

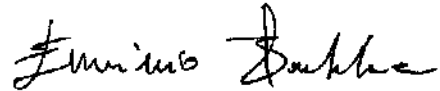
CNL



CONFSAL



FILD CONFSAL



CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO INTERSETTORIALE

Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo

Triennio economico e normativo 2021 – 2023

Roma – Luglio 2021

Euro Michele Ciccuro

Augusto M. M. M. M.

Giuseppe Barchia

Le Organizzazioni stipulanti il presente CCNL rivendicano la proprietà intellettuale del testo contrattuale riservandosi di intraprendere ogni azione necessaria alla tutela dei propri diritti nei confronti di chi opererà una riproduzione totale o parziale dello stesso al fine di riproporne i contenuti in altri CCNL

COSTITUZIONE DELLE PARTI

Nel rispetto delle reciproche prerogative, CNL, CONFSAL e FILD si impegnano a proseguire la loro azione congiunta a sostegno delle PMI e dei rispettivi lavoratori del settore promuovendo un modello sindacale moderno che si caratterizza per la presenza di una strutturata bilateralità confederale che ad oggi trova manifestazione nei tre soggetti bilaterali costituiti dalle Parti: Ente Bilaterale EPABIC, Fondo Interprofessionale FONINT e Fondo Sanitario SANIT.

Su tale solco, CNL, Confsal e FILD sottoscrivono il presente nell'interesse delle numerose federazioni di settore, in ragione della maggiore capacità di sintesi nel rappresentare gli interessi delle rispettive federazioni aderenti e in considerazione di una più ampia capacità di rappresentanza degli interessi diffusi, anche a livello intersettoriale, sia di imprese che di lavoratori.

Tutto ciò premesso

Il giorno 08 del mese di Luglio dell'anno 2021 presso la sede della CONF.S.A.L. in Roma, V.le Trastevere n. 60,

Tra

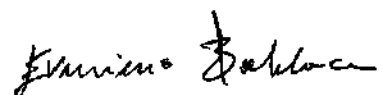
CNL, Confederazione Nazionale Del Lavoro, rappresentata dal suo Presidente, Michele Antonio Eramo, per la gestione dei legittimi interessi delle imprese associate ed applicanti il presente contratto collettivo, fa riferimento alle proprie Federazioni di categoria;

E

CONFSAL, Confederazione Generale dei Sindacati Autonomi dei Lavoratori rappresentata dal suo Segretario Generale, Angelo Raffaele Margiotta che, per la gestione dei legittimi interessi dei lavoratori ad essa associati ed a cui si applica il presente contratto collettivo, fa riferimento alle proprie Federazione di categoria;

E

FILD CONFSAL, Federazione Italiana Lavoratori Dipendenti, rappresentata dal suo Segretario Generale, Erminio Barbalace che, per la gestione dei legittimi interessi dei lavoratori ad essa associati ed a cui si applica il presente contratto collettivo, fa riferimento alle proprie Federazione di categoria;



PARTE PRELIMINARE

PREMESSA

Le Parti, con la sottoscrizione del presente CCNL Intersettoriale, intendono fornire uno strumento di regolazione dei rapporti di lavoro per migliaia di PMI e di lavoratori aderenti ai rispettivi sistemi associativi.

L'attuale situazione economica italiana, caratterizzata da bassi consumi, grandi rischi di recessione, bassi tassi di occupazione, perdita di competitività delle imprese e divario crescente tra il nord e il sud in termini di produttività e potere di acquisto dei salari, appare particolarmente sofferta dalle PMI, le quali necessitano di essere rappresentate all'interno di un sistema di relazioni sindacali flessibile e che non guardi esclusivamente ai grandi sistemi produttivi.

Con il presente CCNL Intersettoriale si vuole dare l'avvio ad una nuova stagione di relazioni sindacali che porti alla costituzione di un moderno sistema di contrattazione collettiva di qualità in grado di favorire azioni significative in materia di politiche attive, flessibilità, erogazioni salariali legate ad incrementi della produttività, efficienza organizzativa, costante adeguamento delle competenze e welfare.

Per perseguire tale obiettivo, le Parti ritengono che, seppur la contrattazione collettiva nazionale debba continuare a svolgere un ruolo centrale, si rende necessario il superamento della rigidità della stessa, delegando la regolamentazione di molti aspetti ad una contrattazione decentrata di tipo territoriale o aziendale.

Il presente C.C.N.L. Intersettoriale dovrà fornire risposte mirate in relazione alle diverse realtà imprenditoriali e territoriali del Paese considerato anche il fondamentale ruolo dei comparti Commercio, Terziario, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo, nel contesto economico-sociale, per il volume del valore prodotto, per la qualità e quantità dell'occupazione assicurata, per la capillare diffusione nel territorio e per lo sviluppo delle economie territoriali.

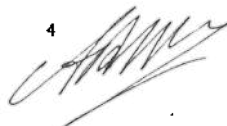
Le Parti si impegnano, altresì a promuovere un moderno sistema di bilateralità intersettoriale orientato a diminuirne i costi, ad ottimizzare ed efficientare l'attività bilaterale stessa, a migliorare le condizioni dei lavoratori all'interno ed all'esterno dei luoghi di lavoro, a monitorare gli andamenti del mercato del lavoro e a favorire il costante adeguamento delle competenze.

In particolare, data la complessità del settore rappresentato, caratterizzato da una polverizzazione di imprese piccole e piccolissime in un contesto economico disomogeneo, le Parti individuano nella bilateralità l'ambito nel quale far convergere, ai fini di un loro superamento, le molteplici esigenze di aziende e lavoratori, sia in forma singola che aggregata, fornendo così risposte immediate ai singoli contesti produttivi territoriali.

L'ambizioso obiettivo perseguito dalle Parti è quello di rendere la bilateralità l'ambito privilegiato di aggregazione che rappresenti l'opportunità per le piccole imprese di promuovere in favore dei propri lavoratori azioni positive in materia di welfare, adeguamento delle competenze, produttività e nuove forme di sostegno al reddito fino ad oggi prerogativa esclusiva delle grandi aziende.

In tal senso già in passato le Parti hanno dimostrato di saper rispondere alle sfide imposte dai cambiamenti normativi e produttivi, attraverso la realizzazione di strumenti e percorsi innovativi,



4




CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
capaci di saper offrire nuove opportunità a imprese e lavoratori.

Occorre, pertanto, rendere operativa l'attuale disciplina legislativa in materia di agevolazioni fiscali a favore delle erogazioni salariali di II livello e favorire il raggiungimento di obiettivi di elevato valore sociale attraverso la bilateralità intersettoriale in materia di welfare ed ammortizzatori sociali. Si rende, contestualmente, prioritaria la piena applicazione ed effettività della contrattazione collettiva nazionale e decentrata e del sistema della bilateralità nei confronti di tutti i soggetti tenuti all'applicazione dei C.C.N.L.

Al fine di promuovere la piena occupazione nel settore, le Parti condividono l'importanza di interventi coerenti ed integrati con gli operatori pubblici e privati per l'impiego, anche a livello territoriale, per il potenziamento delle Politiche Attive per il lavoro.

A tal fine si ritiene opportuno promuovere e valorizzare tutti gli strumenti di politica attiva che possano garantire un puntuale incontro tra domanda e offerta di lavoro, sostenendo in modo efficace i processi di collocazione e ricollocazione nel mercato del lavoro.

Le Parti demandano all'Ente Bilaterale EPABIC il compito di monitorare l'andamento del mercato lavoro nonché di promuovere e mettere in atto, anche con il supporto di Agenzie per il Lavoro precedentemente individuate, tutte le azioni di politiche attive che possano consentire il raggiungimento di obiettivi quali: l'inserimento e il reinserimento occupazionale nel settore di riferimento; l'integrazione lavorativa di soggetti provenienti da contesti lavorativi differenti; l'incontro tra domanda e offerta di lavoro per consentire ai beneficiari l'attivazione di nuovi rapporti di lavoro dipendente continuativi e stabili nel tempo; il sostegno ai lavoratori nella costruzione o ricostruzione della propria identità professionale anche attraverso specifiche azioni formative che favoriscano l'acquisizione o il potenziamento delle competenze.

Nel rispetto delle reciproche prerogative, le Parti si impegnano a proseguire la loro azione congiunta a sostegno delle PMI e dei lavoratori del settore promuovendo un modello sindacale moderno e coerente con le concrete esigenze aziendali, ponendo continua attenzione alla salvaguardia dei livelli occupazionali e al miglioramento degli standard di vita e lavoro del relativo personale dipendente.

Tutto ciò premesso, si è addivenuti alla firma del presente Contratto Collettivo Nazionale Intersettoriale di Lavoro per i dipendenti del Settore Privato delle attività del Commercio, Terziario, Distribuzione Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo che qui di seguito si riporta.



INDICE

PARTE PRIMA

TITOLO I – Disposizioni preliminari

Art. 1 - Allineamento contrattuali	10
Art. 2 - Rinvii ad altra contrattazione.....	10
Art. 3 - Modello contrattuale	10
Art. 4 - Decorrenza e durata.....	10
Art. 5 - Procedure per la disdetta	11

TITOLO II – Campo di applicazione: Area Intersectoriale

Art. 6 - Campo di applicazione: Commercio - Terziario - Servizi	11
Art. 7 - Campo di applicazione: Pubblici esercizi - Turismo	16

PARTE SECONDA – RELAZIONI SINDACALI

TITOLO I – Livelli di contrattazione

Art. 8 - Contrattazione collettiva nazionale	18
Art. 9 - Procedure per il rinnovo.....	18
Art. 10 - Diritti di informazione e consultazione nazionale	18
Art. 11 - Secondo livello di contrattazione	28
Art. 12 - Procedura per il rinnovo della contrattazione di secondo livello	20
Art. 13 - Diritti di informazione e consultazione territoriale	20
Art. 14 - Benefici fiscali accordi di secondo livello.....	20
Art. 15 - Materie delegate alla contrattazione di secondo livello	20
Art. 16 - Gestione dei conflitti.....	22
Art. 17 - Controversie collettive interpretative	23
Art. 18 - Diritto di sciopero	23
Art. 19 - Contributo assistenza contrattuale	23

TITOLO II – Diritti sindacali

Art. 20 - Rappresentanze sindacali.....	24
Art. 21 - Rappresentanze sindacali Aziendali e Unitarie (RSA - RSU).....	24
Art. 22 - Referendum.....	25
Art. 23 - Assemblea	25
Art. 24 - Trattative sindacali	25

TITOLO III – Diritti individuali

Art. 25 - Lotta alle discriminazioni	26
Art. 26 - Divieto di discriminazioni	26
Art. 27 - Molestie.....	26
Art. 28 - Azioni positive	26
Art. 29 - Tutela delle convinzioni etico-religiose	27
Art. 30 - Lotta alle discriminazioni	27
Art. 31 - Politiche inclusive	27
Art. 32 - Tutela della privacy	27
Art. 33 - Tutela delle condotte personali	28
Art. 34 - Attività di controllo delle condotte.....	28

TITOLO IV – Composizione delle controversie

Art. 35 - Conciliazione controversie in sede sindacale	28
Art. 36 - Rimandi operativi.....	28
Art. 37 - Risoluzione della lite in via arbitrale.....	28

PARTE TERZA - COMPETENZE

Art. 38 - Premessa alla classificazione del personale per competenze	30
Art. 39 - Lavoratori di Primo Ingresso	33
Art. 40 - Lavoratori in regime di Reimpiego	35
Art. 41 - Scatti di competenza	36
Art. 42 - Sistema di certificazione contrattuale delle competenze.....	37
Art. 43 - Costituzione dell'Osservatorio Permanente per l'aggiornamento e la rilevazione di nuovi profili professionali e competenze.....	39

PARTE QUARTA – RAPPORTO DI LAVORO

TITOLO I – Costituzione del rapporto di lavoro

Capo I – Assunzione

Art. 44 - Assunzione e requisiti per l'accesso	40
Art. 45 - Periodo di prova	40
Art. 46 - Anzianità di servizio e passaggi di livello	41
Art. 47 - Mansioni lavorative e passaggi di livello.....	41

Capo II – Retribuzione	
Art. 48 - Normale retribuzione.....	43
Art. 49 - Tipologie di retribuzione	43
Art. 50 - Retribuzione mensile, giornaliera oraria	43
Art. 51 - Paga base nazionale	43
Art. 52 - Assorbimenti.....	43
Art. 53 - Trattamento personale di vendita a provvigione.....	44
Art. 54 - Indennità di cassa e maneggio di denaro	44
Art. 55 - Regime retributivo differenziato per il rilancio delle aree svantaggiate	44
Art. 56 - Tredicesima mensilità	46
Art. 57 - Premio presenze	46
Capo III – Orario di Lavoro	
Art. 58 - Articolazione dell'orario di lavoro	48
Art. 59 - Flessibilità dell'orario contrattuale di lavoro.....	48
Art. 60 - Reperibilità.....	49
Art. 61 - lavoro straordinario	49
Art. 62 - Lavoro notturno.....	50
Art. 63 - Lavoro festivo.....	50
Art. 64 - Banca delle ore	50
Art. 65 - Modalità di fruizione	52
TITOLO II – Gestione del rapporto di lavoro	
Capo I – Riposi, festività, permessi e congedi	
Art. 66 - Riposi settimanali, festività e riposi retribuiti	51
Art. 67 - Permessi retribuiti e ROL	52
Art. 68 - Permessi per decesso e grave infermità.....	52
Art. 69 - Congedi per gravi motivi familiari.....	53
Art. 70 - Congedo e permesso per handicap	54
Art. 71 - Congedo matrimoniale.....	54
Art. 72 - Congedo per la formazione.....	54
Art. 73 - Aspettativa per necessita familiari o personali	55
Art. 74 - Diritto allo studio.....	55
Art. 75 - Aspettativa non retribuita per tossicodipendenza	56
Art. 76 - Aspettativa per volontariato	57
Capo II – Ferie e assenze	
Art. 77 - Ferie	57
Art. 78 - Assenze per forza maggiore	57
Capo III – Genitorialità	
Art. 79 - Congedo di maternità	58
Art. 80 - Astensione obbligatoria per paternità.....	59
Art. 81 - Congedi parentali	59
Art. 82 - Riposi giornalieri.....	60
Art. 83 - Congedi per la malattia del figlio	60
Art. 84 - Part-time dopo la gravidanza	60
Capo IV – Malattia e infortuni	
Art. 85 - Malattia	61
Art. 86 - Obblighi del lavoratore	61
Art. 87 - Periodo di comporto.....	62
Art. 88 - Malattie oncologiche.....	62
Art. 89 - Trattamento economico per malattia.....	63
Art. 90 - Aspettativa non retribuita per malattia	63
Art. 91 - Cessione di ferie per malattia	64
Art. 92 - Infortunio	64
Capo V – Sicurezza e prevenzione	
Art. 93 - Attuazione normativa.....	65
Art. 94 - RLS Responsabile dei lavoratori per la sicurezza	65
Art. 95 - Adempimenti attuativi.....	65
Capo VI – Lavoro agile	
Art. 96 - Disciplina del lavoro agile	66
Capo VII– Trasferte e trasferimenti	
Art. 97 - Trasferte.....	67
Art. 98 - Trasferimento.....	67
Art. 99 - Distacco.....	67
Capo VII – Gestione disciplinare	

CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo

Art. 100 – Diritti del lavoratore.....	68
Art. 101 – Doveri del lavoratore	68
Art. 102 – Divieto di concorrenza e obbligo di riservatezza	69
Art. 103 – Riservatezza	69
Art. 104 – Provvedimenti disciplinari	69
Art. 105 – Ammonizione verbale	70
Art. 106 – Ammonizione scritta	70
Art. 107 – Multa	70
Art. 108 – Sospensione	71
Art. 109 – Licenziamento disciplinare	71
Capo VIII – Retribuzione accessoria	
Art. 110 – Strumenti retributivi accessori	71
Art. 111 – Area di validità	72
Art. 112 – Indennità sostitutiva del servizio di mensa	72
Art. 113 – Indennità trasporti urbani	72
TITOLO III – Cessazione del rapporto di lavoro	
Art. 114 – Fattispecie risolutorie	72
Art. 115 – Morte del lavoratore	72
Art. 116 – Dimissioni	73
Art. 117 – Licenziamento per giustificato motivo	73
Art. 118 – Licenziamento per giusta causa	73
Art. 119 – Preavviso	74
Art. 120 – Trattamento di fine rapporto (TFR)	75
Art. 121 – Anticipo TFR	75
Art. 122 – Pagamento TFR	76
PARTE QUINTA – CONTRATTI ATIPICI	
TITOLO I – Apprendistato	
Art. 123 – Disciplina dell'Apprendistato	76
Art. 124 – Forma e durata minima del contratto	76
Art. 125 – Limiti numerici	77
Art. 126 – Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale il diploma di istruzione secondaria e il certificato di specializzazione tecnica	77
Art. 127 – Apprendistato professionalizzante	78
Art. 128 – Apprendistato in cicli stagionali	80
Art. 129 – Apprendistato di alta formazione e ricerca	81
Art. 130 – Disciplina del rapporto	81
Art. 131 – Periodo di prova	81
Art. 132 – Obblighi del datore di lavoro	82
Art. 133 – Doveri dell'apprendista	82
Art. 134 – Trattamento normativo	82
Art. 135 – Livelli di inquadramento e trattamento economico	83
Art. 136 – Malattia dell'apprendista	83
Art. 137 – Infortunio dell'apprendista	84
Art. 138 – Obblighi di comunicazione	84
Art. 139 – Rinvio alla legge	84
TITOLO II – Collaborazioni organizzate dal committente	
Art. 140 – Requisiti di applicabilità	84
Art. 141 – Disciplina del rapporto	85
Art. 142 – Modalità di erogazione delle prestazioni	85
Art. 143 – Cause di sospensione del rapporto	85
Art. 144 – Durata del rapporto	86
Art. 145 – Compensi	86
Art. 146 – Risoluzione del rapporto	86
Art. 147 – Monitoraggio e certificazione dei contratti	86
TITOLO III – Contratto di somministrazione	
Art. 148 – Sfera di applicabilità	87
TITOLO IV – Lavoro intermittente	
Art. 149 – Definizione contratto di lavoro intermittente	87
Art. 150 – Disciplina del rapporto di lavoro intermittente	87
Art. 151 – Assunzione	88
Art. 152 – Indennità di disponibilità	88
Art. 153 – Retribuzione	89
TITOLO V – Lavoro a tempo determinato	

CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo

Art. 154 - Apposizione del termine	90
Art. 155 - Proroghe e rinnovi	91
Art. 156 - Proporzione numerica	91
Art. 157 - Periodo di prova	91
Art. 158 - Trattamento economico	92
Art. 159 - Risoluzione del rapporto di lavoro e Impugnazione	92
Art. 160 - Diritto di precedenza	92
TITOLO VI – Contratto a tempo parziale	
Art. 161 - Disciplina del rapporto di lavoro a tempo parziale	92
Art. 162 - Tipologia e contenuti di lavoro a tempo parziale	93
Art. 163 - Clausole elastiche	93
Art. 164 - Prestazioni supplementari e straordinarie	94
Art. 165 - Trattamento economico normativo	94
Art. 166 - Periodo di comporto per malattia	95
Art. 167 - Trasformazione del rapporto	95
Art. 168 - Consistenza dell'organico aziendale	96
Art. 169 - Diritto di precedenza	96
Titolo VII – Lavoratori extra e lavoro stagionale	
Art. 170 - Lavoratori extra	96
Art. 171 - Lavoro stagionale	96
PARTE SESTA – BILATERALITA'	
Art. 172 - Ente Bilaterale Nazionale EPABIC	99
Art. 173 - Enti bilaterali territoriali	100
Art. 174 - Commissioni di indirizzo settoriale CIS	100
Art. 175 - Organismi paritetici	101
Art. 176 - Commissioni di conciliazione	101
Art. 177 - Commissioni di certificazione	102
Art. 178 - Osservatorio nazionale	102
Art. 179 - Osservatori territoriali	103
Art. 180 - Funzionamento EPABIC	103
Art. 181 - Finanziamento Ente Bilaterale EPABIC	103
Art. 182 - Finanziamento enti territoriali	104
Art. 183 - Fondo Interprofessionale per la formazione continua FonInt	104
Art. 184 - Fondo integrativo assistenza sanitaria SanInt	104
Art. 185 - Welfare	105
PARTE SETTIMA – POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	
Art. 186 - Tirocini di inserimento e reinserimento lavorativo	107
Allegati	
a) Tabelle retributive regime ordinario settore Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi	108
b) Tabelle retributive regime di primo ingresso e reimpiego settore Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi	109
c) Tabelle retributive regime aree svantaggiate settore Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi	110
d) Tabelle retributive regime ordinario settore Pubblici Esercizi e Turismo	111
e) Tabelle retributive regime di primo ingresso e reimpiego settore Pubblici Esercizi e Turismo	112
f) Tabelle retributive regime aree svantaggiate settore Pubblici Esercizi e Turismo	113
g) Piano formativo individuale per apprendisti	114
h) Piano formativo lavoratori di primo ingresso e lavoratori in regime di reimpiego	117
i) Classificazione del personale – Settore Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizio	120
l) Classificazione del personale – Settore Pubblici Esercizi e Turismo	222



PARTE PRIMA

Titolo I – Disposizioni preliminari

Art. 1 – Allineamento contrattuale

Le aziende che, aderendo ad una delle Organizzazioni datoriali sottoscrittrici del presente CCNL, intendano applicare il presente Contratto Collettivo Nazionale ai propri dipendenti, già assunti con altro CCNL, dovranno garantire al lavoratore un inquadramento contrattuale, secondo l'effettiva mansione svolta presso l'azienda, con riferimento alle declaratorie ed ai profili della Classificazione del Personale previste dal presente CCNL.

