavoro funzionale o interfunzionale costituito da persone interne e/o esterne all'azienda
- Saper lavorare in un team di lavoro
- Conoscere ed applicare le normative e le misure di sicurezza e di tutela dell'ambiente di lavoro
- Conoscere i processi "caratteristici" della funzione "commerciale" e le interazioni con le altre funzioni aziendali
- Essere in grado di programmare le azioni di vendita
- Conoscere le tecniche di vendita e le strategie di comunicazione relazionali nei confronti dei clienti in un ottica di customer
- Saper definire strategie tese ad aumentare la penetrazione nel mercato di riferimento o di nuovi mercati di sbocco
- Essere in grado di effettuare l'esame delle caratteristiche del prodotto in termini di qualità, prezzo, distribuzione, garanzie, assistenza postvendita
- Essere in grado di predisporre il budget aziendale delle vendite
- Essere in grado di predisporre i servizi postvendita tesi alla fidelizzazione del cliente
- Acquisire le tecniche di pricing, contrattualistica e costruzione dell'offerta
- Conoscere i mercati di riferimento ed acquisire le tecniche per l'analisi di mercato
- Conoscere gli standard contrattuali (joint ventures, accordi con Stati stranieri, ecc.)
- Acquisire tecniche per l'effettuazione di ricerche di mercato

## **CCNL INDUSTRIA TURISTICA**

### **ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO**

- addetto marketing e/o trade marketing
- tecnici ed operatori di comunicazione e immagine
- tecnici commerciale/marketing/organizzazione vendite
- visual merchandiser
- addetto ad operazioni di promozione prodotto/servizio assistenza clienti
- specialista promozione e vendita
- assistente marketing
- operatore marketing e pubblicità
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

### **CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Conoscere gli strumenti, le tecniche e le metodologie necessari per sviluppare progetti di miglioramento organizzativo della funzione/processo, in coerenza con gli obiettivi di aziendali (sviluppo organizzativo) ovvero
  - realizzare un'analisi organizzativa della struttura e dei processi dell'area di competenza
  - identificare e sviluppare aree di intervento nuove ed individuare le migliori modalità di gestione dei processi di competenza
  - pianificare azioni di miglioramento rispetto alle esigenze rilevate
  - tenere sotto controllo lo stato di avanzamento dei progetti e programmi di sviluppo organizzativo
- Conoscere i processi, le procedure ed i documenti che competono alla funzione/processo, (processi interni) ovvero:
  - conoscere le procedure interne per la gestione economico-finanziaria, la gestione dei rapporti con le altre funzioni/processi, servizi, uffici, enti produttivi
  - conoscere le procedure previste dal sistema qualità
  - conoscere il sistema gestionale aziendale
- Conoscere il perimetro funzionale ed operativo della funzione "marketing e vendite"
- Conoscere le logiche dei sistemi di pianificazione e programmazione commerciale
- Conoscere i processi "caratteristici" della funzione "marketing e vendite" e le interazioni con le altre funzioni aziendali
- Conoscenza e capacità di utilizzo delle principali metodologie di analisi del mercato e della concorrenza
- Conoscenza e capacità di utilizzo delle principali metodologie per l'individuazione dei bisogni del cliente e di formulazione di risposte adeguate
- Capacità di gestione delle principali leve del marketing mix: prodotto, prezzo, distribuzione e comunicazione
- Conoscere il piano di marketing come strumento che definisce obiettivi, strategie ed azioni dell'azienda, sintetizzandone le linee guida per il futuro
- Essere in grado di utilizzare software applicativi e tools informatici e telematici a supporto delle attività gestite
- Essere in grado di raggiungere gli obiettivi individuali e di contribuire a quelli di gruppo, anche in presenza di ostacoli, adattando in modo flessibile ed efficiente le risorse disponibili, ottimizzando costi e benefici nel rispetto dei tempi e della qualità attesa (orientamento al risultato)
- Essere in grado di operare scelte e decisioni, valutando attentamente le conseguenze causate dalle scelte, assumendone la responsabilità (decisione)
- Essere in grado di pianificare, gestire e controllare le variabili organizzative ed economico-finanziarie più rilevanti per l'attività; essere in grado di strutturare efficacemente le attività, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo (organizzazione/programmazione)
- Essere in grado di cogliere e di rispondere alle esigenze sia del cliente interno che esterno, ponendosi nell'ottica che il proprio lavoro è rivolto ad un cliente finale, andando anche oltre la propria competenza specifica (orientamento al cliente)
- Essere in grado di catturare l'attenzione dell'interlocutore attraverso una comunicazione chiara, sintetica ed esaustiva, mostrando interesse verso il confronto e l'ascolto attivo delle opinioni altrui al fine di favorire e sviluppare le relazioni interpersonali (comunicazione)



- Essere in grado di individuare e risolvere i problemi analizzandoli e giungendo rapidamente alla proposta di soluzioni efficaci e coerenti, mantenendo una visione integrata di tutte le variabili presenti (ad esempio economiche, aziendali, umane, tecniche e di contesto) (elaborazione sistemica/problem setting/solving)
- Essere in grado di individuare soluzioni innovative e a promuovere nuove modalità nel risolvere i problemi creando nella proprio ambito di riferimento le condizioni perché ci possa essere innovazione (innovazione)
- Essere in grado di coordinare tecnicamente un gruppo di lavoro funzionale o interfunzionale costituito da persone interne e/o esterne all'azienda
- Saper lavorare in un team di lavoro
- Conoscere ed applicare le normative e le misure di sicurezza e di tutela dell'ambiente di lavoro di esposizione dei prodotti, di marketing strategico e merchandising
- Acquisire tecniche per l'effettuazione di ricerche di mercato
- Conoscere e saper utilizzare le strategie tese ad aumentare la penetrazione nel mercato di riferimento o di nuovi mercati di sbocco a partire dallo studio del mercato di riferimento o dei potenziali di zona
- Essere in grado di eseguire il trattamento e l'elaborazione dei dati grezzi per la definizione di una strategia di vendita
- Saper elaborare documentazione di sintesi, anche sotto forma di grafici e tabelle
- Conoscere e saper utilizzare i metodi di valutazione e controllo dei ritorni commerciali delle iniziative definite ed implementate
- Conoscere le tecniche e i metodi di comunicazione efficace sui prodotti
- Acquisire le tecniche di preparazione ed elaborazione di comunicati stampa e note informative
- Saper definire il piano di marketing per un prodotto o una linea di prodotti
- Saper definire una campagna pubblicitaria e predisporre un budget pubblicitario
- Saper controllare l'efficacia della campagna pubblicitaria e i risultati in termini di analisi costi/benefici
- Conoscere la struttura della rete di vendita o di distribuzione
- Predisporre servizi post-vendita tesi alla fidelizzazione del cliente
- Saper effettuare la conversione operativa di una strategia commerciale
- Conoscere le tematiche inerenti lo sviluppo sostenibile e la responsabilità sociale d'impresa