Art. 2 – Rinvii ad altra contrattazione

Le Parti contraenti ribadiscono che il presente CCNL demanda la gestione condivisa di alcune materie, tra le quali:

- Concertazione;
- Modelli Contrattuali;
- Rappresentatività;
- Apprendistato;
- Sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Bilateralità;

agli accordi interconfederali sottoscritti dalle Parti.

Infine le Parti stabiliscono che i contenuti di detta contrattazione interconfederale siano automaticamente recepiti all'interno del presente CCNL.

Art. 3 – Modello contrattuale

L'attuale modello contrattuale in essere tra le Parti sottoscrittrici del CCNL prevede che la contrattazione collettiva sia di vigenza triennale e che la contrattazione di secondo livello (territoriale o aziendale), anch'essa di durata triennale, abbia ad oggetto le materie delegate dalla Contrattazione Collettiva Nazionale.

Art. 4 – Decorrenza e durata

Il presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Intersettoriale per i dipendenti delle aziende del Commercio, Terziario, Servizi, Turismo e Pubblici Esercizi decorre dalla data del 1° luglio 2021 e scade il 31 maggio 2023. Le Parti si impegnano, durante tutto il periodo di vigenza del presente CCNL, a rivedersi con cadenza annuale al fine di armonizzare, rispetto ai futuri andamenti, l'attuale disciplina economica e normativa.



Art. 5 – Procedure per la disdetta

Ciascuna Parte potrà dare disdetta del presente CCNL mediante comunicazione con lettera A/R da inviarsi a tutte le Parti sottoscrittrici ed all'Ente Bilaterale EPABIC. La comunicazione andrà inviata con un preavviso di mesi sei.

TITOLO II – Campo di applicazione

Il presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Intersectoriale, disciplina in maniera unitaria, per tutto il territorio nazionale, i rapporti di lavoro tra le Aziende, del settore terziario, commercio, della distribuzione e servizi anche in forma cooperativa, dei pubblici esercizi, del turismo, ed il relativo personale dipendente.

Art. 6 – Campo di applicazione: Commercio – Terziario – Distribuzione – Servizi

a) Alimentazione:

- Supermercati, supermercati integrati, ipermercati, soft e hard discount;
- Commercio a posto fisso e itinerante per i mercati rionali e comunali;
- Commercio all'ingrosso di generi alimentari;
- Commercio all'ingrosso e al dettaglio di cereali, legumi e foraggi;
- Commercio all'ingrosso di bestiame e carni macellate, macellerie, norcinerie, tripperie, spacci di carne fresca e congelata;
- Commercio all'ingrosso e al dettaglio di pollame, uova, selvaggina e affini;
- Commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti della pesca;
- Commercio all'ingrosso e al dettaglio di formaggi, burro, latte, latticini e derivati in genere;
- Commercio all'ingrosso, al dettaglio e in commissione di prodotti ortofrutticoli effettuati nei mercati;
- Commercio all'ingrosso e al dettaglio di acque minerali e gassate e di ghiaccio;
- Commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti vinicoli e affini;
- Commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti oleari;
- Commercio all'ingrosso e al dettaglio di droghe e coloniali;
- Commercio al minuto di generi alimentari misti (escluso le rivendite di pane e pasta alimentari annesse ai forni con attività prevalente artigiana);
- Rivendite di pollame e selvaggina;
- Salumerie, saisamenterie e pizzicherie;
- Importatori e torrefattori di caffè;
- Aziende commerciali di stagionatura e conservazione dei prodotti lattiero caseari;
- Rientrano nella sfera di applicazione del presente contratto anche le aziende che si

occupano - anche in forma esclusiva o prevalente - di commercio di prodotti biologici, naturali o fitoterapici, equo solidali ovvero affini

b) Fiori, piante e affini:

- Commercio all'ingrosso e al dettaglio di fiori e piante ornamentali, compresa la coltivazione annessa, quando non rientrante nel settore agricoltura;
- Commercio all'ingrosso e al dettaglio di piante aromatiche e officinali, compresa la coltivazione annessa, quando non rientrante nel settore agricoltura;
- Commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti naturali, erboristici e preparati in genere, alimentari e integratori;
- Produttori, grossisti, esportatori e rappresentanti di piante medicinali ed aromatiche;
- Rientrano nella sfera di applicazione del presente contratto anche le aziende che si occupano - anche - in forma esclusiva o prevalente - di commercio di prodotti biologici, naturali o fitoterapici, equo solidali ovvero affini.

c) Merci d'uso e affini:

- Aziende distributrici di specialità medicinali e prodotti chimico-farmaceutici;
- Rivendite e magazzini di generi di monopolio, sale giochi, accettazione di scommesse legali;
- Gestori di impianti di distribuzione carburante;
- Aziende distributrici di carburante metano compresso per autotrazione;
- Negozi, grandi magazzini, ogni tipologia di attività svolta in un settore merceologico collegato e diretta all'espletamento di attività commerciali, in relazione agli spazi occupati, svolte anche a seguito di modifiche derivate dalla revisione delle autorizzazioni necessarie;
- Magazzini a prezzo unico;
- Elettrodomestici, apparecchi TV, radiofonici, computer e accessori, telefonia fissa e mobile in qualsiasi forma commercializzata anche in rete franchising e impianti di sicurezza;
- Tessuti di ogni tipologia, maglierie, mercerie, filati, merletti, trine, confezioni in biancheria e in tessuti di ogni genere;
- Commercianti sarti/e, mode e novità, forniture per sarti di qualsiasi tipologia;
- Camicerie e affini, busterie, cappellerie, modisterie;
- Abiti usati, abiti a noleggio, abiti in scambio;
- Articoli sportivi;
- Calzature, accessori per calzature;
- Pelliccerie, pelletterie, guanti, calze, trecce di paglia e cappelli di paglia non finiti;
- Valigie, borse e articoli da viaggio, ombrelli, rivette ture, corderie e affini;
- Commercianti in lane e materassi, tappeti, arazzi, tende;
- Profumerie, bigiotterie e affini;



- Articoli casalinghi, ceramiche e maioliche, porcellane, stoviglie, terraglie, vetrerie e cristallerie, comici, chincaglierie, specchi e cristalli;
- Articoli per regalo, giocattoli e oggettistica di ogni tipologia, negozi d'arte antica e moderna, arredamenti e oggetti sacri, oggetti e prodotti tipici e/o per turisti, prodotti artistici e dell'artigianato, case di vendita all'asta, articoli per fumatori;
- Oreficerie e gioiellerie, metalli e pietre preziose naturali o sintetici, perle, argenterie, articoli di orologeria, bigiotteria e accessori;
- Librai, incluse le rivendite di libri usati o di scambio e le librerie delle case editrici, distributori di libri, giornali e riviste, biblioteche circolanti;
- Cartolai, grossisti di cartoleria e cancelleria o dettaglianti di articoli di cartoleria, cancelleria, da disegno, commercianti di carta da macero;
- Ferramenta e coltelli, rivettature e acciaio, metalli non ferrosi, rottami, macchine in genere, articoli di ferro e metalli;
- Lastre e recipienti di vetro, vetro scientifico, materie prime per l'industria del vetro e della ceramica;
- Articoli di elettricità, gas, idraulica e riscaldamento eccettuate le aziende installatrici di impianti;
- Rivenditori di edizioni musicali;
- Strumenti musicali;
- Francobolli per collezione;
- Mobili e macchine per ufficio;
- Tappezzerie in stoffa e in carta, stucchi;
- Vaccherie, anche se esercitano la riparazione o il noleggio dei sacchi;
- Lane sudice e lavate, seme bachi, bozzoli, cascami di seta, fibre tessili varie (canapa, lino, juta, etc.), stracci e residuati tessili, eccettuati i classificatori all'uso pratese;
- Pelli crude e bovine nazionali, consorzi per la raccolta e salatura delle pelli, pelli crude, ovine e caprine nazionali, pelli crude esotiche non da pellicceria e da pellicceria, pelli conciate (suole, tomaie, etc.), pelli grezze da pellicceria, pelli per pelletteria varia, pelli per valigie in genere, cuoio per sellerie;
- Armi e munizioni;
- Ottica e fotografia;
- Materiale chirurgico e sanitario;
- Apparecchi scientifici, articoli tecnici (cinghie di trasmissione, fibra vulcanizzata, amianto, carboni elettrici, etc.);
- Autoveicoli, concessionari e commissionari di vendita, importatori ivi compreso il posteggio o il noleggio con o senza officine di assistenza e riparazioni, cicli e motocicli, ivi compreso l'esercizio del posteggio o noleggio con o senza officine o laboratori di assistenza e riparazioni, parti di ricambio e accessori per auto motocicli pneumatici; oli lubrificanti, prodotti petroliferi in genere (compreso petrolio agricolo);
- Gestori di impianti di distribuzione carburante, aziende distributrici di carburante metano compreso per autotrazione, carboni fossili, carboni vegetali, combustibili solidi, liquidi e

- liquefatti;
- Imprese di riscaldamento;
 - Laterizi, cemento, calce e gesso, manufatti di cemento, materiali refrattari, tubi grès e affini, marmi grezzi e pietre da taglio in genere, ghiaia, sabbia, pozzolana, pietre da murare in genere, pietrisco stradale, catrame, bitumi, asfalti, isolante, materiali da pavimentazione, da rivestimento e impermeabilizzante (mattonelle, marmette, maioliche, piastrelle di cemento e di grès); altri materiali da costruzione;
 - Prodotti chimici, prodotti chimici per l'industria, colori e vernici;
 - Aziende distributrici di specialità medicinali e prodotti chimico - farmaceutici;
 - Legnami e affini, sughero, giunchi, saggine, etc.;
 - Rivendite di generi di monopolio, magazzini di generi di monopolio;
 - Prodotti per l'agricoltura quali fertilizzanti, insetticidi, anticrittogamici, materiale enologico, sementi da prato, da giardino, da orto, da cereali, mangimi e pannelli, piante non ornamentali, macchine e attrezzi agricoli ovvero ogni altro prodotto di uso agricolo;
 - Pesi e misure, pietre coti, per molino, pietra pomice e pietre litografiche;
 - Macchine per cucire;
 - Commercio all'ingrosso delle merci e dei prodotti di cui al presente punto C).

d) Ausiliari del commercio e commercio con l'estero

- Agenti e rappresentanti di commercio;
- Commissionari;
- Mediatori pubblici e privati;
- Compagnie di importazione, di esportazione e case per il commercio internazionale, compreso le importazioni ed esportazioni di merci promiscue;
- Commercio di autoveicoli, motoveicoli, natanti, imbarcazioni e velivoli di qualsiasi tipologia, alimentazione e cilindrata, anche usati, ivi comprese annesse officine di assistenza, noleggio di veicoli e soccorso stradale;
- Imprese portuali di controllo e gestione di porti privati, compreso il rimessaggio e trasporto natanti con qualsiasi mezzo;
- Fornitori di enti pubblici e privati, compresi i fornitori carcerari, i fornitori di bordo, le imprese di casermaggio, altro;
- Stabilimenti per la condizionatura dei prodotti tessili, esclusi quelli costituiti da industriali all'interno e al servizio delle proprie aziende;
- Agenti di commercio preposti da Case commerciali e/o da Società operanti nel settore distributivo di prodotti petroliferi e accessori.

e) Servizi alle imprese/alle organizzazioni, servizi di rete, servizi alle persone

- Agenzie di ricerca e selezione del personale;
- Agenzie di supporto alla ricollocazione professionale;
- Agenzie di somministrazione di lavoro a tempo determinato e indeterminato;
- Agenzie di intermediazione;



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo

- Servizi di informatica, telematica, robotica;
- Servizi di revisione contabile, auditing;
- Imprese di leasing;
- Recupero crediti e factoring;
- Consulenza, direzione e organizzazione aziendale;
- Servizi di gestione e amministrazione del personale;
- Servizi di gestione fiscale, tributaria ed elaborazione dati;
- Servizi di ricerca, formazione e selezione del personale, ivi compreso il lavoro in somministrazione;
- Agenzie di informazioni commerciali;
- Ricerche di mercato, economiche e sondaggi di opinioni;
- Servizi di design, grafica, progettazione, e allestimenti di interni e vetrine;
- Servizi di ricerca, collaudi, analisi, certificazione tecnica e controllo qualità;
- Servizi di progettazione industriale, engineering;
- Società per lo sfruttamento commerciale dei brevetti, invenzioni e scoperte;
- Controllo di qualità e certificazione dei prodotti;
- Aziende di pubblicità;
- Concessionarie di pubblicità;
- Promozione vendite;
- Agenzie pubblicitarie;
- Agenzie di recapiti, corrispondenza, stampa e plichi;
- Agenzie di distribuzione e consegna di materiale pubblicitario;
- Agenzie fotografiche, di casting cinematografici, di realizzazione di opere televisive e teatrali;
- Società di organizzazione e gestione congressi, esposizioni, mostre e fiere;
- Uffici residences, svolti anche sotto forma di B&B, per il personale addetto al riassetto camere;
- Servizi alle imprese e alle organizzazioni, compresi i fondi interprofessionali;
- Servizi fiduciari;
- Società di carte di credito;
- Uffici cambi extra bancari;
- Attività di garanzia collettiva fidi;
- Aziende ed agenzie di consulenza, intermediazione e promozione immobiliare, amministrazione e gestione beni immobili;
- Buying office;
- Agenzie brokeraggio;
- Intermediazione merceologica;
- Recupero e risanamento ambiente;
- Altri servizi alle imprese e alle organizzazioni, quali fornitura di servizi generali, logistici e tecnologici;

- Agenzie di operazioni doganali;
- Servizi di richiesta certificati, disbrigo pratiche di dattilografia e fotocopatura;
- Servizi di traduzioni e interpretariato;
- Attività di animazione di feste, intrattenimento di bambini;
- Autoscuole;
- Autorimesse e auto riparatori non artigianali;
- Aziende del settore della sosta e dei parcheggi;
- Agenzie di servizi matrimoniali;
- Agenzie investigative;
- Vendita di multiproprietà;
- Agenzie di scommesse;
- Servizi di ricerca e consulenza meteorologica;
- Agenzie formative, agenzie di sviluppo delle risorse umane e dei servizi formativi promossi dalle OO.SS. firmatarie il presente CCNL;
- Altri servizi alle persone, compresa l'assistenza domiciliare agli anziani e persone disabili, svolti anche da enti o società che erogano servizi.

Art. 7 – Campo di applicazione: Turismo – Pubblici Esercizi

- Bar;
- Caffè;
- Gelaterie;
- Snack Bar;
- Bottiglierie e fiaschetterie;
- Ristoranti;
- Trattorie;
- Osterie;
- Pizzerie;
- Tavole Calde;
- Self-Service;
- Fast-Foods;
- Rosticcerie;
- Paninoteche;
- Friggitorie;
- Locali notturni;
- Sale da Ballo;
- Sale da Gioco;
- Posti di ristoro;
- Spacci aziendali;
- Aziende di ristorazione collettiva;

CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo

- **Complessi turistici ricettivi dell'aria aperta: campeggi, villaggi, stabilimenti balneari e agriturismi;**
- **Imprese viaggi e turismo;**
- **Alberghi dlumi;**
- **Aziende alberghiere;**
- **Alberghi;**
- **Motel;**
- **Pensioni;**
- **Locande;**
- **Fittacamere;**
- **Ostelli;**
- **Residence;**
- **Colonie climatiche;**
- **Pubblici esercizi di qualunque natura.**



PARTE SECONDA – RELAZIONI SINDACALI

TITOLO I – Livelli di Contrattazione

Le Parti stabiliscono che i livelli di contrattazione sono due:

- Contrattazione Collettiva Nazionale
- Contrattazione Collettiva Territoriale o Aziendale

Art. 8 – Contrattazione Collettiva Nazionale

Le Parti, pur riconoscendo alla Contrattazione Collettiva Nazionale un ruolo centrale nella regolazione dei rapporti di lavoro, valutano opportuno il superamento della rigidità della stessa e si impegnano a promuovere un nuovo modello sindacale nel quale la contrattazione di secondo livello, opportunamente potenziata e regolata, possa sempre più derogare al Contratto Collettivo Nazionale, colmando le differenziazioni territoriali, produttive e salariali.

Art. 9 – Procedure per il rinnovo

La piattaforma per il rinnovo del CCNL sarà presentata in tempo utile per consentire l'apertura delle trattative, sei mesi prima della scadenza. Durante i tre mesi precedenti la scadenza e nel mese successivo la presentazione della piattaforma, le Parti si asterranno dall'intraprendere iniziative unilaterali, né procederanno ad azioni dirette. Il rinnovo del presente CCNL andrà effettuato entro i 120 giorni dalla sua scadenza naturale; in caso di prolungamento delle trattative oltre la data del 31 maggio 2023 ai lavoratori sarà riconosciuta un'indennità di vacanza contrattuale pari al 50% del tasso di inflazione programmata.

Art. 10 – Diritti di Informazione e Consultazione Nazionale

Le Parti si impegnano ad effettuare annualmente una verifica dell'andamento del quadro economico, produttivo ed occupazionale dei settori regolamentati dal presente CCNL. In tale occasione saranno oggetto di esame congiunto lo stato dei livelli occupazionali, le eventuali ricadute conseguenti a processi di innovazione tecnologica, le eventuali ricadute conseguenti al manifestarsi di dinamiche di natura commerciale, l'andamento dei consumi, l'andamento delle azioni di politica attiva, l'efficacia delle azioni formative, la quantità e la qualità degli accordi di secondo livello sottoscritti e l'andamento delle politiche di welfare e di sostegno al reddito. Le relazioni di livello nazionale saranno regolate all'interno del CIS-N (Comitato di Indirizzo Settoriale) dell'Ente Bilaterale EPABIC, composto dai rappresentanti delle Parti sottoscrittrici.



Art. 11– Secondo Livello di Contrattazione

Dall'entrata in vigore del presente contratto, anche tramite Federazioni o Associazioni aderenti e autorizzate dalle OO. SS. firmatarie, può essere attivata la contrattazione collettiva territoriale o aziendale. Le materie oggetto di contrattazione sono quelle previste dal presente CCNL nei successivi articoli;

Le Parti, nel confermare la contrattazione di secondo livello quale strumento di vantaggio, che apre opportunità sia per i lavoratori che per le imprese, tenuto conto dei fattori che gravano sulle aziende e sui territori, individuano i seguenti criteri guida per l'esercizio di tale livello di confronto;

La contrattazione di secondo livello si esercita per le materie delegate in tutto o in parte dal presente C.C.N.L. o dalla legge e deve riguardare materie ed istituti che non siano già stati negoziati a livello nazionale, secondo il principio del *ne bis in idem*;

La contrattazione territoriale e la contrattazione aziendale sono alternative e non sovrapponibili fra loro.

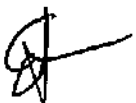
Laddove la contrattazione aziendale o territoriale istituisca riconoscimenti economici di natura variabile (cosiddetti premi di produttività), questi dovranno avere come obiettivo incrementi di produttività, di redditività, di qualità, efficienza ed innovazione e/o altri elementi rilevanti ai fini del miglioramento della competitività e della produttività, misurabili e verificabili sulla base dei criteri definiti dal DM 25 marzo 2016 e della successiva circolare dell'Agenzia delle Entrate del 15 giugno. A tal fine la contrattazione aziendale o territoriale dovrà prevedere criteri di misurazione e verifica degli incrementi di produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione che possono consistere, ad esempio, nell'aumento della produzione o nel risparmio di fattori produttivi, ovvero nel miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti, anche attraverso la riorganizzazione del lavoro. Il raggiungimento degli obiettivi prefissati dovrà essere verificabile in modo oggettivo attraverso il riscontro di indicatori numerici o di altro genere appositamente individuati nel contratto.

Laddove la contrattazione di secondo livello istituisca indennità, emolumenti o premi fissi, tali somme non potranno accedere ai benefici fiscali previsti dalla legge.

È possibile definire appositi accordi aziendali che prevedano, a richiesta del lavoratore, la sostituzione in tutto o in parte delle somme erogate a titolo di premio di produttività con servizi di welfare resi dal datore di lavoro alla generalità dei dipendenti o a categorie di dipendenti in relazione a servizi di educazione, istruzione, ricreazione, assistenza sociale sanitaria o culto.

Le erogazioni di secondo livello devono avere le caratteristiche tali da consentire l'applicazione del particolare trattamento contributivo, previdenziale e fiscale previsto dalle normative di legge in materia vigenti.

Le erogazioni economiche di secondo livello sono variabili e non predeterminabili e non concorrono alla determinazione della retribuzione utile ai fini del calcolo del trattamento di fine rapporto.



La relativa contrattazione dovrà svolgersi con l'intervento delle Organizzazioni Sindacali locali aderenti o facenti capo alle Organizzazioni Nazionali stipulanti, e per i datori di lavoro dall'Associazione territoriale a carattere generale aderente alla CNL.

I Contratti Aziendali o Territoriali dovranno essere depositati presso la Direzione Territoriale del Lavoro competente entro 30 giorni dalla loro sottoscrizione.

La contrattazione aziendale o territoriale è resa efficace e vincolante tra le Parti sottoscrittrici esclusivamente a seguito della verifica di conformità effettuata da apposite commissioni in seno all'Ente Bilaterale EPABIC, ad oggetto la conformità dei contenuti dell'accordo alle disposizioni del presente CCNL.

Art. 12 – Procedure per il rinnovo della contrattazione di secondo livello

Al fine di avviare le trattative per il rinnovo del secondo livello di contrattazione la piattaforma sarà presentata in tempo utile, due mesi prima della scadenza. Durante tale periodo, e comunque fino a due mesi successivi alla scadenza dell'accordo precedente, saranno garantite condizioni di normalità sindacale con esclusione, in particolare, del ricorso ad agitazioni relative alla predetta piattaforma.

Art. 13 – Diritti di Informazione e Consultazione Territoriale

Le relazioni a livello territoriale o aziendale sono attuate in applicazione del presente contratto collettivo e mirano ad aumentare il livello di informazione e il coinvolgimento dei lavoratori nelle scelte aziendali. Annualmente le Parti esamineranno l'andamento del quadro economico, produttivo ed occupazionale a livello territoriale o aziendale cercando di elaborare indirizzi utili alla risoluzione delle criticità che interessano particolari ambiti produttivi e lavorativi.

Art. 14 – Benefici fiscali accordi di II livello

Gli accordi territoriali o aziendali attuati in applicazione del presente CCNL potranno accedere agli sgravi previsti per la contrattazione di secondo livello. Detti accordi dovranno, pena la loro nullità, riguardare solo le materie oggetto di contrattazione che sono previste dal presente CCNL nei successivi articoli.

Art. 15 – Materie delegate alla contrattazione di secondo livello

Possono essere concluse attraverso la contrattazione aziendale o territoriale specifiche Intese, anche peggiorative, finalizzate a modificare in tutto o in parte singoli istituti economici e normativi del presente CCNL di categoria in un'ottica di superamento di situazioni di crisi o per favorire lo sviluppo economico ed occupazionale di determinate aree produttive.

Più precisamente le Intese possono essere finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Maggiore occupazione
- Qualità dei contratti di lavoro
- Adozione di forme di partecipazione dei lavoratori
- Emersione del lavoro irregolare



- Incrementi di competitività e di salario
- Gestione delle crisi aziendali ed occupazionali
- Investimenti e avvio di nuove attività

Le materie che possono essere oggetto di contrattazione di secondo livello territoriale o aziendale sono:

- trattamenti retributivi integrativi;
- premi di produzione;
- pagamento della tredicesima in ratei mensili;
- trasformazione della quattordicesima mensilità e/o premio presenze in premi di produttività;
- diverso trattamento degli aumenti periodici di retribuzione;
- diverso trattamento delle maggiorazioni retributive per lavoro supplementare e straordinario;
- indennità sostitutive, retribuzione accessoria e superminimi individuali;
- politiche retributive finalizzate al superamento di situazioni di crisi, emersione del lavoro irregolare e aumento dei livelli occupazionali;
- orario di lavoro, flessibilità e banca delle ore;
- determinazione dei turni feriali;
- modalità di assegnazioni del carico di lavoro;
- individuazione dell'eventuale fascia di reperibilità;
- superamento del limite stabilito per il lavoro supplementare nel caso di lavoro a tempo parziale;
- interruzione dell'orario giornaliero di lavoro;
- intervallo per la consumazione dei pasti;
- ripartizione dell'orario giornaliero di lavoro;
- distribuzione dei turni di lavoro e degli eventuali riposi compensativi;
- articolazione dei turni di riposo settimanale nelle aziende che non attuano la chiusura settimanale obbligatoria;
- istituzione del lavoro a turno, intendendosi per tale il lavoro prestato in uno dei tre o più turni giornalieri avvicendati nell'arco delle ventiquattro ore;
- adozione di ulteriori diversi regimi di flessibilità dell'orario di lavoro annuale reclamate da particolari esigenze produttive aziendali;
- diversa regolamentazione dell'orario annuo complessivo in relazione a specifiche esigenze organizzative e produttive del datore di lavoro;
- regolamentazione del nastro orario stagionali;
- pari opportunità - lavoro femminile - conciliazione tempi vita e lavoro;
- welfare e assistenza sanitaria integrativa;
- disciplina aziendale della formazione professionale da attuarsi per il tramite dell'Ente Bilaterale;
- determinazione dei programmi di alta professionalità con particolare riferimento alla verifica dei percorsi formativi;
- diversa regolamentazione della disciplina dell'apprendistato relativamente alla durata del rapporto di lavoro, al numero degli apprendisti in proporzione ai lavoratori qualificati e alla

- individuazione di ulteriori qualifiche per le quali è consentito l'apprendistato;
- diversa regolamentazione della disciplina dell'apprendistato stagionale;
 - diversa regolamentazione della disciplina dei lavoratori di primo ingresso;
 - definizione di specifiche misure volte ad agevolare l'inserimento e il reinserimento lavorativo nel mercato del lavoro;
 - individuazione dei limiti territoriali oltre i quali è applicabile la disciplina della trasferta;
 - regolamentazione dei servizi di mensa, trasporto o indennità sostitutiva, in relazione alle specifiche situazioni esistenti territorialmente;
 - mensa o buoni pasto per le aziende del settore turismo;
 - adozione di misure idonee a permettere l'accesso alle informazioni dell'azienda;
 - ridefinizione dei limiti di utilizzo dei contratti a tempo determinato e della somministrazione di lavoro a tempo determinato;
 - stipula di contratti a tempo determinato con lavoratori studenti regolandone la eventuale computabilità nonché il compenso tenendo conto del ridotto contributo professionale apportato dai lavoratori che non abbiano ancora completato l'iter formativo;
 - interventi mirati ad una diversa organizzazione del lavoro nelle aziende caratterizzate da un'elevata stagionalità, in fase di avvio o operanti in contesti produttivi particolarmente depressi;
 - definizione di qualifiche esistenti in azienda e non equiparabili con quelle comprese nella classificazione del CCNL;
 - eventuali restrizioni riguardanti l'uso di apparecchiature, strumenti, programmi informatici e alle eventuali sanzioni applicabili in caso di violazione;
 - disciplina di altre materie o istituti che siano espressamente demandati alla contrattazione regionale, provinciale o aziendale dal CCNL, mediante specifiche clausole di rinvio;
 - tutto quant'altro possa apportare modifiche in senso migliorativo rispetto alla contrattazione nazionale garantendo maggiore occupazione, emersione del lavoro irregolare, superamento di situazioni di crisi, incremento della produttività e dell'occupazione.

Art. 16 – Gestione dei conflitti

Ai sensi di quanto previsto dalla normativa vigente ed al fine di favorire il regolare andamento delle relazioni sindacali, prevenendo e riducendo quanto più possibile le situazioni conflittuali ed i conseguenti effetti negativi per le imprese e per i lavoratori, le Parti sottoscrittrici osserveranno le procedure di raffreddamento e di conciliazione in appresso specificate, secondo la ripartizione tra vertenze nazionali (A) e vertenze territoriali/aziendali (B).

A. Controversie nazionali

Le controversie aventi ad oggetto la disciplina del rapporto di lavoro e l'esercizio dei diritti sindacali che riguardano una pluralità di dipendenti dovranno essere sottoposte al tentativo di composizione da effettuarsi tra CNL, CONFISAL e FILD, escludendo durante la fase di confronto il ricorso a qualsiasi forma di azione sindacale e legale. È esclusa dalla predetta procedura la materia attinente i licenziamenti collettivi, per la quale si applica la legge n. 223 del 1991 e s.m.i.

L'intero procedimento deve concludersi, indipendentemente dall'esito, entro trenta giorni, trascorsi i quali le Parti saranno libere di agire secondo il proprio interesse.

B. Livello regionale

Qualora insorga un conflitto collettivo di lavoro presso più aziende di una stessa regione, le Segreterie territorialmente competenti delle OO.SS. firmatarie, congiuntamente o singolarmente, chiederanno l'attivazione della procedura di seguito indicata.

Entro i dieci giorni successivi alla ricezione della predetta comunicazione, l'EPABIC attiverà il competente CIS-N per il tentativo di risoluzione della vertenza. Dopo dieci giorni lavorativi, quale che sia l'esito del confronto, le Parti saranno libere di agire secondo interesse.

Durante l'espletamento delle procedure di cui sopra e Parti si asterranno da ogni azione diretta.

Art. 17 – Controversie collettive interpretative

Al fine di migliorare le relazioni sindacali in azienda, le Parti assumono l'impegno, anche in relazione agli accordi interconfederali, di favorire in caso di controversie collettive interpretative il ricorso al lodo arbitrale da parte del CIS-N.

Le Parti potranno avvalersi, altresì, del supporto della Commissione di Conciliazione Nazionale. Se trascorsi 30 giorni le Parti non troveranno un accordo, saranno libere di agire secondo interesse.

Art. 18 – Diritto di sciopero

Le Parti con il presente CCNL si pongono l'obiettivo di costruire nuove relazioni sindacali e sociali, e l'intento di accrescere la solidarietà tra le diverse espressioni dei lavoratori.

Il quadro dei rapporti e delle relazioni sindacali offre un forte contributo di chiarezza attraverso l'autonoma regolamentazione delle procedure e delle forme di sciopero ed esige dalle controparti una contemporanea e corrispondente reciprocità di impegni e di atteggiamenti comportamentali, in modo che l'intero sistema delle relazioni possa conseguire livelli di trasparenza e di sicura efficacia su tutto l'arco dei problemi che costituiscono l'insieme dei rapporti. Le Parti sottoscrittrici demandano all'EPABIC la definizione di un Codice di condotta.

Art. 19 – Contributo Assistenza Contrattuale

Le aziende che applicheranno il presente CCNL dovranno corrispondere un contributo di assistenza contrattuale (COASCO) fissato nella misura del 1% da calcolarsi sulla paga base conglobata mensile, per dodici mensilità, per ciascun lavoratore in forza presso l'azienda;

Il COASCO è integralmente a carico dell'azienda ed è finalizzato alla copertura delle spese sostenute, da CNL e dalle relative Federazioni firmatarie, per l'attività di contrattazione, stipula e assistenza ai fini della corretta applicazione del presente CCNL.

Il COASCO ha natura obbligatoria e l'azienda che ne omette il versamento non può avvalersi del presente CCNL.

Il COASCO può essere riscosso direttamente dalla Confederazione CNL o per il tramite dell'Ente Bilaterale EPABIC.

Circa le modalità di versamento si rimanda ai regolamenti interni della Confederazione CNL reperibili sul sito internet della stessa.

TITOLO II – Diritti sindacali

Art. 20 – Rappresentanze sindacali

Sono da considerarsi dirigenti sindacali i lavoratori che fanno parte di Consigli o Comitati direttivi nazionali e periferici delle Organizzazioni Sindacali dei lavoratori stipulanti il presente C.C.N.L..

L'Organizzazione Sindacale di appartenenza è tenuta a comunicare all'impresa e alla rispettiva Organizzazione dei datori di lavoro l'elezione o la nomina dei lavoratori a Dirigenti Sindacali. La comunicazione deve avvenire per iscritto con lettera raccomandata o a mezzo Pec;

I Dirigenti Sindacali hanno diritto ad un massimo di 75 ore annue di permessi o congedi retribuiti per partecipare alle riunioni dei rispettivi organi sindacali di appartenenza.

Il licenziamento o il trasferimento da un'unità produttiva ad un'altra dei lavoratori con qualifica di Dirigenti Sindacali, per tutto il periodo in cui essi ricoprono la carica e fino a tre mesi dopo la cessazione della stessa, deve essere motivato e non può essere originato da ragioni inerenti all'esercizio della carica ricoperta.

Il mandato di Dirigente Sindacale conferito ai dipendenti assunti a tempo determinato non influisce sulla specialità del rapporto di lavoro e pertanto si esaurisce con lo scadere del contratto a termine.

Art. 21 – Rappresentanze Sindacali Aziendali e Unitarie (RSA – RSU)

Sono da considerarsi Rappresentanti Sindacali Aziendali (R.S.A.) i lavoratori che fanno parte delle rappresentanze costituite ai sensi dell'art. 19 della Legge n. 300/1970 e appartenenti alle OO.SS. stipulanti il presente contratto, i quali risultino regolarmente eletti in base alle norme statutarie delle Organizzazioni stesse.

I Componenti delle Rappresentanze Sindacali Aziendali hanno diritto a permessi non retribuiti per la partecipazione a trattative sindacali o a congressi e convegni di natura sindacale, in misura non inferiore a otto giorni all'anno. I lavoratori che intendano esercitare tale diritto devono darne comunicazione scritta al datore di lavoro di regola tre giorni prima, tramite i competenti organismi delle rispettive Organizzazioni Sindacali.

I componenti delle Rappresentanze Sindacali Aziendali hanno diritto, per l'espletamento del loro mandato, a permessi retribuiti. Tale diritto è riconosciuto, sulla base delle seguenti disposizioni:

- a) a n. 1 dirigenti per ciascuna Rappresentanza Sindacale Aziendale nelle unità che occupano da 16 a 50 dipendenti della categoria per cui la stessa è organizzata;
- b) a n. 2 dirigenti per ciascuna Rappresentanza Sindacale Aziendale nelle unità che occupano da 51 a 200 dipendenti della categoria per cui la stessa è organizzata;



c) n. 4 dirigenti per ciascuna Rappresentanza Sindacale Aziendale nelle unità che occupano più di 200 dipendenti della categoria per cui la stessa è organizzata;

I suddetti permessi retribuiti saranno complessivamente pari a 12 ore mensili nelle aziende di cui alle lettere b) e c) e a un'ora e 30 minuti all'anno per ciascun dipendente nelle aziende di cui alla lettera a);

A tal fine i lavoratori con contratto part-time saranno computati come unità intere.

Il lavoratore che intende esercitare tale diritto deve darne comunicazione scritta al datore di lavoro di regola 24 ore prima tramite la R.S.A.

Le Rappresentanze Sindacali Aziendali hanno diritto di affiggere comunicazioni riguardanti argomentazioni sindacali attinenti al rapporto di lavoro, nell'ambito di appositi spazi all'interno dell'unità aziendale messi a disposizione dal datore di lavoro in luoghi accessibili a tutti i lavoratori. Copia delle comunicazioni dovranno essere contemporaneamente consegnate alla Direzione dell'azienda.

Analoghe previsioni e diritti saranno riconosciuti ai lavoratori eletti a rappresentanti delle Rappresentanze Sindacali Unitarie (R.S.U.). Le modalità di elezione delle RSU sono determinate con apposito Accordo Interconfederale.

Art. 22 – Referendum

Nelle aziende con più di quindici dipendenti, il datore di lavoro deve consentire lo svolgimento fuori dell'orario di lavoro, di referendum, sia generali che per categorie, su materie inerenti all'attività sindacale.

I referendum sono indetti dalla RSA tra i lavoratori, con diritto di partecipazione di tutti i lavoratori appartenenti all'unità aziendale e alla categoria particolarmente interessata.

Ulteriori modalità per lo svolgimento del referendum sono stabilite nell'Accordo Interconfederale per le elezioni delle RSU.

Art. 23 – Assemblea

Nelle unità aziendali ove siano occupati normalmente più di 15 dipendenti, i lavoratori in forza nell'unità medesima hanno diritto di riunirsi fuori dell'orario di lavoro in assemblee indette dalle Organizzazioni aderenti o facenti capo alle Associazioni Nazionali stipulanti, singolarmente o congiuntamente, su materie di interesse sindacale e del lavoro. Le riunioni si terranno presso l'unità aziendale interessata, in locale messo a disposizione dal datore di lavoro.

La convocazione dovrà essere comunicata alla direzione dell'impresa con sufficiente anticipo e con l'indicazione dell'ordine del giorno.

Ai lavoratori è inoltre riconosciuto il diritto a partecipare ad Assemblee sindacali durante l'orario di lavoro fino ad un massimo di dieci ore all'anno normalmente retribuite.

Lo svolgimento delle assemblee durante l'orario di lavoro dovrà essere concordato in sede aziendale, tenendo conto dell'esigenza di garantire in ogni caso la regolare funzionalità delle aziende.

Devono altresì essere assicurate la sicurezza dei presenti, la salvaguardia degli impianti, delle

CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
attrezzature e del patrimonio aziendale.

Le riunioni possono riguardare la generalità dei lavoratori ovvero gruppi di essi.

Ad esse possono prendere parte dirigenti esterni dei sindacati, previo relativo preavviso al datore di lavoro. Le riunioni non potranno superare, singolarmente, le due ore di durata.

Art. 24 – Trattenute sindacali

L'azienda provvederà alla trattenuta delle quote sindacali a favore della O.S. firmataria del presente CCNL a fronte della presentazione dei lavoratori di specifica delega autorizzativa.

Gli importi saranno pari all'1% della retribuzione lorda.

Gli importi andranno bonificati mensilmente alla O.S. destinataria.

Le deleghe potranno essere annullate in qualsiasi momento e cesseranno di produrre effetti dalla retribuzione del mese successivo a quello della disdetta.

Le disdette vanno inviate a cura del lavoratore all'azienda che rilascerà apposita ricevuta.

TITOLO III – Diritti individuali

Art. 25 – Lotta alle discriminazioni

È fatto obbligo di contrastare ed alla fine eliminare integralmente, ogni e qualsiasi prassi lavorativa che possa essere usata a pretesto per una qualsiasi situazione di discriminazione sulla assegnazione di mansioni ed incarichi.

Ogni attività che sia riconducibile a minore attrattività rispetto ad altre previste per lo stesso livello di inquadramento andrà assegnata a rotazione a tutti i lavoratori indicando chiaramente quali siano i meccanismi di determinazione per i diversi incarichi.

Art. 26 – Divieto di discriminazioni

E' fatto espresso divieto, in piena applicazione del dettato costituzionale, dello Statuto dei lavoratori, nonché dei testi dei Decreti Legislativi n. 198/2006, n. 215/2003, n. 216/2003 e n.286/1998 di operare alcun tipo di discriminazione, sia essa diretta sia essa indiretta, tra i dipendenti per ragioni derivanti dalla razza, dall'etnia, dall'orientamento religioso, dalle ragioni politiche e sindacali, dal sesso, dall'orientamento sessuale, da convinzioni personali, handicap, età e provenienza geografica. Si ricorda altresì che, come previsto dalla L. 135/1990 è vietata la discriminazione sulla base della sieropositività.

Art. 27 – Molestie

Il datore di lavoro, ai sensi della normativa vigente, è tenuto altresì a prevenire il verificarsi di molestie e molestie sessuali sul posto di lavoro, ossia tutte quelle azioni poste in essere, per ragioni connesse al sesso o a connotazione sessuale, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo.

Art. 28 – Azioni positive

Al fine di implementare e qualificare i divieti posti nel precedente articolo, per quanto attiene ai rapporti uomo/donna, le Parti sottoscrittrici si impegnano a favorire la promozione di azioni positive finalizzate alla rimozione degli ostacoli che di fatto impediscono la realizzazione di pari opportunità, dirette a favorire l'occupazione femminile e realizzare l'uguaglianza sostanziale tra uomini e donne nel lavoro.

Le azioni positive hanno in particolare lo scopo di:

- 1) eliminare le disparità nell'accesso al lavoro, nella progressione di carriera, nella vita lavorativa e nei periodi di mobilità;
- 2) superare condizioni, organizzazione e distribuzione del lavoro che provocano effetti diversi, a seconda del sesso, nei confronti dei dipendenti con pregiudizio nella formazione, nell'avanzamento professionale e di carriera ovvero nel trattamento economico e retributivo;
- 3) promuovere l'inserimento delle donne nelle attività, nei settori professionali e nei livelli nei quali esse sono sottorappresentate e in particolare nei settori tecnologicamente avanzati ed ai livelli di responsabilità;
- 4) favorire, anche mediante una diversa organizzazione del lavoro, delle condizioni e del tempo di lavoro, l'equilibrio tra responsabilità familiari e professionali e una migliore ripartizione di tali responsabilità tra i due sessi;
- 5) valorizzare il contenuto professionale delle mansioni a più forte presenza femminile.

Art. 29 – Tutela delle convinzioni etico-religiose

Nel rispetto delle esigenze produttive e lavorative le imprese opereranno per evitare che i propri dipendenti si trovino in difficoltà personale per il sopravvenuto contrasto tra le proprie convinzioni etico-religiose e le disposizioni di servizio.

A tal proposito, il datore di lavoro che occupi alle proprie dipendenze lavoratori provenienti da diversi Paesi dovrà altresì, come previsto dal D.Lgs. 81/2008, provvedere alla valutazione dei rischi di stress lavoro-correlato e organizzare l'attività lavorativa in relazione ad eventuali particolari esigenze etiche o religiose dei lavoratori suddetti.

Fermo restando l'obbligo di non discriminazione su ogni altra considerazione, nella programmazione dell'attività lavorativa si cercherà di limitare le situazioni di conflittualità tra i dipendenti per l'assegnazione di eventuali specifiche attività solo ad alcuni lavoratori al fine di garantire la tutela per gli altri colleghi di quanto previsto dal primo comma del presente articolo.

Art. 30 – Lotta alle discriminazioni

È fatto obbligo di contrastare ed alla fine eliminare integralmente, ogni e qualsiasi prassi lavorativa che possa essere usata a pretesto per una qualsiasi situazione di discriminazione sulla assegnazione di mansioni ed incarichi.

Ogni attività che sia riconducibile a minore attrattività rispetto ad altre previste per lo stesso livello di inquadramento andrà assegnata a rotazione a tutti i lavoratori indicando chiaramente quali siano i meccanismi di determinazione per i diversi incarichi.



Art. 31 – Politiche inclusive

Le Parti, richiamando i contenuti della Legge 68/1999, demandano all'EPABIC la gestione delle politiche di inclusione al lavoro per le imprese che applichino il presente contratto collettivo nazionale di lavoro.

Art. 32 – Tutela della privacy

Le imprese dovranno, nel pieno rispetto della vigente normativa sulla tutela dei dati sensibili, evitare qualsiasi accesso non autorizzato o ridondante ai dati sensibili dei propri dipendenti raccolti per l'esecuzione del rapporto di lavoro subordinato.

L'azienda in caso di terzizzazione del servizio di gestione del personale, dovrà comunicare mediante affissione i dati dello studio di consulenza di lavoro incaricato di detto servizio.

Per tutto quanto non disciplinato nel presente articolo si rimanda alla normativa vigente in tema di tutela della privacy, anche in riferimento all'utilizzo in azienda di strumenti che consentano il controllo a distanza.

Art. 33 – Tutela delle condotte personali

L'azienda, pur nell'esercizio dei suoi diritti di indirizzo ed organizzazione della prestazione lavorativa dei propri dipendenti, eviterà di procedere alla raccolta informatica di ulteriori dati che possano essere utilizzati, anche in modalità involontaria, per definire gli stili di condotta personale dei diversi lavoratori.

Art. 34 – Attività di controllo delle condotte

Le disposizioni previste a tutela dei lavoratori non comportano il venir meno dell'attività di controllo da parte dell'impresa sui lavoratori definita dalla Legge 300/70 e dal D. Lgs. 151/2015.

TITOLO IV – Composizione delle Controversie

Art. 35 – Conciliazione controversie in sede sindacale

Le Parti concordano che qualora nell'interpretazione e nell'applicazione del presente contratto e nello svolgimento del rapporto di lavoro sorgano controversie individuali o plurime, queste dovranno essere sottoposte, prima dell'azione giudiziaria, ad un tentativo di conciliazione facoltativa in sede sindacale, ai sensi della vigente normativa.

Le suddette controversie potranno essere devolute alla Commissione di Conciliazione Territoriale dell'EPABIC.

Art. 36 – Rimandi operativi

Le Commissioni di Conciliazione istituite presso l'Ente Bilaterale - EPABIC sono normate ai sensi degli appositi Regolamenti approvati o dall'EPABIC Nazionale o dagli Enti regionali per i rispettivi ambiti di competenza.

Art. 37 – Risoluzione della lite in via arbitrale

Ai sensi dell'art. 412 c.p.c. così come modificato dalla Legge n. 183/2010, in qualunque fase del tentativo di conciliazione, o al suo termine, in caso di mancato accordo, le Parti possono indicare la soluzione, anche parziale, sulla quale concordano, riconoscendo, quando è possibile, il credito che spetta al lavoratore e possono rimettere volontariamente alla Commissione di Conciliazione adita il mandato per la risoluzione della lite in via arbitrale, indicando:

- 1) il termine per l'emanazione del lodo che, in ogni caso, non potrà superare i 60 giorni, trascorsi i quali s'intende revocato, salvo accordo delle Parti a concedere un ulteriore termine;
- 2) le norme invocate a sostegno delle rispettive posizioni;
- 3) l'eventuale richiesta di decidere secondo equità, pur nel rispetto dei principi generali dell'ordinamento, anche derivanti da obblighi comunitari.

Le Parti possono inoltre indicare le forme e i modi per l'espletamento dell'attività istruttoria.

Tale mandato comporta l'instaurazione di un arbitrato irrituale, con forza di contratto tra le Parti e pertanto non impugnabile, anche qualora deroghi a disposizioni di legge o contratti collettivi.

Il lodo emanato a conclusione dell'arbitrato, sottoscritto dagli arbitri e autenticato, ha forza di legge tra la Parti (ai sensi dell'art. 1372 cod. civ.), è inoppugnabile (ex art. 2113 comma 4 cod. civ.) salvo quanto disposto dall'art. 808-ter c.p.c. e ha efficacia di titolo esecutivo (art. 474 c.p.c.), su istanza della parte presso il Giudice del Lavoro del Tribunale nella cui circoscrizione si è svolto l'arbitrato. Il giudice, accertata la regolarità formale del lodo, lo dichiara esecutivo, con proprio decreto.



PARTE TERZA – COMPETENZE

Art. 38 – Premessa alla classificazione del personale per competenze

L'attuale contesto sociale, economico e produttivo e i profondi cambiamenti introdotti ed accelerati dall'innovazione tecnologica impongono di ripensare i processi produttivi e i sistemi organizzativi aziendali. Coerentemente con gli obiettivi fissati dall'**Accordo Interconfederale per la promozione di un nuovo modello di relazioni industriali, il contrasto al dumping contrattuale e la definizione di nuovi modelli di rappresentatività**, sottoscritto in data 28 ottobre 2019 dalle le Parti Sociali CNL, CONFISAL e FILD, nasce l'esigenza di definire un nuovomodello contrattuale, che ponga l'individuo e le sue competenze al centro di un rinnovato "**Patto per il lavoro**", con l'obiettivo di realizzare un moderno sistema di relazioni industriali, espressione di una **contrattazione collettiva di qualità** per la crescita comune ed integrata di imprese e lavoratori.

Le Parti firmatarie, consapevoli del diffuso livello di obsolescenza su gran parte dei profili professionali che non rappresentano più in maniera efficace le attività ed i contenuti professionali di fatto presenti nelle diverse realtà organizzative, hanno messo a punto un sistema di **classificazione del personale** che supera la tradizionale classificazione per mansioni, abbracciando un **sistema di classificazione per competenze**. L'acquisizione di nuove e rinnovate competenze come leva occupazionale, permetterà al lavoratore di crescere parallelamente alle evoluzioni in essere nel mercato del lavoro 4.0 e di transitare con facilità da un'occupazione all'altra, sia sul territorio nazionale, sia su quello internazionale.

A tale scopo, si attribuisce alla **formazione continua** un ruolo centrale. Le Parti valutano prioritario affiancare ai modelli tradizionali di formazione di tipo formale, modalità di apprendimento non formale e informale, in un'ottica di aggiornamento continuo delle competenze e di crescita personale e professionale.

L'innovazione apportata dal presente C.C.N.L. consentirà di valorizzare sotto il profilo contrattuale sia la dimensione professionale del lavoratore (fatta di conoscenze generali e specialistiche), sia la dimensione comportamentale e di capacità personali. Per questo motivo, le **competenze trasversali** sono altresì ritenute fondamentali, accanto alle **competenze tecnico-specialistiche** e alle **competenze digitali**, la cui crescita è tutelata e promossa dagli istituti posti in essere all'interno del C.C.N.L.

Il presente modello di classificazione per competenze si basa infatti sul continuo aggiornamento delle **qualifiche in esso presenti, coerentemente con i contenuti dell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni e degli standard europei, per garantire uno sviluppo costante delle risorse umane.**

Nell'ottica di rafforzamento di tale sistema di classificazione, le Parti intendono sperimentare un nuovo sistema di validazione e certificazione delle competenze di tipo



CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
"contrattuale" che, valutando l'effettiva acquisizione delle competenze digitali e trasversali indicate nel sistema di classificazione proposto nel CCNL, porti alla certificazione delle stesse ai fini contrattuali ad opera dell'Ente Bilaterale Confederale EPABIC, e valido per l'Istituto degli scatti di competenza, di cui all'art. 41 del presente C.C.N.L.

Tale rinnovato sistema di classificazione del personale e di certificazione ai fini contrattuali delle competenze acquisite ha natura sperimentale e potrà essere oggetto di revisione, modifiche ed integrazioni durante il periodo di vigenza contrattuale. Tale sistema ha, altresì, come ulteriore finalità quella di dare un valore retributivo all'acquisizione di nuove professionalità, e non più esclusivamente all'anzianità di servizio.

Attraverso tale sistema, sarà altresì possibile per le aziende comunicare all'Ente Bilaterale Confederale EPABIC eventuali integrazioni al presente contratto, per quanto concerne l'individuazione di ulteriori profili professionali e/o competenze non ancora presenti nella Classificazione del Personale. In tale prospettiva si intende rafforzare il rapporto tra l'Ente Bilaterale EPABIC e il mondo delle professioni al fine di promuovere azioni concrete a supporto di imprese e lavoratori ed aventi come finalità la promozione di percorsi formativi per il rafforzamento delle competenze e il supporto nella definizione di nuovi modelli organizzativi aziendali. Così facendo, le Parti Sociali si impegnano a monitorare in ottica permanente i **profili professionali nascenti**, promuovendo strumenti ed azioni specifiche per favorire il **dialogo** tra il mondo dell'istruzione e della formazione, il mondo aziendale, e le Istituzioni. In tal senso, il sistema di relazioni industriali di cui il C.C.N.L. in questione è espressione, mira a soddisfare interessi collettivamente condivisi, secondo un modello sindacale non più conflittuale ma partecipativo.

In coerenza con quanto appena descritto, la classificazione del personale di cui all'allegato E del presente CCNL si basa sull'individuazione, per ciascun livello e qualifica professionale, di:

- a) **Competenze trasversali**
- b) **Competenze digitali**
- c) **Conoscenze generali e specialistiche**
- d) **Competenze specialistiche ed abilità**

Competenze Trasversali

Per ogni livello presente nella classificazione del personale, alle competenze e conoscenze tecniche di profilo professionale sono affiancate dieci **competenze trasversali** di più estesa applicazione.

Si definiscono **competenze trasversali** quelle conoscenze, capacità e qualità personali (o *soft skills*) che caratterizzano il modo di essere di ogni persona nello studio, sul lavoro e nella vita quotidiana. Esse si pongono ad integrazione rispetto alle competenze tecnico-professionali o specialistiche, e risultano oggi fondamentali per affrontare un mercato del lavoro globalizzato, in continuo cambiamento e caratterizzato da una rapidità incessante.

L'apprendimento, infatti, si sviluppa a partire dalle caratteristiche personali di ciascun individuo lungo tutto l'arco della vita, dentro e fuori i contesti formali. Tale impostazione si traduce in un

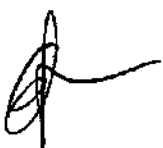


CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo

mutamento di paradigma che le Parti Sociali si impegnano a promuovere, alla luce di quanto richiesto dalla normativa nazionale ed internazionale. Esso consiste nell'**imparare ad imparare**. Data la rilevanza delle competenze trasversali nelle dinamiche lavorative e nei processi di apprendimento, il presente C.C.N.L. individua **10 competenze trasversali**, frutto di un'attività di comparazione analitica tra i dibattiti e i documenti di indirizzo nazionali ed internazionali con la letteratura scientifica. Esse si distinguono in:

- 1) **coordinarsi con gli altri**, inteso come il saper organizzare il proprio lavoro, riconoscendo o dandosi delle priorità e sapendole cambiare se necessario, sapersi inserire in un flusso di lavoro;
- 2) **orientamento al servizio**, ovvero la capacità di essere utile, premuroso, attento e collaborativo rispetto ai clienti Interni ed esterni;
- 3) **flessibilità**, intesa come la capacità di mettere in atto comportamenti diversi in base a contesti e problemi che cambiano;
- 4) **gestione del tempo**, intesa come capacità di ottimizzazione delle proprie attività a vantaggio di efficacia, efficienza e produttività;
- 5) **negoziazione**, ovvero la capacità di sfruttare i possibili margini di trattativa esistenti per raggiungere un risultato positivo in situazioni di confronto, orientandosi alla soddisfazione degli attori coinvolti;
- 6) **problem solving**, inteso come la capacità di comprendere e gestire problemi in base al contesto;
- 7) **pensiero critico**, inteso come la capacità di sviluppare un pensiero quanto più accurato e completo dell'analisi e valutazione delle diverse situazioni, utilizzando la logica e il ragionamento, analizzando le possibili soluzioni;
- 8) **gestione dei conflitti**, inteso come il saper comprendere e gestire situazioni conflittuali, al fine di rafforzare i legami tra singoli e gruppi;
- 9) **comunicazione efficace**, intesa come la capacità di esprimersi in modo chiaro e coerente in diverse situazioni e con diversi interlocutori, sia a livello verbale sia non verbale;
- 10) **resilienza**, ovvero la capacità di far fronte ad eventi stressanti e di riorganizzare positivamente il proprio percorso dinanzi alle difficoltà, innescando un processo di apprendimento e di crescita.

Per ciascuno dei livelli contrattuali sarà possibile attribuire ognuna delle seguenti competenze trasversali, differenziando per: **a) contesto; b) responsabilità; e c) autonomia**. La tabella che segue consente di comprenderne l'applicazione sulla base del livello di inquadramento contrattuale, così come dettagliato nell'allegato E del presente C.C.N.L. "Classificazione del personale



Competenze Digitali

Il presente CCNL persegue e contribuisce all'obiettivo nazionale ed europeo di sostenere gli stati membri nella definizione di politiche basate su evidenze empiriche e scientifiche in materia di tecnologie digitali, al fine di avviare e consolidare la pratica dell'innovazione nei modelli di formazione, migliorare l'accesso alla formazione continua e far fronte all'aumento delle nuove capacità e competenze digitali necessarie per l'occupazione, la crescita personale e l'inclusione sociale.

A tale scopo, la terminologia e il modello concettuale sono quelli condivisi a livello europeo, nazionale e regionale, coerentemente con i contenuti del DigComp 2.1, elaborato su diretto incarico del Directorate Generale Occupazione, Affari Sociali e Inclusione della Commissione Europea.

Le competenze digitali di base sono le capacità di utilizzare con dimestichezza e spirito critico le tecnologie dell'informazione per il lavoro, il tempo libero e la comunicazione. Le linee di intervento definite nell'ambito delle competenze digitali di base hanno due obiettivi primari:

- 1) **Realizzare la cittadinanza digitale:** accesso e partecipazione alla società della conoscenza, con una piena consapevolezza digitale;
- 2) **Realizzare l'inclusione digitale:** uguaglianza delle opportunità nell'utilizzo della rete e per lo sviluppo di una cultura dell'innovazione e della creatività.

In linea con i suddetti obiettivi, il presente CCNL mira dunque a valorizzare conoscenze e competenze in ambito digitale non solo del lavoratore in quanto tale, ma dell'individuo come cittadino, a vantaggio dell'intero sistema economico e sociale del Paese.

I livelli di padronanza per ciascuna delle 21 competenze digitali previste sono coerenti con i contenuti del Quadro Europeo delle Qualifiche EQF (European Qualification Framework). All'aumentare progressivo del livello di padronanza, si intendono acquisiti i contenuti dei livelli precedenti.

La tabella che segue schematizza, per ciascuna categoria di Competenze digitali, le 21 competenze digitali facenti parte della categoria e relativi livelli di padronanza di ciascuna di esse.

Le 21 competenze digitali afferenti a ciascun livello professionale sono descritte nell'allegato E (Classificazione del Personale) del presente CCNL, in cui viene altresì indicato il livello di padronanza atteso in relazione al livello di inquadramento del lavoratore.

Guida operativa alla classificazione per competenze

1 Individuazione del profilo	Consultare l'Allegato 1 per individuare: <ul style="list-style-type: none">- I livelli di inquadramento contrattuale;- I profili esemplificativi (in elenco puntato) per ciascun livello contrattuale;- Conoscenze, competenze e abilità per ciascun profilo.
2 Consultazione delle competenze	Ciascuno degli 8 livelli contrattuali contiene: <ul style="list-style-type: none">- 10 competenze trasversali, espresse in termini di contesto, responsabilità e autonomia, valide per ciascun profilo appartenente a quel livello di inquadramento;

	<ul style="list-style-type: none"> - 21 competenze digitali e relativo livello di padronanza delle stesse, valide per ciascun profilo appartenente a quel livello di inquadramento; - Profili esemplificativi, con relative conoscenze e competenze tecnico-specialistiche (in grassetto).
<p>3 Certificazione delle Competenze</p>	<p>Per le competenze individuate relative a ogni qualifica di riferimento sarà possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ottenere una certificazione contrattuale dello stesso tramite apposita Piattaforma informatizzata gestita dall'Ente Bilaterale EPABIC, valida ai fini del riconoscimento degli scatti di competenza (di cui all'Art. 41). Tale Piattaforma è gratuita per gli associati all'Ente Bilaterale EPABIC; - Comunicare all'Ente Bilaterale EPABIC - Eventuali integrazioni al presente contratto, per quanto concerne l'elencazione dei profili professionali, tramite apposita area dedicata in Piattaforma; - Avvalersi di qualsiasi altra forma di validazione e certificazione delle competenze diversa dalla certificazione contrattuale di cui all'art. 42 del CCNL

Art. 39 – Lavoratori di Primo Ingresso

Sono definiti di "Primo Ingresso" i lavoratori che alla data di assunzione risultino privi di esperienza professionale progressiva e/o di conoscenze specifiche relative alle mansioni ad essi assegnate.

L'assunzione di lavoratori in regime di "Primo Ingresso" dovrà risultare da atto scritto e dovrà essere a tempo indeterminato.

Potranno essere assunti in tale regime i lavoratori chiamati a svolgere mansioni rientranti nei livelli terzo, quarto, quinto e sesto per il settore Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi e nei livelli terzo, quarto, quinto, sesto super e sesto per il settore Turismo e Pubblici Esercizi.

Nell'ottica di favorire l'acquisizione delle competenze necessarie all'inserimento in azienda dei lavoratori di "Primo Ingresso", il datore di lavoro si impegnerà a fornire loro una specifica formazione On The Job, anche per il tramite di un suo delegato, all'interno dell'orario di lavoro e secondo un piano formativo individuale che sarà consegnato all'interessato, all'atto dell'assunzione, unitamente al contratto di lavoro.

Per la predisposizione del piano formativo, il datore di lavoro utilizzerà lo schema allegato al presente CCNL (Allegato D).

Tale formazione, che non potrà essere inferiore a 120 ore nei primi due anni dall'assunzione, dovrà assicurare al lavoratore l'acquisizione di competenze tecniche di profilo di base, competenze trasversali e digitali tra quelle indicate all'interno dell'allegato E "Classificazione del personale" per ciascun profilo.

Con il progressivo perfezionamento del sistema di certificazione contrattuale di cui all'art. 42 sarà possibile certificare al lavoratore di "Primo Ingresso" le competenze acquisite nell'arco di tale periodo, al fine di consentirgli la maturazione dello scatto di competenza.

Resta comunque ferma per il lavoratore la possibilità di avvalersi di qualsiasi altra forma di validazione e certificazione delle competenze diversa dalla certificazione contrattuale di cui all'art. 42 del CCNL.

In ragione dell'obbligo di erogare una specifica formazione al lavoratore privo di esperienza professionale, al datore di lavoro è riconosciuta la facoltà di corrispondere al suddetto

CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
lavoratore, per i primi due anni dall'assunzione, una retribuzione di "Primo ingresso" ridotta rispetto al livello ordinario di inquadramento, nella misura stabilita dalle tabelle retributive allegata al presente CCNL.

Entro 30 giorni dall'assunzione, l'azienda dovrà trasmettere all'Ente Bilaterale EPABIC, a mezzo PEC, il piano formativo del lavoratore di "Primo Ingresso" affinché possano essere verificate le finalità formative dell'assunzione. Un'apposita commissione istituita in seno all'Ente Bilaterale EPABIC avrà il compito di monitorare l'utilizzo dei contratti di "Primo Ingresso" e dovrà accertare la puntuale erogazione della formazione.

Al termine del periodo formativo il datore di lavoro produrrà all'Ente Bilaterale EPABIC apposita dichiarazione attestante la regolare erogazione della formazione.

La formazione per i lavoratori di "Primo Ingresso" potrà essere finanziata con l'intervento del fondo interprofessionale FonInt anche per il tramite dell'apposito Voucher "Neoassunti".

L'assunzione in regime di "Primo Ingresso" non è sovrapponibile con altri istituti che prevedono una riduzione temporanea della retribuzione fatta eccezione per il lavoro part-time.

In via sperimentale, per il periodo di validità del presente accordo, l'ente Bilaterale EPABIC fornirà assistenza gratuita agli associati per la predisposizione del Piano formativo individuale del lavoratore di "Primo Ingresso" tramite la Piattaforma informatizzata di cui all'art. 42 del presente CCNL. All'interno di un'apposita sezione della Piattaforma richiamata sarà infatti possibile compilare automaticamente il Piano formativo.

Art. 40 – Lavoratori in regime di Reimpiego

Le Parti convengono che rientrano in un particolare regime definito di "Reimpiego" le assunzioni finalizzate al reinserimento di lavoratori con più di 50 anni di età, di donne di qualsiasi età prive di un impiego regolarmente retribuito da almeno 6 mesi, di lavoratori di qualsiasi età disoccupati di lunga durata privi di un impiego regolarmente retribuito da almeno 24 mesi, di soggetti espulsi dal mercato del lavoro e percettori di ammortizzatori sociali e di soggetti che rientrano in specifiche misure di politiche attive di ricollocazione messe in atto da operatori pubblici o privati per l'impiego.

L'assunzione di lavoratori in regime di "Reimpiego" dovrà risultare da atto scritto e dovrà essere a tempo indeterminato.

Potranno essere assunti in tale regime i lavoratori chiamati a svolgere mansioni rientranti nei livelli terzo, quarto, quinto e sesto per il settore Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi e nei livelli terzo, quarto, quinto, sesto super e sesto per il settore Turismo e Pubblici Esercizi.

Nell'ottica di favorire l'acquisizione delle competenze necessarie al reinserimento dei lavoratori rientranti nel regime di "Reimpiego", il datore di lavoro si impegnerà a fornire loro una specifica formazione On The Job, anche per il tramite di un suo delegato, all'interno dell'orario di lavoro e secondo un piano formativo individuale che sarà consegnato all'interessato, all'atto dell'assunzione, unitamente al contratto di lavoro.

Per la predisposizione del piano formativo, il datore di lavoro utilizzerà lo schema di piano formativo in allegato al presente CCNL (Allegato D).

Tale formazione, che non potrà essere inferiore a 120 ore nei primi due anni dall'assunzione, dovrà assicurare al lavoratore l'acquisizione di competenze tecniche di profilo di base,



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
competenze trasversali e digitali tra quelle indicate all'interno dell'allegato E "Classificazione del personale" per ciascun profilo.

Con il progressivo perfezionamento del sistema di certificazione contrattuale di cui all'art. 42 sarà possibile certificare al lavoratore di "Reimpiego" le competenze acquisite nell'arco di tale periodo, al fine di consentirgli la maturazione dello scatto di competenza.

Resta comunque ferma per il lavoratore la possibilità di avvalersi di qualsiasi altra forma di validazione e certificazione delle competenze diversa dalla certificazione contrattuale di cui all'art. 42 del CCNL.

In ragione dell'obbligo di erogare una specifica formazione al lavoratore in regime di "Reimpiego" e di garantire il reinserimento occupazionale, al datore di lavoro è riconosciuta la facoltà di corrispondere al suddetto lavoratore, per i primi due anni dall'assunzione, una retribuzione ridotta rispetto al livello ordinario di inquadramento, nella misura stabilita dalle tabelle retributive allegata al presente CCNL.

In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi formativi, per cause non direttamente dipendenti da inadempienze del datore di lavoro, sarà possibile prorogare il regime di "Reimpiego" per ulteriori 6 mesi.

L'azienda che desideri avvalersi di detta possibilità dovrà darne comunicazione all'Ente Bilaterale EPABIC entro i 15 giorni precedenti alla scadenza del biennio di "Reimpiego". Alla scadenza dei 6 mesi ulteriori di fruizione del regime di "Reimpiego", l'azienda retribuirà il lavoratore con la retribuzione ordinaria prevista per il livello di inquadramento dello stesso.

Entro 30 giorni dall'assunzione, l'azienda dovrà trasmettere all'Ente Bilaterale EPABIC, a mezzo PEC, il piano formativo del lavoratore in regime di "Reimpiego" affinché possano essere verificate le finalità formative dell'assunzione. Un'apposita commissione istituita in seno all'Ente Bilaterale EPABIC avrà il compito di monitorare l'utilizzo dei contratti di "Primo Ingresso" e dovrà accertare la puntuale erogazione della formazione.

Al termine del periodo formativo il datore di lavoro produrrà all'Ente Bilaterale EPABIC apposita dichiarazione attestante la regolare erogazione della formazione.

La suddetta formazione potrà essere finanziata con l'intervento del fondo Interprofessionale FonInt, anche per il tramite dell'apposito Voucher "Forma e Ricolloca".

L'assunzione in regime di "Reimpiego" non è sovrapponibile con altri istituti che prevedono una riduzione temporanea della retribuzione fatta eccezione per il lavoro part-time.

In via sperimentale, per il periodo di validità del presente accordo, l'ente Bilaterale EPABIC fornirà assistenza gratuita agli associati per la predisposizione del Piano formativo individuale del lavoratore di "Reimpiego" tramite la Piattaforma informatizzata di cui all'art. 42 del presente CCNL. All'interno di un'apposita sezione della Piattaforma richiamata sarà infatti possibile compilare automaticamente il Piano formativo.

Art. 41 – Scatti di competenza

Ogni lavoratore ha diritto al riconoscimento di scatti triennali di competenza pari all'1,5% della retribuzione mensile laddove dimostri l'acquisizione, nel triennio, di almeno una competenza tecnico specifica di profilo, una competenza digitale ed una trasversale inerenti alla propria qualifica professionale di inquadramento. Nel caso in cui il lavoratore acquisisca tutte le



competenze tecnico specifiche previste per il proprio profilo professionale, potrà attingere alle restanti competenze trasversali o digitali facenti parte della medesima categoria.

Il lavoratore, al fine di dimostrare l'acquisizione delle competenze, potrà avvalersi del modello di certificazione contrattuale di cui al seguente art. 42 che le Parti stipulanti il presente CCNL intendono realizzare, in via sperimentale, per il periodo di vigenza del presente CCNL.

In una prima fase le competenze validabili ai fini contrattuali per mezzo della Piattaforma informatizzata sono le seguenti:

- 1) **coordinarsi con gli altri**
- 2) **orientamento al servizio**
- 3) **flessibilità**
- 4) **gestione del tempo**

Entro il periodo di validità del presente CCNL la Piattaforma informatizzata sarà progressivamente implementata con i contenuti formativi della totalità delle competenze digitali e trasversali riportate all'art. 38.

Fino a tal momento, gli obblighi formativi derivanti dall'applicazione del presente articolo potranno essere assolti tramite la validazione delle competenze rese disponibili all'interno della Piattaforma nel periodo di riferimento.

Resta comunque ferma per il lavoratore la possibilità di avvalersi di qualsiasi altra forma di validazione e certificazione delle competenze diversa dalla certificazione contrattuale di cui all'art. 42 del CCNL.

Le competenze da acquisire andranno individuate tra quelle riportate per ogni qualifica di inquadramento all'allegato E ("Classificazione del personale") del presente CCNL.

Le modalità attuative di detto impegno formativo saranno definite congiuntamente tra datore di lavoro e lavoratore, anche in riferimento alla possibilità di fruizione di permessi per la formazione.

È possibile definire a livello aziendale il riconoscimento, in sostituzione o integrazione dello scatto di competenza, di un premio di produttività.

Nel caso in cui nel corso del triennio intercorrente tra uno e l'altro scatto intervengano passaggi di livello, per la determinazione dell'ammontare dello scatto, dovrà essere presa a riferimento la retribuzione del livello acquisito.

Per i lavoratori provenienti dalla disciplina degli scatti di anzianità, la presente disciplina entra in vigore a partire dal giorno successivo a quello di raggiungimento dell'ultimo scatto di anzianità in maturazione.

Si specifica che, in caso di lavoratore proveniente dalla disciplina del "Primo Ingresso" e del "Reimpiego", le competenze acquisite durante la formazione prevista agli art. 39 e 40 del CCNL, qualora certificate, sono valide ai fini del riconoscimento dello scatto di competenza.

Art. 42 – Sistema di certificazione contrattuale delle competenze

Le azioni promosse nel presente C.C.N.L. dalle Parti Sociali si rendono funzionali alla messa a regime di un sistema incardinato attorno ad un modello di certificazione delle competenze di tipo contrattuale, che valorizzi le conoscenze, le abilità e le competenze acquisite dal lavoratore lungo l'intero arco della vita.



Con l'obiettivo di promuovere l'apprendimento permanente attraverso lo sviluppo di conoscenze, capacità e competenze quale premessa per la crescita economica e dell'occupazione, **le Parti Sociali intendono realizzare in via sperimentale, per il periodo di vigenza del presente contratto, un sistema di riconoscimento, validazione e certificazione delle competenze ai fini contrattuali, utilizzabile per il riconoscimento dell'Istituto dello scatto di competenza, di cui all'art. 41 del presente C.C.N.L.**

Tale meccanismo ha come oggetto la certificazione ai fini contrattuali delle competenze individuate per ogni qualifica di riferimento e acquisite dal lavoratore in contesti formali e non formali, il cui possesso risulti comprovabile attraverso l'apposita Piattaforma informatizzata gestita dall'Ente Bilaterale EPABIC.

La Piattaforma è gratuita per tutti gli associati all'Ente Bilaterale Confederale EPABIC. Il processo di certificazione è così organizzato:

1. autodiagnosi in riferimento alla competenza da certificare ai fini contrattuali;
2. corso on-line, fruibile sia all'interno che all'esterno dell'orario di lavoro, per il completamento dell'apprendimento di base (propedeutico alla successiva fase on the job);
3. apprendimento on the job, svolto durante l'attività lavorativa e supportato da test intermedi e checklist resi disponibili dal sistema, sulla base del percorso scelto;
4. verifica dell'apprendimento, basato su un modello di simulazione interattiva e ramificata, con esito altresì negativo in caso di non acquisizione della competenza;
5. attestazione da parte dell'Ente Bilaterale EPABIC del completamento del processo di acquisizione della competenza.

In una prima fase, le competenze validabili ai fini contrattuali per mezzo della Piattaforma informatizzata sono le seguenti:

- 1) **coordinarsi con gli altri**
- 2) **orientamento al servizio**
- 3) **flessibilità**
- 4) **gestione del tempo**

Entro il periodo di validità del presente CCNL la Piattaforma informatizzata sarà progressivamente implementata con i contenuti formativi della totalità delle competenze digitali e trasversali riportate all'art. 38.

Fino a tal momento, gli obblighi formativi derivanti dall'applicazione del presente CCNL potranno essere soddisfatti tramite la validazione delle competenze rese disponibili all'interno della Piattaforma.

La partecipazione ai suddetti percorsi formativi per il tramite della suddetta piattaforma ed il successivo rilascio da parte dell'Ente Bilaterale dell'attestazione di partecipazione del lavoratore saranno validi ai fini del riconoscimento degli scatti di competenza di cui all'art. 41 del CCNL e ai fini del rispetto degli obblighi formativi derivanti dall'applicazione dei regimi differenziati di Primo Ingresso e Reimpiego.

Durante l'intero percorso formativo l'Ente Bilaterale si avvarrà di un apposito strumento di rilevazione per verificare l'effettiva presenza del discente durante l'azione formativa. Tale rilevazione concorrerà alla possibilità di certificazione del corso insieme all'attestazione.



Si rende altresì possibile comunicare all'Ente Bilaterale Confederale EPABIC eventuali integrazioni al presente contratto, per quanto concerne l'elencazione dei profili professionali, tramite area dedicata, in ottica di continuo aggiornamento.

Le Parti firmatarie, riconoscendo l'opportunità per imprese e lavoratori di riconoscere e tracciare i percorsi di crescita professionale di questi ultimi, danno altresì mandato all'Ente Bilaterale Confederale EPABIC di sperimentare il "Libretto formativo del lavoratore", per verificarne la fattibilità al fini della certificazione contrattuale, tramite apposita area riservata sulla Piattaforma informatizzata. Il suddetto libretto formativo, restituirà un prospetto esaustivo in merito ai percorsi formativi validati e certificati ai fini contrattuali, per ciascun lavoratore.

In via sperimentale, per il periodo di validità del presente accordo, attraverso la Piattaforma di cui al presente articolo, l'ente Bilaterale EPABIC fornirà altresì assistenza gratuita agli associati per la predisposizione del Piano formativo individuale del lavoratore assunto in regime di Apprendistato Professionalizzante, in Regime di Primo Ingresso o di Reimpiego. All'interno di un'apposita sezione dedicata sarà infatti possibile compilare automaticamente il Piano formativo. Con riferimento, infine, ai percorsi in apprendistato professionalizzante, la piattaforma informatizzata metterà a disposizione degli associati all'Ente Bilaterale percorsi formativi in FAD sulle 120 ore di formazione obbligatoria di base e trasversale.

Art. 43 – Costituzione dell'Osservatorio Permanente per l'aggiornamento e la rilevazione di nuovi profili professionali e competenze

Le Parti si impegnano, entro 30 giorni dall'inizio del periodo di validità del presente CCNL, a deliberare la nascita, in seno all'Ente Bilaterale EPABIC, dell'**Osservatorio Permanente per l'aggiornamento e la rilevazione di nuovi profili professionali e competenze**.

Tale Osservatorio Permanente, con l'obiettivo di favorire l'incontro tra domanda e offerta nel mercato del lavoro e promuovere l'apprendimento continuo per sostenere l'occupabilità sul territorio nazionale e comunitario, vedrà coinvolti in ottica sistemica il mondo accademico, le istituzioni, i rappresentanti datoriali e sindacali. A supporto dell'Osservatorio Permanente, viene istituita sulla Piattaforma Informatizzata gestita dall'Ente Bilaterale Confederale EPABIC (di cui all'Art. 42) un'apposita area dedicata, al fine di comunicare eventuali proposte di aggiornamento o integrazione al presente C.C.N.L., per quanto concerne l'elencazione dei profili professionali.



PARTE QUARTA – RAPPORTO DI LAVORO

TITOLO I – Costituzione del rapporto di lavoro

Capo I – Assunzione

Art. 44 – Assunzione e requisiti per l'accesso

L'assunzione del lavoratore sarà effettuata secondo le leggi in vigore.

Essa dovrà risultare da atto scritto contenente:

la data di assunzione;

la tipologia e durata del rapporto;

la durata del periodo di prova;

la qualifica di inquadramento;

il livello di inquadramento;

la tipologia contrattuale;

il trattamento economico;

la sede di assegnazione;

l'indicazione dell'applicazione del presente contratto collettivo di lavoro;

Contestualmente alla lettera di assunzione, l'azienda dovrà consegnare al lavoratore copia del presente contratto o indicare una forma di consultazione dello stesso attraverso sistemi informatici con possibilità di accesso per i lavoratori.

All'atto dell'assunzione, il lavoratore dovrà presentare o in alternativa dichiarare:

a) certificato di residenza;

b) permesso di soggiorno ove obbligatorio;

c) curriculum vitae;

d) attestazione relativa ai titoli di studio;

e) ogni altra documentazione che l'Azienda riterrà opportuno richiedere in relazione all'attività che il lavoratore è chiamato a svolgere.

Art. 45 – Periodo di prova

L'esistenza del patto di prova dovrà risultare da atto scritto e dovrà essere accettato dal lavoratore con apposita sottoscrizione dello stesso.

La durata massima del periodo di prova non potrà superare i seguenti limiti:

a) quadri e primo livello: 180 giorni;

b) secondo e terzo livello: 90 giorni;



- c) quarto e quinto livello: 60 giorni;
- d) quarto super e quarto livello: 45 giorni.
- e) sesto super, sesto e settimo: 30 giorni.

I giorni indicati per i rispettivi livelli devono intendersi di effettivo lavoro, escludendosi tutti i periodi di assenza anche con diritto alla conservazione del posto di lavoro. Soltanto per i Quadri e per i lavoratori inquadrati al Primo livello il periodo di prova deve essere computato in giorni di calendario e non di lavoro effettivo.

Il periodo di prova convenuto dalle Parti non potrà avere comunque una durata effettiva inferiore al 25% della durata prevista dal presente CCNL.

Nel corso del periodo di prova, il rapporto potrà essere risolto in qualsiasi momento, da entrambi le Parti, senza preavviso, con diritto al T.F.R., ai ratei di tredicesima e premio presenza e all'indennità sostitutiva delle ferie;

Per i contratti a termine la durata del periodo di prova non potrà essere superiore alla metà della durata del primo contratto di lavoro.

Sono esenti dal periodo di prova i lavoratori stagionali a tempo determinato, che lo abbiano già___0 superato presso la stessa azienda e per le stesse mansioni nel biennio precedente.

In caso di reiterazione del periodo di prova in contratti diversi stipulati successivamente tra le stesse parti e a parità di mansioni, l'apposizione del termine è ammissibile soltanto al verificarsi di elementi organizzativi sopravvenuti ed ulteriori rispetto alla valutazione già effettuata nel precedente rapporto di lavoro.

Qualora alla scadenza del periodo di prova l'azienda non proceda alla disdetta del rapporto, il lavoratore si intenderà confermato in servizio ed il periodo stesso sarà computato agli effetti dell'anzianità.

Art. 46 – Anzianità di servizio e passaggi di livello

L'anzianità di servizio decorre dal giorno di assunzione, indipendentemente dalla tipologia di contratto di lavoro subordinato instaurato.

Sono fatti salvi criteri diversi di decorrenza dell'anzianità espressamente previsti per singoli istituti contrattuali, ai fini della maturazione dei relativi diritti.

In proposito le Parti chiariscono che le norme contrattuali relative all'anzianità di servizio non si riferiscono, comunque, al T.F.R. che trova regolamentazione specifica nel presente C.C.N.L. nonché nelle disposizioni della Legge n. 297/1982.

Il lavoratore appartenente a qualifica non impiegatizia ai sensi di legge, in caso di passaggio a categoria impiegatizia, conserva l'anzianità maturata nelle rispettive qualifiche di provenienza.

Art. 47 – Mansioni lavorative e passaggi di livello

Mansioni promiscue

Il lavoratore inquadrato nei livelli dal quarto al settimo potrà essere adibito a mansioni parzialmente diverse da quelle per le quali è stato assunto, funzionalmente ricollegabili ma comunque appartenenti al medesimo livello e alla medesima categoria legale, senza che



questo implichi alcun diritto automatico da esso derivante.

Mutamento di mansioni

Nell'ipotesi di modifica degli assetti organizzativi aziendali, il lavoratore può essere assegnato a mansioni appartenenti al livello di inquadramento immediatamente inferiore purché rientranti nella medesima categoria legale. Il mutamento di mansioni è accompagnato, ove necessario, dall'assolvimento dell'obbligo formativo, il cui mancato adempimento non determina comunque la nullità dell'atto di assegnazione delle nuove mansioni.

Il mutamento di mansioni è comunicato per iscritto, a pena di nullità, e il lavoratore ha diritto alla conservazione del livello di inquadramento e del trattamento retributivo in godimento, fatta eccezione per gli elementi retributivi collegati a particolari modalità di svolgimento della precedente prestazione lavorativa.

Avanti alle Commissioni di Certificazione, possono essere stipulati accordi individuali di modifica delle mansioni, della categoria legale e del livello di inquadramento e della relativa retribuzione, nell'interesse del lavoratore alla conservazione dell'occupazione, all'acquisizione di una diversa professionalità o al miglioramento delle condizioni di vita.

Al lavoratore che viene temporaneamente adibito a mansioni rientranti in un livello superiore a quello del suo inquadramento, deve essere corrisposta una retribuzione mensile di importo non inferiore alla differenza tra il trattamento economico da lui goduto e quello previsto per il livello superiore nel caso di svolgimento della mansione superiore per almeno 16 giorni nel mese.

Qualora l'esercizio delle suddette mansioni si prolunghi per oltre tre mesi consecutivi il lavoratore acquisisce il diritto ad essere inquadrato in via definitiva al livello superiore, salvo che l'incarico affidatogli non sia stato disposto per la sostituzione di un lavoratore assente con diritto alla conservazione del posto di lavoro.

Il suddetto passaggio di livello è riconosciuto al lavoratore anche quando le mansioni di livello superiore siano state ricoperte con carattere non continuativo. A tal fine è necessario che il lavoratore abbia svolto per almeno sette mesi mansioni proprie del 1°, 2° o 3° livello ovvero per mansioni di livello inferiore, almeno quattro mesi.

Qualora risulti che già in passato il lavoratore adibito a mansioni superiori abbia acquisito il livello inerente alle mansioni superiori cui viene adibito, lo stesso acquisirà nuovamente il livello superiore quando la permanenza nelle nuove mansioni perduri per un periodo di tempo non inferiore a quello previsto per il periodo di prova.

Passaggi di livello

La promozione ad un livello superiore, comporta per il lavoratore il diritto a percepire la retribuzione contrattuale fissata per il nuovo livello.

Qualora lo stesso percepisca ulteriori elementi retributivi di importo superiore rispetto all'aumento del minimo tabellare previsto per il nuovo livello, al lavoratore potranno essere assorbite le relative eccedenze fino a concorrenza dei nuovi minimi tabellari in relazione al maggior livello attribuito.

Non sono assorbibili gli scatti di competenza.



Capo II – Retribuzione

Art. 48 – Normale retribuzione

La normale retribuzione del lavoratore è costituita dalle seguenti voci:

- paga base nazionale conglobata
- terzi elementi;
- scatti di competenza maturati;
- premialità produttiva
- altre voci derivanti dalla contrattazione nazionale o decentrata.

Art. 49 – Tipologie di retribuzione

La retribuzione di fatto è costituita dalle voci di cui all'articolo 48 nonché da tutti gli altri elementi retributivi aventi carattere continuativo, restano esclusi dalla retribuzione di fatto i rimborsi spese, i compensi per lavoro straordinario, le gratificazioni straordinarie una tantum e ogni elemento espressamente escluso dalle parti dal calcolo di singoli istituti contrattuali ovvero esclusi dall'imponibile contributivo a norma di legge.

La retribuzione mensile, normale o di fatto, viene calcolata in misura fissa non variabile in rapporto alle festività, ai permessi retribuiti, ai giorni di riposo settimanale di legge che cadono nel periodo di paga e alla distribuzione dell'orario settimanale, fatte salve le condizioni di miglior favore.

Art. 50 – Retribuzione Mensile, giornaliera e oraria

La quota giornaliera della retribuzione, normale ovvero di fatto, si ottiene dividendo l'importo mensile per il divisore convenzionale "26".

La quota oraria della retribuzione si ottiene dividendo l'importo mensile per 168;

Per i lavoratori discontinui la quota oraria di retribuzione si ottiene dividendo l'importo mensile per 195.

In caso di sospensione del lavoro per fatto dipendente dal datore di lavoro e indipendente dalla volontà del lavoratore, questi ha diritto alla retribuzione di fatto di cui al precedente articolo per tutto il periodo della sospensione, salvo in caso di pubblica calamità, eventi atmosferici straordinari e altri casi di forza maggiore.

Art. 51 – Paga base nazionale

Al differenti livelli di classificazione del personale corrisponde una paga base nazionale conglobata nelle misure indicate nelle tabelle allegate al presente CCNL.

Art. 52 – Assorbimenti

A seguito dei futuri aumenti nelle suddette tabelle, qualora i datori di lavoro abbiano precedentemente concesso aumenti di merito ovvero questi derivino da scatti di competenza, tali aumenti non sono riassorbibili.



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo

Altresì non sono riassorbibili gli aumenti riconosciuti unilateralmente e collettivamente dal datore di lavoro nel semestre precedente alla scadenza del presente C.C.N.L.

Qualora gli aumenti precedentemente corrisposti non siano di merito né legati a scatti di competenza ovvero non siano stati disposti dal datore di lavoro sulla base di contratti collettivi siglati a livello aziendale, in presenza di un aumento delle tabelle, tali aumenti possono essere riassorbiti in tutto o in parte solo se è espressamente previsto dagli stessi accordi aziendali ovvero all'atto della loro concessione.

Sono assorbibili dagli aumenti retributivi gli importi corrisposti a titolo di superminimo individuale riconosciuti ai fini dell'allineamento retributivo di cui all'art 3 nell'ipotesi di cambio del CCNL applicato in azienda.

Art. 53 – Trattamento personale di vendita a provvigione

In caso di personale addetto alla vendita, retribuito in tutto o in parte a provvigione, spetterà al datore di lavoro determinare quale sia la parte fissa della retribuzione e quale il tasso di provvigione sulla base media annuale delle vendite. Tale decisione dovrà risultare per iscritto.

Resta salvo che al suddetto personale dovrà essere garantita una media mensile superiore almeno del 5% alla paga base nazionale conglobata stabilita dal presente C.C.N.L. Tale media dovrà essere riferita ad un periodo di tempo non eccedente l'anno.

Dovrà essere, comunque, effettuato mensilmente il versamento di una somma pari al minimo come sopra stabilito, tutte le volte che tale minimo, tra stipendio e provvigione, non sia raggiunto, fermo restando il conguaglio alla fine del periodo di cui sopra.

Art. 54 – Indennità di cassa e maneggio di denaro

Al personale adibito con carattere di continuità ad operazioni di cassa è riconosciuta un'indennità di cassa e di maneggio di denaro nella misura del 5% della paga base nazionale conglobata stabilita dal presente C.C.N.L.

L'indennità di cui sopra è prevista qualora il lavoratore abbia la piena e completa responsabilità della gestione di cassa con il connesso obbligo di accollo delle eventuali differenze.

Art. 55 – Regime retributivo differenziato per il rilancio delle aree svantaggiate

Le Parti, in considerazione delle forti differenziazioni territoriali e produttive che caratterizzano il Paese e in ragione della volontà di mettere in atto azioni finalizzate all'aumento dei livelli occupazionali e a contrastare forme di lavoro irregolare, convengono di introdurre un regime di "retribuzione differenziato" per il rilancio dell'occupazione in determinate aree territoriali di seguito meglio specificate.

Quello della creazione di nuovi e migliori posti di lavoro è il principale obiettivo della strategia Europa 2020 a tutela di un valore fondamentale del TUE e della nostra Costituzione, qual è lo sviluppo sostenibile, basato su una crescita economica equilibrata e sulla stabilità dei prezzi, su un'economia sociale di mercato fortemente competitiva, che mira alla piena occupazione e al progresso sociale.



Per realizzare ciò, in linea con i più recenti orientamenti europei, come ribadito anche dalla Risoluzione del Consiglio Europeo 2003/C 260/01 e dalla Comunicazione delle Istituzioni europee COM(2007) 628, considerando che la trasformazione del lavoro non dichiarato in occupazione regolare contribuirebbe a raggiungere la piena occupazione, ad aumentare la produttività e qualità del lavoro, a rafforzare la coesione e l'inclusione sociale, ad eliminare le trappole della povertà ed a evitare le distorsioni del mercato e considerando che il lavoro non dichiarato ha notevoli implicazioni per i lavoratori, per le imprese, per i consumatori, per la parità di genere e per i sistemi di protezione sociale, si ritiene necessario considerare la lotta al lavoro non dichiarato come parte della strategia generale per l'occupazione.

L'elevata incidenza del costo del lavoro in contesti geografici e produttivi depressi è spesso la causa della proliferazione di forme di lavoro irregolare. In tali aree si registrano bassi livelli di occupazione e forme di remunerazione del lavoro non in linea con le disposizioni contenute nei contratti collettivi. Tale ultimo comportamento è tacitamente accettato dai lavoratori ed è dagli stessi sostenibile in ragione del differente potere di acquisto dei salari che, con particolare riferimento ai territori del Mezzogiorno, consente comunque di provvedere al soddisfacimento dei propri bisogni.

Appare evidente che il superamento della rigidità dei salari nominali su base nazionale a favore di sistemi retributivi che tengano conto della differente capacità produttiva delle aziende, della loro dimensione, della loro collocazione geografica, ma soprattutto del differente potere di acquisto dei salari stessi nelle diverse aree del Paese, possa costituire un importante passo in avanti nel contrasto al lavoro irregolare e nell'incremento o salvaguardia dei livelli occupazionali. La creazione di un ambito giuridico e amministrativo favorevole alla dichiarazione dell'attività economica e dell'occupazione, tramite la semplificazione delle procedure e la riduzione dei costi che limitano la creazione e lo sviluppo delle imprese, in particolare le piccole imprese e quelle in fase di avviamento, è ritenuta dalle Parti, in linea con gli orientamenti nazionali ed europei, una strategia determinante per la politica di contrasto al lavoro irregolare.

Tale approccio altresì è considerato in linea con l'orientamento giurisprudenziale secondo il quale la "giusta retribuzione" di cui all'art. 36 della Costituzione non è da interpretare come standard retributivo unico a livello nazionale ma gli standard retributivi possono essere negoziati in sede di contrattazione collettiva anche in considerazione del minor costo della vita in una determinata regione, oppure della minore produttività o redditività del lavoro dovute a difetto di infrastrutture, ovvero in considerazione di un tasso locale di disoccupazione o di lavoro irregolare particolarmente elevato.

Per quanto in premessa le Parti convengono che, in via sperimentale per il periodo di vigenza del presente CCNL possono applicare, anche temporaneamente, il regime retributivo differenziato di cui alla tabella allegata al presente CCNL:

- a) le aziende fino a 15 dipendenti aventi la sede produttiva nelle Regioni del Mezzogiorno (Sicilia, Calabria, Basilicata, Campania e Puglia)
- b) tutte le aziende con sede produttiva in Comuni con popolazione residente inferiore alle 10.000 unità e definiti montani o rurali ai sensi di legge, purché non possedano i requisiti di comune turistico ai sensi delle normative vigenti;
- c) tutte le aziende aventi sede produttiva nei territori in stato di calamità dichiarato,



Il suddetto regime retributivo differenziato è, altresì, applicabile per un periodo massimo di 36 mesi in tutte le aziende operanti nel territorio nazionale, senza le limitazioni di cui ai punti precedenti, nell'ipotesi di crisi aziendale ed occupazionale o nella fase di avvio di nuove attività. Quanto contenuto nel presente articolo ha natura cedevole rispetto ad eventuali accordi di secondo livello (territoriali o aziendali) aventi ad oggetto la medesima materia e non è cumulabile, per il medesimo lavoratore, con il regime del primo ingresso né con quello del Reimpiego previsti dal presente CCNL.

Si stabilisce inoltre la non cumulabilità della disciplina relativa al presente regime differenziato, anche per il rapporto di lavoro in apprendistato. In particolare si chiarisce che, nel caso di assunzione di un dipendente tramite contratto di apprendistato, le percentuali di riduzione retributiva stabilite dal presente articolo vanno applicate sui minimi retributivi previsti per la generalità dei lavoratori (cosiddetto "Regime ordinario")

Art. 56 – Tredicesima mensilità

In coincidenza con la vigilia di Natale di ogni anno, l'azienda dovrà corrispondere al personale dipendente a titolo di tredicesima un importo pari ad una mensilità della retribuzione in atto.

Ai fini del computo della 13a mensilità, ogni dodicesimo viene calcolato sulla base della retribuzione di fatto di cui spettante all'atto della corresponsione.

Nel caso d'inizio o cessazione del rapporto di lavoro durante il corso dell'anno, il lavoratore avrà diritto a tanti dodicesimi dell'ammontare della 13a mensilità per quanti sono stati i mesi di lavoro. Sono considerate mese intero, con conseguente diritto alla maturazione del rateo, le frazioni di mese lavorate superiori a due settimane.

Per i periodi d'assenza obbligatoria per gravidanza e puerperio, il datore di lavoro dovrà corrispondere alla lavoratrice la rimanente quota del 20% ad integrazione di quanto corrisposto dall'INPS nel limite dell'80%.

Per i lavoratori retribuiti anche a provvigione, nella determinazione della tredicesima mensilità, si terrà conto della media mensile di tali elementi.

Art. 57 – Premio Presenze

Tutte le aziende che applicheranno il presente CCNL e che non avranno provveduto con apposito accordo aziendale o territoriale all'istituzione di premi di risultato di ammontare variabile la cui corresponsione sia legata ad incrementi di produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione, misurabili e verificabili sulla base di criteri definiti con il Decreto Ministeriale del 27 marzo 2016 dovranno, in alternativa, corrispondere ai lavoratori, non oltre il 31 luglio di ogni anno, un premio presenza, il cui importo sarà definito in proporzione alla maggiore presenza del lavoratore in Azienda.

Le aziende che già erogano il premio presenze ai propri lavoratori in forza delle disposizioni contenute dal presente CCNL nel precedente triennio di vigenza, cesseranno di erogare il suddetto premio all'atto dell'istituzione, con apposito accordo aziendale o territoriale, di premi di risultato di ammontare variabile la cui corresponsione sia legata ad incrementi di produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione, misurabili e verificabili sulla base dei criteri definiti

CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
con Il Decreto Ministeriale del 27 marzo 2016.

Per aziende che intendano applicare Il presente CCNL ai propri dipendenti, già assunti con altro CCNL, e che in forza di quest'ultimo già percepiscono mensilità di retribuzione aggiuntive alla 13a, sarà corrisposto il premio presenze avendo cura che, laddove l'ammontare del premio presenze dovesse risultare di importo inferiore rispetto ai diritti retributivi acquisiti venga corrisposta a differenza tra le due diverse forme di retribuzione.

L'erogazione del premio presenze non consente l'accesso ai benefici fiscali previsti per i premi di risultato di ammontare variabile la cui corresponsione sia legata ad incrementi di produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione.

Criteri di calcolo del premio presenza:

Il premio presenze ha la finalità di disincentivare qualsiasi forma di assenteismo e aumentare il livello di partecipazione e produttività dei lavoratori.

Per tale ragione, il premio presenze sarà erogato ai lavoratori in base all'effettiva presenza in servizio e secondo i parametri di seguito riportati:

Da 0 al 2° giorno di assenza 120 % della retribuzione mensile;

Dal 3° al 4° giorno di assenza 115 % della retribuzione mensile;

Dal 5° all' 8° giorno di assenza 110 % della retribuzione mensile;

Dal 9° al 10° giorno di assenza 100 % della retribuzione mensile;

Dall'11° al 14° di assenza giorno 80 % della retribuzione mensile;

A partire dal 15° giorno di assenza 60 % della retribuzione mensile.

Per giorni di assenza si definiscono tutti i giorni di mancata prestazione lavorativa ascrivibili ad assenza non giustificata, malattia non professionale, infortunio non sul lavoro, permessi e/o aspettative non retribuite, e periodi di congedo per formazione.

Contrariamente non rientrano invece tra i giorni di assenza di cui al precedente comma le ferie, i giorni di ricovero ospedaliero ovvero i connessi periodi di convalescenza debitamente certificati dalle strutture sanitarie pubbliche o convenzionate ovvero dal S.S.N., gli infortuni sul lavoro, le malattie professionali, l'astensione obbligatoria per maternità, i congedi parentali, i permessi retribuiti previsti, i permessi sindacali e tutti quei permessi riconosciuti per legge a favore del prestatore di lavoro.

L'ammontare del Premio Presenze non potrà essere comunque superiore al 120% della retribuzione mensile applicata. Il periodo di riferimento da tenere in considerazione ai fini del calcolo del Premio Presenze è l'anno solare e più precisamente il suddetto premio andrà erogato entro il 31 luglio di ogni anno in relazione all'effettiva presenza in servizio nel periodo intercorrente dall'01/01 al 31/12 dell'anno precedente. Nel caso d'inizio o cessazione del rapporto di lavoro durante il corso dell'anno, il premio presenze, sarà determinato secondo le regole su esposte considerando come periodo di riferimento quello effettivamente intercorrente dall'assunzione o dalla cessazione, mentre la retribuzione mensile di riferimento sarà riproporzionata in dodicesimi in relazione ai mesi di servizio prestati. Sono considerate mese intero, con conseguente diritto alla maturazione del rateo di retribuzione mensile, le frazioni di mese lavorate superiori a due settimane.



Capo III – Orario di lavoro

Art. 58 – Articolazione dell'orario di lavoro

La durata normale del lavoro effettivo è fissata in quaranta ore settimanali suddivise in cinque, ovvero sei giorni lavorativi.

Per i lavoratori discontinui o con mansioni prevalenti di semplice attesa o custodia, la durata normale del lavoro effettivo è di 45 ore settimanali.

Per lavoro effettivo deve intendersi ogni lavoro che richiede un'applicazione assidua e continuativa; non rientra in tale accezione il tempo per recarsi al posto di lavoro, i riposi intermedi goduti sia all'interno che all'esterno dell'azienda e le soste comprese tra l'inizio e la fine dell'orario di lavoro giornaliero.

Le Parti stipulanti il presente contratto, mediante specifici accordi territoriali o aziendali, potranno prevedere orari settimanali inferiori alle quaranta ore anche mediante assorbimento di parte dei permessi retribuiti.

Per i lavoratori comandati fuori sede rispetto al luogo dove prestano normalmente servizio, l'orario di lavoro inizia a decorrere al loro arrivo sul posto indicatogli.

Le spese relative alla trasferta sono disciplinate dall'articolo 97 del presente contratto;

Al personale preposto alla direzione tecnica o amministrativa dell'azienda o di un reparto di essa con la diretta responsabilità dell'andamento dei servizi, qualora l'attività lavorativa si svolga al di fuori del normale orario di lavoro, per il tempo strettamente necessario al regolare funzionamento dei servizi, non è dovuto alcun compenso ulteriore salvo le maggiorazioni previste ai sensi del presente C.C.N.L.

I lavori di costruzione, manutenzione, riparazione, sorveglianza, pulizia degli impianti e tutti quei servizi che debbono essere eseguiti al di fuori del normale orario di lavoro, per il regolare espletamento delle suddette attività ovvero per garantire la sicurezza degli stessi preposti, nonché le verifiche e le prove straordinarie ovvero la realizzazione dell'inventario annuale, possono essere eseguiti oltre i limiti del normale orario giornaliero o settimanale.

In materia di orario di lavoro, possono essere sottoscritti accordi aziendale o territoriale finalizzati ad una differente regolamentazione;

Art. 59 – Flessibilità dell'orario contrattuale di lavoro

In assenza di specifici accordi aziendali o territoriali che prevedano una differente regolamentazione dell'orario di lavoro, per far fronte alle variazioni dell'intensità lavorativa l'azienda potrà realizzare diversi regimi di orario, rispetto all'articolazione prescelta, con il superamento dell'orario contrattuale in particolari periodi dell'anno sino al limite di 48 ore settimanali, per un massimo di 24 settimane.

In ogni caso, l'azienda, a seguito delle sottoscrizioni di specifici accordi aziendali o territoriali, potrà disporre eventuali eccedenze rispetto le quarantotto ore settimanali lavorate e rispetto al limite massimo di 24 settimane annue.

A fronte della prestazione di ore aggiuntive ai sensi del precedente comma, l'azienda



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
riconoscerà ai lavoratori interessati, nel corso dell'anno ed in periodi di minore intensità lavorativa, dei periodi di pari entità di ore di riduzione, con la stessa articolazione per settimana prevista per i periodi di superamento dell'orario contrattuale.

I lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario settimanale contrattuale, sia nei periodi di superamento che in quelli di corrispondente riduzione dell'orario contrattuale.

L'azienda provvederà a comunicare per iscritto ai lavoratori interessati il programma annuale di applicazione della flessibilità, le eventuali variazioni dovranno essere tempestivamente comunicate per iscritto. Analoga comunicazione andrà inviata all'EPABIC territoriale competente. La flessibilità dell'orario di lavoro, così come disciplinata dal presente articolo, deve ritenersi vincolante per tutti i lavoratori e prevede il lavoro domenicale.

Art. 60 – Reperibilità

I dipendenti a cui venga richiesta la reperibilità telefonica e la conseguente disponibilità a rientrare in servizio entro le due ore dall'avviso, riceveranno un'indennità di disponibilità pari ad € 10,00.

Nel caso la reperibilità venga attuata al lavoratore saranno riconosciute le maggiorazioni previste per il lavoro straordinario (notturno, festivo o ordinario).

Non potranno essere richieste prestazioni di durata inferiore alle 3 ore.

Art. 61 – Lavoro straordinario

Le prestazioni lavorative svolte oltre il normale orario settimanale stabilito dal presente contratto sono considerate lavoro straordinario.

È facoltà del datore di lavoro richiedere prestazioni lavorative straordinarie nel limite massimo di 250 ore annue per ogni lavoratore.

Le Parti concordano che una quota pari al 50% del monte ore previsto al punto precedente, possa confluire, al netto della maggiorazione economica oraria, previo accordo con il lavoratore e sentita, ove presente, la R.S.U aziendale, nella Banca delle Ore. La maggiorazione oraria anzidetta, dovrà comunque essere liquidata al lavoratore.

Il lavoratore non può compiere lavoro straordinario ove non sia stato espressamente autorizzato dal datore di lavoro.

Per le prestazioni lavorative straordinarie, di lavoro notturno e festivo sono previste le seguenti maggiorazioni sulla quota oraria della normale retribuzione del presente contratto:

- lavoro straordinario diurno feriale (dalla 41^a alla 48^a ora settimanale) 15%;
- lavoro straordinario diurno feriale (eccedenti la 48^a ora settimanale) 20%;
- lavoro straordinario notturno (dalla 41^a alla 48^a ora settimanale) 35%;
- lavoro straordinario notturno (eccedenti la 48^a ora settimanale) 40%;
- lavoro straordinario festivo 30%;
- lavoro straordinario festivo notturno 50%.

Le ore di lavoro prestate nei giorni di riposo settimanale, dovranno essere retribuite con la sola maggiorazione del 10% sulla quota oraria della normale retribuzione.

Resta salvo il diritto del lavoratore di godere del riposo compensativo nel giorno successivo, ai

sensi delle disposizioni di legge vigenti.

Le maggiorazioni per il lavoro straordinario svolto da lavoratori retribuiti in tutto o in parte a provvigione verranno calcolate sulla quota oraria della normale retribuzione stabilita dal presente CCNL, tenuto conto, per il calcolo delle provvigioni, della media dell'ultimo trimestre solare o del periodo di lavoro prestato, qualora questo sia inferiore a 90 giorni.

Art. 62 – Lavoro notturno

Sempre che non si tratti di turni regolari di lavoro, è considerato lavoro notturno:

1) settore Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi: lavoro prestato tra le ore 22.00 e le 6.00;

2) settore Turismo e dei Pubblici Esercizi: lavoro prestato tra le 23.00 e le 6.00;

Il lavoro notturno è compensato con aliquota oraria della retribuzione di fatto maggiorata del 15%.

La maggiorazione di cui al presente articolo è assorbita, fino a concorrenza, da eventuali trattamenti aziendali in atto aventi la medesima funzione ed è comunque esclusa dalla retribuzione di fatto.

Art. 63 – Lavoro festivo

È considerato lavoro festivo quello prestato il:

a) 1° gennaio (Capodanno);

b) 6 gennaio (Epifania);

c) lunedì di Pasqua;

d) 25 aprile (Festa della Liberazione);

e) 1° maggio (Festa del lavoro);

f) 2 giugno (Festa della Repubblica);

g) 15 agosto (Assunzione);

h) 1° novembre (Ognissanti)

i) 8 dicembre (Immacolata Concezione);

j) 25 dicembre (S. Natale);

k) 26 dicembre (S. Stefano);

l) giorno del S. Patrono del luogo di lavoro.

Le ore di lavoro, a qualsiasi titolo richieste, prestate nei giorni festivi elencati nel punto precedente, saranno compensate come lavoro straordinario festivo.

Art. 64 – Banca delle ore

Le Parti, riconoscendo l'opportunità che i lavoratori siano messi in condizione di utilizzare i riposi compensativi, che sono a disposizione del singolo lavoratore, convengono di istituire la banca delle ore.

Tutte le tipologie di lavoro straordinario potranno confluire nel monte ore della Banca delle Ore al netto delle maggiorazioni orarie spettanti, che dovranno comunque essere liquidate al lavoratore.



Art. 65 – Modalità di fruizione

Il prelievo delle ore maturate avverrà con richiesta scritta presentata dal lavoratore entro 5 giorni dalla fruizione.

Ai fini del diritto di precedenza fa fede la data della richiesta.

I lavoratori che potranno assentarsi contemporaneamente dall'unità produttiva per usufruire dei riposi compensativi, non dovranno superare la percentuale del 10% della forza occupata ed escludendo dai periodi dell'anno interessati all'utilizzo dei permessi i mesi di luglio, agosto e dicembre. Per la giornata di sabato o quella di maggiore intensità lavorativa nell'arco della settimana la percentuale non dovrà superare il 5% della forza occupata. Per le unità produttive al di sotto dei 30 dipendenti, tale diritto sarà goduto individualmente e a rotazione tra tutto il personale interessato.

I riposi compensativi saranno normalmente goduti in gruppi di 4 o 8 ore.

Per rispondere a particolari esigenze aziendali, diverse modalità potranno essere concordate nell'ambito dei confronti previsti in sede decentrata aziendale o territoriale.

Il datore di lavoro in caso di mancata richiesta di fruizione dei riposi compensativi per le ore depositate in banca ore potrà, entro il 31 Dicembre di ogni anno, individuare il periodo entro il quale il lavoratore debba comunque procedere alla fruizione delle ore maturate e residue relative all'anno in corso.

Al 31 dicembre di ogni anno l'azienda fornirà al lavoratore l'estratto conto individuale delle ore depositate nella banca, con i relativi movimenti.

I riposi compensativi nonché i permessi retribuiti aggiuntivi (banca ore) non possono essere assorbiti da altri trattamenti aziendali in atto in materia di riduzione, permessi e ferie.

I lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario settimanale contrattuale, sia nei periodi di superamento che di diminuzione dell'orario contrattuale.

TITOLO II – Gestione del rapporto di lavoro

Capo I – Riposi, festività, permessi e congedi



Art. 66 – Riposi settimanali, festività e riposi retribuiti

Il riposo settimanale cade normalmente di domenica.

Se le esigenze organizzative lo permettono, il lavoratore potrà beneficiare di un riposo settimanale in un giorno diverso, concordato tra le Parti. In tal caso, al lavoratore non verranno applicate le maggiorazioni salariali per il lavoro domenicale né le disposizioni contrattuali che prevedono riposi compensativi.

Il lavoratore che nei casi consentiti dalla legge lavori di domenica godrà, oltre che delle



CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
percentuali di maggiorazione salariale anche del prescritto riposo compensativo in altro giorno della settimana da concordare.

Non saranno tenuti ad assicurare le prestazioni domenicali:

- I lavoratori aventi figli di età inferiore ai 3 anni;
- I lavoratori che assistono soggetti portatori di handicap o persone non autosufficienti conviventi;

Altre ipotesi potranno comunque essere concordate in sede di contrattazione aziendale.

Le ore di lavoro prestate nei giorni di riposo settimanale, dovranno essere retribuite con la sola maggiorazione del 10% sulla quota oraria della normale retribuzione.

Qualora una delle festività elencate agli articoli 74 dovesse cadere di domenica ovvero nel giorno concordato con il lavoratore, al lavoratore verrà corrisposta una ulteriore giornata di retribuzione unitamente alla retribuzione mensile.

Art. 67 – Permessi retribuiti e ROL

In alternativa al pagamento delle festività soppresse di cui alla Legge n. 54/1977 e al DPR n. 792/1985, i lavoratori usufruiranno di 32 ore di permessi retribuiti che dovranno essere utilizzati entro l'anno solare.

I suddetti permessi saranno fruiti individualmente in gruppi di 4 o 8 ore nei periodi di minore attività e mediante una rotazione che non implichi assenze tali da ostacolare il regolare andamento dell'attività produttiva;

I lavoratori fruiranno inoltre di ulteriori permessi retribuiti, salvo l'assorbimento fino a concorrenza di eventuali trattamenti non previsti nel presente contratto in materia di riduzione, permessi e ferie, per complessive 16 ore annue.

I permessi non fruiti entro l'anno di maturazione decadono e devono essere pagati con la retribuzione di fatto in atto al momento della scadenza ovvero è possibile fruirne entro e non oltre il 30 giugno dell'anno successivo.

In caso di rapporti di lavoro iniziati e/o conclusi nel corso dell'anno, al lavoratore verrà corrisposto un dodicesimo dei permessi per ogni mese intero di servizio prestato.

I permessi di cui sopra non maturano per i periodi di assenza del lavoratore senza diritto alla retribuzione.

Art. 68 – Permessi per decesso e grave infermità

In applicazione dell'art. 4 della Legge n. 53/2000 e degli artt. 1 e 3 del Regolamento d'attuazione di cui al Decreto Interministeriale n. 278/2000, il lavoratore e lavoratrice hanno diritto a tre giorni lavorativi, ad evento, di permesso retribuito in caso di decesso o di documentata grave infermità del coniuge, anche legalmente separato, o di un parente entro il secondo grado, anche non convivente, o di un soggetto componente la famiglia anagrafica del lavoratore. Per fruire del permesso, l'interessato è tenuto a comunicare previamente all'azienda l'evento che dà titolo al permesso medesimo ed i giorni nei quali esso sarà utilizzato.

Nel caso di richiesta del permesso per grave infermità, il lavoratore è tenuto, entro il termine 7 giorni, a presentare idonea certificazione rilasciata dal medico specialista del Servizio Sanitario



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo Nazionale. In mancanza della suddetta certificazione i giorni di permesso saranno detratti dalle ferie o dal monte ore di permessi retribuiti.

Nel caso di richiesta del permesso per decesso, alla ripresa del servizio, il lavoratore è tenuto, a documentare detto evento con apposita certificazione.

I giorni di permesso possono essere utilizzati dal lavoratore entro sette giorni dal decesso o dall'accertamento della grave infermità o della necessità di provvedere a conseguenti specifici interventi terapeutici.

Nel caso di grave infermità dei soggetti di cui sopra, la lavoratrice o il lavoratore possono concordare con il datore di lavoro, in alternativa all'utilizzo dei giorni di permesso, diverse modalità di espletamento dell'attività lavorativa, anche per periodi superiori a tre giorni.

Nell'accordo, stipulato in forma scritta sulla base della proposta della lavoratrice o del lavoratore, sono indicati i giorni di permesso che sono sostituiti dalle diverse modalità di espletamento dell'attività lavorativa. Dette modalità devono comportare una riduzione dell'orario di lavoro complessivamente non inferiore ai giorni di permesso che vengono sostituiti. La riduzione dell'orario di lavoro conseguente alle diverse modalità concordate deve avere inizio entro sette giorni dall'accertamento dell'insorgenza della grave infermità o della necessità di provvedere agli interventi terapeutici.

Qualora venga accertato il venire meno delle circostanze che avevano determinato la concessione del permesso, il lavoratore è tenuto a riprendere l'attività lavorativa secondo le modalità ordinarie e i giorni di permesso non goduti potranno essere utilizzati qualora dovessero verificarsi nel corso dell'anno ulteriori eventi che giustificano la loro richiesta.

Un congedo straordinario può essere richiesto dal lavoratore in casi di gravi calamità e la durata sarà strettamente rapportata alla natura dell'evento calamitoso.

Art. 69 – Congedi per gravi motivi familiari

Ai sensi dell'art. 4 comma 2 della Legge n. 53/2000, il lavoratore può richiedere un periodo di congedo per gravi motivi familiari, espressamente indicati dal Decreto Interministeriale n. 278/2000, relativi alla situazione personale, della propria famiglia anagrafica, dei soggetti di cui all'art. 433 del Codice Civile anche se non conviventi, nonché dei portatori di handicap, parenti o affini entro il terzo grado, anche se non conviventi.

Tale congedo, utilizzabile in modo continuativo o frazionato, non potrà essere superiore a due anni.

Durante tale periodo si ha diritto alla conservazione del posto di lavoro e il lavoratore non ha diritto alla retribuzione e non può svolgere altre attività lavorativa. Il congedo non è computabile nell'anzianità di servizio.

Il lavoratore dovrà presentare richiesta scritta specificando i motivi e la durata del periodo di congedo - di norma con la precisazione della durata minima dello stesso - e documentando, anche attraverso dichiarazione sostitutiva nei casi consentiti, il grado di parentela, affinità o di famiglia anagrafica con i soggetti sopra indicati.

L'azienda è tenuta, non oltre i 10 giorni dalla richiesta del congedo, ad esprimersi sulla stessa e a comunicarne l'esito al dipendente. L'eventuale non accoglimento, la proposta di rinvio ad un periodo successivo e determinato e la concessione parziale del congedo devono essere

CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
motivati in relazione alle condizioni previste per la richiesta del congedo ed alle comprovate ragioni organizzative e produttive che non consentono la sostituzione del dipendente. Su richiesta del lavoratore, la domanda deve essere riesaminata nei successivi 10 giorni.

Nel caso di rapporti a tempo determinato, l'azienda può negare il congedo per incompatibilità con la durata del rapporto in relazione al periodo di congedo richiesto ovvero quando il rapporto è stato instaurato in ragione della sostituzione di altro dipendente in congedo ai sensi della presente disposizione.

Ove ricorra una delle ipotesi di cui al punto precedente, è comunque consentito al dipendente recedere dal rapporto senza obbligo di preavviso.

Il dipendente, una volta superata la durata minima del congedo specificata nella richiesta, ha diritto a rientrare nel posto di lavoro anche prima del termine del congedo, previo preavviso all'azienda non inferiore a 7 giorni.

Art. 70 – Congedi e permessi per handicap

La lavoratrice madre o, in alternativa, il lavoratore padre, anche adottivi o affidatari, di minore con handicap in situazione di gravità accertata possono usufruire delle disposizioni previste dall'art. 33 della Legge 104/92, e cioè:

- 1) prolungamento fino a tre anni del congedo parentale;
- 2) in alternativa al punto 1, due ore di permesso giornaliero retribuito fino ai tre anni di età del bambino, indennizzate a carico dell'INPS;
- 3) dopo il terzo anno di vita del bambino, tre giorni di permesso ogni mese indennizzati dall'INPS;

Le suddette agevolazioni sono fruibili a condizione che il bambino o la persona con handicap non sia ricoverato a tempo pieno presso istituti specializzati;

Dopo il compimento dei tre anni di vita da parte del bambino portatore di handicap, il diritto a fruire dei permessi di cui all'art. 33 della Legge n. 104/1992 è riconosciuto ad entrambi i genitori, anche adottivi o affidatari, in maniera alternativa, pur se continuativa, nell'ambito del mese.

Art. 71 – Congedo matrimoniale

Fermo restando le norme di legge, in caso di matrimonio spetta al lavoratore non in prova un periodo di congedo retribuito di quindici giorni consecutivi di calendario.

Durante il periodo di congedo matrimoniale, il lavoratore è considerato ad ogni effetto in attività di servizio, conservando il diritto alla retribuzione di fatto prevista dal presente CCNL.

Il datore di lavoro concederà il congedo, compatibilmente con le esigenze aziendali, con decorrenza dal terzo giorno antecedente alla celebrazione del matrimonio.

Il lavoratore dovrà esibire, al termine del periodo di congedo, la documentazione attestante la celebrazione del matrimonio.

Art. 72 – Congedo per la formazione

Ai sensi dell'art. 5 della Legge n. 53/2000, il lavoratore con almeno 4 anni di anzianità di servizio presso la stessa azienda può richiedere una sospensione del rapporto di lavoro per



CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
congedi formativi per un periodo pari ad un massimo di 11 mesi, continuativo o frazionato, finalizzato al completamento della scuola dell'obbligo, al conseguimento del titolo di studio di secondo grado, del diploma universitario o di laurea, alla partecipazione ad attività formative diverse da quelle poste in essere o finanziate dal datore di lavoro.

Il lavoratore è tenuto a presentare richiesta scritta all'azienda almeno 30 giorni prima per i congedi di durata fino a 10 giorni e almeno 60 giorni prima per i congedi di durata superiore a 10 giorni, precisando i motivi della richiesta ed allegando la relativa documentazione.

La Direzione aziendale valuterà la richiesta sulla base delle comprovate esigenze tecnico organizzative e in caso di non accoglimento o differimento del congedo, informerà il lavoratore interessato dei motivi che hanno determinato la decisione.

I lavoratori che contemporaneamente potranno assentarsi dall'azienda o dall'unità produttiva per l'esercizio di tale diritto non dovranno superare l'uno per cento (1%) del totale della forza occupata, dovendo comunque essere garantito in ogni reparto lo svolgimento della normale attività produttiva, mediante accordi con la R.S.A.

Nelle aziende fino a 200 dipendenti gli eventuali valori frazionari risultanti dall'applicazione della suddetta percentuale saranno arrotondati all'unità superiore.

Durante il periodo di congedo per la formazione, il lavoratore conserva il posto di lavoro e non ha diritto alla retribuzione. Tale periodo non è computabile nell'anzianità di servizio e non è cumulabile con le ferie, con la malattia e con altri congedi.

In presenza di una grave e documentata infermità intervenuta durante il periodo di congedo, previa comunicazione scritta al datore di lavoro, questa comporta l'interruzione del congedo medesimo.

Art. 73 – Aspettativa per necessità familiari o personali

L'azienda può concedere, oltre a quelli già previsti dalla normativa vigente, periodi di aspettativa al lavoratore che ne faccia richiesta e che abbia almeno quattro anni di anzianità per comprovate e riconosciute necessità personali o familiari per un periodo massimo di sei mesi.

L'aspettativa non dà diritto ad alcuna retribuzione, né alla maturazione di qualsiasi altro Istituto contrattualmente previsto, sia esso corrente che differito.

Art. 74 – Diritto allo studio

Al fine di contribuire al miglioramento culturale e professionale dei lavoratori del settore, le aziende concederanno, nei casi e alle condizioni di cui ai successivi commi, permessi retribuiti ai lavoratori non in prova che intendono frequentare corsi di studio compresi nell'ordinamento scolastico, svolti presso istituti pubblici costituiti in base alla legge 31 dicembre 1962, n. 1859, o riconosciuti in base alla legge 19 gennaio 1942, n. 86, nonché corsi regolari di studio per il conseguimento del diploma di scuola secondaria superiore e per il conseguimento di diplomi universitari o di laurea.

I lavoratori potranno richiedere permessi retribuiti per un massimo di 150 ore pro capite in un triennio e nei limiti di un monte ore globale per tutti i dipendenti dell'unità produttiva che sarà determinato all'inizio di ogni triennio moltiplicando le 150 ore per un fattore pari al decimo del



numero totale dei dipendenti occupati nella unità produttiva a tale data.

Le ore di permesso, da utilizzare nell'arco del triennio, sono usufruibili anche in un solo anno.

I lavoratori che potranno assentarsi contemporaneamente dall'unità produttiva per frequentare i corsi di studio non dovranno superare il due per cento della forza occupata alla data di cui al precedente comma. Nelle Aziende che occupano da 15 a 25 dipendenti i permessi di cui al presente articolo sono comunque riconosciuti ad un solo lavoratore nel corso dell'anno.

In ogni unità produttiva e nell'ambito di questa, per ogni singolo reparto, deve essere comunque garantito lo svolgimento della normale attività. Il lavoratore che chiederà di assentarsi con permessi retribuiti ai sensi del presente articolo dovrà specificare il corso di studio al quale intende partecipare che dovrà comportare l'effettiva frequenza, anche in ore non coincidenti con l'orario di lavoro, ad un numero di ore doppio di quelle chieste come permesso retribuito.

A tal fine il lavoratore interessato dovrà presentare la domanda scritta all'azienda nei termini e con le modalità che saranno concordate con il datore di lavoro. Tali termini, di norma, non saranno inferiori al trimestre.

Qualora il numero dei richiedenti sia tale da comportare il superamento della media annua del monte ore triennale e determini comunque l'insorgere di situazioni contrastanti con le condizioni stabilite al presente articolo, la direzione aziendale, d'accordo con la Rappresentanza sindacale ove esistente nell'azienda, e fermo restando quanto previsto ai precedenti secondo e quarto comma, può provvedere a ridurre proporzionalmente i diritti individuali sul monte ore complessivo in base ai criteri obiettivi (quali: età, anzianità di servizio, caratteristiche dei corsi di studio) per la identificazione dei beneficiari dei permessi e della relativa misura di ore assegnabili a ciascuno.

I lavoratori dovranno fornire all'azienda un certificato di iscrizione al corso e successivamente certificati mensili di effettiva frequenza con identificazione delle ore relative.

Dei permessi di cui al secondo comma potranno altresì usufruire i lavoratori extracomunitari per la partecipazione a corsi di scolarizzazione dedicati, organizzati da istituti e/o enti pubblici, con i limiti e le modalità di cui ai commi precedenti.

È demandato alle Organizzazioni Sindacali contraenti, di svolgere congiuntamente le azioni più opportune affinché dagli organismi competenti siano predisposti corsi di studio che, garantendo le finalità di cui al presente articolo, favoriscano l'acquisizione di più elevati valori professionali e siano appropriati alle caratteristiche dell'attività.

Art. 75 – Aspettativa non retribuita per tossicodipendenza

Hanno diritto alla conservazione del posto i lavoratori a tempo indeterminato con tossicodipendenza accertata che intendano accedere ai programmi terapeutici e di riabilitazione presso i servizi sanitari delle ASL o di altre strutture terapeutico-riabilitative e/o socio-assistenziali.

La durata massima dell'aspettativa sarà pari a quella del programma terapeutico personalizzato e non dovrà comunque essere superiore a 3 anni.

Nel caso in cui venga riconosciuta dall'ASL la necessità di concorrere al programma terapeutico e riabilitativo, può essere richiesta l'aspettativa anche dai familiari dei lavoratori affetti da tossicodipendenza per un periodo di massimo 3 mesi, non ripetibile e non frazionabile.



Art. 76 – Aspettativa per volontariato

Nel caso in cui il lavoratore presti opera di volontariato presso associazioni inserite nell'elenco nazionale dell'Agenzia di protezione civile, lo stesso potrà richiedere un periodo di aspettativa retribuita per un periodo pari a:

- Fino a 30 giorni continuativi e 90 giorni annuali per prestare soccorso e assistenza in casi di calamita e catastrofi (innalzati a 60 e 180 giorni in caso sia stata dichiarato lo stato di emergenza nazionale);
- Fino a 10 giorni continuativi e 30 annuali per la partecipazione ad attività di pianificazione. Simulazione di emergenza e formazione tecnico pratica.

Capo II – Ferie e assenze

Art. 77 – Ferie

Il personale ha diritto ad un periodo di ferie annuali nella misura di 26 giorni lavorativi.

Agli effetti del computo delle ferie, la settimana lavorativa è, comunque, considerata di sei giorni lavorativi.

Compatibilmente con le esigenze aziendali e quelle dei lavoratori, è facoltà del datore di lavoro stabilire un periodo di ferie nei periodi di minor lavoro.

Le ferie potranno essere frazionate in non più di due periodi nell'arco dell'anno.

Le ferie sono interrotte in caso di sopraggiunta malattia o infortunio, in presenza di comunicazione preventiva al datore di lavoro.

Durante il periodo di ferie decorre la normale retribuzione di fatto stabilita dal presente CCNL.

Per ragioni di servizio, il datore di lavoro può richiamare il lavoratore dalle ferie fermo restando il diritto del lavoratore a completare successivamente il periodo di ferie nonché ad ottenere il rimborso delle spese sostenute per il rientro e per il ritorno nel luogo dove trascorre le ferie.

In caso di risoluzione del rapporto di lavoro, spetteranno al lavoratore tanti dodicesimi del periodo di ferie al quale ha diritto, quanti sono i mesi di effettivo servizio prestato nell'anno di competenza.

Le ferie sono irrinunciabili e pertanto nessuna indennità è dovuta al lavoratore che spontaneamente si presenti in servizio durante il turno di ferie assegnatogli.

Art. 78 – Assenze per forza maggiore

L'eventuale assenza per grave impedimento va tempestivamente comunicata all'azienda al fine di consentire la sostituzione del lavoratore assente e per permettere il normale svolgimento dell'attività e della programmazione aziendale.

L'assenza va comunque documentata entro il giorno successivo l'evento.

L'inosservanza delle prescrizioni sancite dal presente articolo sarà sanzionata nei modi e nelle forme previste in materia di provvedimenti disciplinari di cui all'art. 104 e seguenti, fatta salva la



facoltà del datore di lavoro di procedere alla trattenuta di tante quote giornaliere della retribuzione di fatto di cui all'articolo 48 corrispondenti alle giornate di assenza ingiustificata.

Capo III – Genitorialità

Art. 79 – Congedo di maternità

Durante lo stato di gravidanza la lavoratrice ha diritto ad astenersi dal lavoro:

- 1) nei due mesi precedenti la data presunta del parto;
- 2) per il periodo intercorrente tra la data presunta del parto e il parto stesso;
- 3) nei tre mesi successivi al parto;
- 4) durante gli ulteriori giorni non goduti prima del parto, qualora il parto avvenga in data anticipata rispetto a quella presunta. Tali giorni sono aggiunti al periodo di congedo di maternità dopo il parto.

Ai sensi dell'art. 20 del D.lgs. 151/2001, le lavoratrici hanno facoltà di astenersi dal lavoro a partire dal mese precedente la data presunta del parto e nei quattro mesi successivi a condizione che tale opzione non risulti rischiosa.

Ai sensi della Legge n. 145 del 30/12/2018, inoltre, in alternativa a quanto disposto dal comma precedente, è riconosciuta la possibilità per le lavoratrici di astenersi dal lavoro esclusivamente dopo l'evento del parto ed entro i cinque mesi successivi allo stesso, a condizione che il medico specialista del Servizio Sanitario Nazionale e il medico competente ai fini della prevenzione e tutela della salute nei luoghi di lavoro attestino che tale opzione non arrechi pregiudizio alla salute della gestante e del nascituro.

Qualora la lavoratrice è addetta a lavori pericolosi, faticosi e insalubri, con provvedimento motivato dalla DPL competente, l'astensione obbligatoria può essere prorogata fino a 7 mesi dopo il parto.

In caso di morte o grave infermità della madre, abbandono o affidamento esclusivo del bambino al padre, quest'ultimo avrà diritto a un periodo di congedo per paternità;

In caso di grave e comprovato impedimento della madre, il padre lavoratore avrà diritto ad un periodo di aspettativa per gravi motivi familiari di durata pari al congedo di maternità post parto a cui avrebbe diritto la madre. In tal caso, tale periodo di aspettativa, non potrà beneficiare dell'indennità prevista, per il congedo di maternità, a carico dell'Inps.

I periodi di congedo di maternità devono essere computati nell'anzianità di servizio e ai fini della maturazione delle ferie, del TFR e delle mensilità aggiuntive.

Durante i cinque mesi di astensione per maternità, la lavoratrice ha diritto a un'indennità pari al 80% della retribuzione, posta a carico dell'INPS. Il datore di lavoro integrerà, la suddetta indennità corrisposta dall'INPS fino al raggiungimento del 100% della retribuzione.

Per le festività cadenti nel periodo di assenza obbligatoria per gravidanza e puerperio, la lavoratrice ha diritto a un'indennità integrativa, da corrispondersi a carico del datore di lavoro in modo da raggiungere complessivamente il 100% della retribuzione giornaliera.

Il congedo di maternità e paternità, così come disciplinato dal presente articolo, spetta altresì ai



lavoratori che abbiano adottato un minore, per i primi cinque mesi successivi all'effettivo ingresso in famiglia del minore. In caso di adozione internazionale, il congedo, sempre nel limite massimo dei 5 mesi, può essere fruito prima dell'ingresso del minore in Italia, durante il periodo di permanenza all'estero.

In caso di affidamento, infine, il congedo può essere fruito entro cinque mesi dall'affidamento ma per un periodo massimo pari a 3 mesi.

Art. 80 – Astensione obbligatoria per paternità

Per l'attuazione delle disposizioni relative alla fruizione del congedo di paternità, obbligatorio e facoltativo, si richiama a quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Art. 81 – Congedi parentali

Ai sensi della vigente normativa, ciascun genitore, per ogni bambino, nei primi dodici anni di vita del minore, ha diritto di astenersi dal lavoro per un periodo massimo non eccedente complessivamente 10 mesi.

Nell'ambito del suddetto limite, i relativi congedi parentali spettano:

- a) alla madre lavoratrice, trascorso il periodo di congedo obbligatorio di maternità, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a sei mesi;
- b) al padre lavoratore, dalla nascita del figlio, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a sei mesi, elevabile a sette nel caso in cui eserciti il diritto di astenersi dal lavoro per un periodo continuativo o frazionato non inferiore a tre mesi (In quest'ultimo caso il periodo massimo, per entrambi i genitori, è di undici mesi);
- c) qualora vi sia un solo genitore, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a dieci mesi.

Il diritto al congedo parentale spetta, oltre che in caso di nascita, anche in caso di adozione o affidamento. In tal caso il congedo può essere fruito entro i primi 12 mesi dall'ingresso del minore in famiglia, indipendentemente dall'età del minore e fino al compimento della sua maggiore età.

Il congedo parentale può essere fruito sia su base giornaliera che su base oraria. La fruizione su base oraria è consentita in misura pari alla meta dell'orario medio giornaliero del periodo di paga quadri settimanale o mensile immediatamente precedente a quello nel corso del quale ha inizio il congedo.

Ai fini dell'esercizio del diritto, il genitore è tenuto a presentare, almeno 10 giorni prima, richiesta scritta al datore di lavoro, indicando la durata del periodo di congedo richiesto ed allegando il certificato di nascita ovvero la dichiarazione sostitutiva.

Nel caso in cui il lavoratore sia oggettivamente impossibilitato a rispettare tale termine, lo stesso è tenuto a preavvertire il datore di lavoro dell'assenza e a presentare la richiesta scritta con la relativa certificazione tempestivamente e comunque entro due giorni dall'inizio dell'assenza dal lavoro.

Ai genitori lavoratori dipendenti spetta:

- Un'indennità pari al 30% della retribuzione media giornaliera in caso di fruizione del congedo

entro i primi sei anni di vita del bambino (o dall'ingresso in famiglia) e per un periodo massimo complessivo di sei mesi;

- Un'indennità pari al 30% della retribuzione media giornaliera in caso di fruizione del congedo dai sei mesi e un giorno agli otto anni di età del bambino (o dall'ingresso in famiglia) solo se il reddito del richiedente è inferiore a 2,5 volte l'importo minimo di pensione ed entrambi i genitori non ne abbiano fruito nei primi sei anni;
- Nessuna indennità dagli otto anni e un giorno ai 12 anni di vita del bambino (o dall'ingresso in famiglia).

Art. 82 – Riposi giornalieri

Alla lavoratrice saranno riconosciute 2 ore di permesso retribuito (4 per i parti plurimi) se l'orario lavorato è superiore alle 6 ore, ovvero sarà riconosciuta 1 ora di permesso retribuito (2 per i parti plurimi) se l'orario lavorato è inferiore alle 6 ore, sino al compimento del primo anno di vita del bambino.

Si ha altresì diritto ai permessi giornalieri in caso di adozioni o affidamento, entro un anno dalla data di ingresso del minore in famiglia.

I riposi giornalieri potranno altresì essere richiesti dal lavoratore padre in alternativa alla madre lavoratrice dipendente che non se ne avvalga. Il padre non potrà comunque richiedere i riposi giornalieri per allattamento se:

- a) la madre lavoratrice dipendente si trova in astensione obbligatoria o facoltativa;
- b) la madre non si avvale dei riposi in quanto assente dal lavoro per sospensione (es. aspettativa o permessi non retribuiti).

Art. 83– Congedi per la malattia del figlio

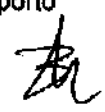
Ai sensi dell'art. 47 del D. Lgs. n. 151/2001, entrambi i genitori, alternativamente, hanno diritto di astenersi dal lavoro per periodi corrispondenti alle malattie di ciascun figlio di età non superiore a tre anni.

I medesimi genitori, alternativamente, hanno altresì diritto di astenersi dal lavoro, nel limite di sette giorni lavorativi all'anno, per le malattie di ogni figlio di età compresa fra i tre e gli otto anni. Per fruire dei congedi di cui al presente punto il genitore deve presentare al datore di lavoro idoneo certificato rilasciato da un medico specialista del servizio sanitario nazionale o con esso convenzionato.

Tali congedi spettano al genitore richiedente anche qualora l'altro genitore non ne abbia diritto, e sono computati nell'anzianità di servizio, esclusi gli effetti relativi alle ferie e alla tredicesima mensilità e della quattordicesima mensilità.

Art. 84 – Part-time dopo la gravidanza

Al fine di consentire ai lavoratori assunti a tempo pieno indeterminato l'assistenza al bambino fino al compimento del terzo anno di età, le aziende accoglieranno, nell'ambito del 5 per cento della forza occupata nell'unità produttiva arrotondata sempre all'unità superiore, in funzione della fungibilità dei lavoratori interessati, la richiesta di trasformazione temporanea del rapporto



CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
di lavoro da tempo pieno a tempo parziale da parte del genitore.

Il datore di lavoro accoglierà le richieste in funzione della fungibilità dei lavoratori interessati ed in base al criterio della priorità cronologica della presentazione delle domande.

La richiesta di passaggio a part-time dovrà essere presentata con un preavviso di 60 giorni e dovrà indicare il periodo per il quale viene ridotta la prestazione lavorativa.

Capo IV – Malattia e infortuni

Art. 85 – Malattia

In caso di malattia o di infortunio non sul lavoro, il lavoratore, al fine di consentire gli adeguamenti organizzativi necessari, deve avvertire i preposti aziendali tramite chiamata telefonica, email direttamente ovvero tramite interposta persona, prima dell'inizio del suo normale orario di lavoro del giorno in cui si verifica l'assenza fatti salvi i casi di giustificato e documentato impedimento o accertata forza maggiore inviando all'azienda, entro il secondo giorno di assenza, il certificato medico attestante la malattia o l'infortunio non sul lavoro. Quanto sopra si applica anche in caso di continuazione ovvero di insorgenza di una nuova malattia senza soluzione di continuità.

In mancanza di ciascuna delle comunicazioni suddette, salvo il caso di giustificato impedimento, l'assenza verrà considerata ingiustificata.

Art. 86 – Obblighi del lavoratore

Al fine di consentire le visite mediche di controllo domiciliari secondo quanto stabilito dalla normativa vigente, il lavoratore deve rendersi reperibile, fin dal primo giorno di assenza e per tutto il periodo di malattia, secondo gli orari prescritti per legge. Restano salve le diverse fasce orarie stabilite per disposizioni legislative e/o amministrative locali o nazionali.

Eventuali necessità di assentarsi dal recapito comunicato per motivi inerenti alla malattia o per gravi eccezionali motivi familiari, devono essere preventivamente comunicati all'Azienda e successivamente documentati.

Il lavoratore che, durante le fasce orarie sopra definite, senza giustificato motivo non venga reperito dal personale incaricato dalle competenti strutture pubbliche presso il recapito comunicato, perderà l'intero trattamento economico, parziale o totale a carico dell'Azienda, esclusi quelli di ricovero ospedaliero o già accertati da precedenti visite di controllo. Nel caso in cui il lavoratore abbia impedito, senza giustificata ragione sanitaria, il tempestivo accertamento dello stato di infermità, lo stesso è obbligato al rientro immediato in azienda. In tale ipotesi l'assenza sarà perseguibile con i provvedimenti disciplinari di cui all'articolo 104 e seguenti. Costituisce, altresì, grave inadempimento contrattuale lo svolgimento di attività lavorativa anche a titolo gratuito durante l'assenza. Ogni mutamento di indirizzo durante il periodo di malattia o infortunio non sul lavoro deve essere preventivamente comunicato all'azienda.



Art. 87 – Periodo di comporta

Il lavoratore non in prova, che debba interrompere il servizio a causa di malattia o infortunio non sul lavoro, avrà diritto alla conservazione del posto, con riconoscimento dell'anzianità relativa a tutti gli effetti, per i seguenti periodi:

- a) 180 giorni di calendario comprensivi del periodo di malattia;
- b) per le malattie di particolari gravità (patologie oncologiche e malattie che richiedano il trapianto come unica terapia) la conservazione del posto può su richiesta del lavoratore essere estesa fino a 24 mesi.

Per poter decorre nuovamente la conservazione del posto di lavoro di cui alla lettera a) deve esserci la ripresa dell'attività lavorativa per almeno 30 giorni continuativi.

Cesserà per l'azienda l'obbligo della conservazione del posto e del trattamento economico qualora il lavoratore abbia raggiunto in complesso, durante i 17 mesi antecedenti, i limiti massimi previsti dalla suddetta lettera a) e, durante i 24 mesi antecedenti, quelli previsti dalla lettera b), anche in caso di diverse malattie.

I periodi di aspettativa saranno considerati neutri ai fini del calcolo del periodo di comporta e del trattamento economico.

Egual diritto alla conservazione del posto spetterà al lavoratore nel periodo di preavviso, fino alla scadenza del periodo di preavviso stesso.

Alla scadenza dei termini sopra indicati l'azienda, ove proceda al licenziamento, corrisponderà al lavoratore il trattamento di licenziamento ivi compresa l'indennità sostitutiva del preavviso.

Ove l'azienda non proceda al licenziamento, il rapporto rimane sospeso salvo la decorrenza dell'anzianità agli effetti del preavviso e della indennità di anzianità.

Il periodo di malattia è considerato utile ai fini del computo delle indennità di preavviso e di licenziamento.

La conservazione del posto, per i lavoratori assunti con contratto a tempo determinato, è limitata al periodo di tre mesi e, comunque, non oltre la scadenza apposto al contratto medesimo.

Nota a verbale: le Parti per una corretta gestione di quanto fissato al co. 1, lett. b) demandano l'individuazione esaustiva delle patologie all'EPABIC.

Art. 88 – Malattie oncologiche

I dipendenti affetti da neoplasie, per i quali residui una ridotta capacità lavorativa, anche durante i trattamenti salvavita, accertata da una commissione medica istituita presso la struttura del SSN territorialmente competente, hanno diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in lavoro a tempo parziale verticale od orizzontale.

Il rapporto di lavoro a tempo parziale deve essere trasformato nuovamente in rapporto di lavoro a tempo pieno a richiesta del lavoratore.

Tale richiesta di part-time sarà sempre accolta e non potrà essere oggetto di valutazione di opportunità, restano in ogni caso salve eventuali disposizioni più favorevoli per il lavoratore.



Art. 89 – Trattamento economico per malattia

Durante il periodo di malattia i lavoratori avranno diritto alle prestazioni a carico dell'INPS.

Durante il periodo di malattia il lavoratore avrà diritto a percepire la retribuzione comprensiva dell'indennità erogata dall'INPS come di seguito indicato:

Per i primi tre giorni di malattia, limitatamente a sei eventi morbosi in ragione d'anno di calendario (01 gennaio – 31 dicembre), ad un'indennità pari al 60% della retribuzione lorda cui avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto; dal settimo evento morboso nell'anno al lavoratore non sarà corrisposto alcuna indennità.

Al 75% della retribuzione giornaliera cui il lavoratore avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto per i giorni di malattia dal 4° al 20° giorno;

Al 100% della retribuzione giornaliera per i giorni di malattia dal 21° al 180° giorno;

Per retribuzione giornaliera è da intendere la quota giornaliera della retribuzione di fatto stabilita dal presente C.C.N.L.

L'importo anticipato dal datore di lavoro è posto a conguaglio con i contributi dovuti all'INPS secondo le modalità previste dalla legge.

Il trattamento economico e normativo previsto dal presente articolo si applica, nell'ambito del periodo contrattuale di conservazione del posto, anche in caso di TBC. In tale ipotesi il trattamento ha carattere integrativo di quanto erogato dall'INPS.

Per l'assistenza di malattia a favore del lavoratore o dei suoi familiari valgono le vigenti disposizioni di legge o contrattuali.

Ai lavoratori assunti con contratto a termine, l'integrazione aziendale sarà corrisposta per un periodo non superiore a quello per il quale è dovuta l'indennità economica di malattia da parte dell'INPS e, comunque, non oltre la scadenza del predetto contratto.

Ai sensi della legge n. 90/1954, qualora le festività cadano nel periodo di malattia, il lavoratore ha diritto a percepire un'indennità integrativa di quella a carico dell'INPS deve essere corrisposta dal datore di lavoro in misura tale da raggiungere complessivamente il 100% della retribuzione di fatto di cui all'articolo 48 del presente contratto.

Art. 90 – Aspettativa non retribuita per malattia

Almeno 24 ore prima che siano superati i suddetti limiti alla conservazione del posto di lavoro, il lavoratore a tempo indeterminato, perdurando lo stato di malattia, potrà usufruire, previa richiesta scritta, di un periodo di aspettativa debitamente certificato di durata non superiore a 6 mesi durante il quale non decorrerà retribuzione né si avrà decorrenza di anzianità per alcun Istituto.

A tal fine la direzione aziendale, su richiesta del dipendente o dei suoi familiari, fornirà lo stato di applicazione della norma contrattuale.

Terminato il periodo di comporta, al lavoratore, tuttora affetto dalle richiamate patologie, sarà riconosciuto un periodo di aspettativa non retribuita pari a 12 mesi.

Il datore di lavoro è tenuto a dare riscontro alla suddetta istanza, dando al lavoratore comunicazione scritta relativa alla durata e ai termini del periodo di aspettativa.

Qualora i suddetti termini spirino senza che il lavoratore rientri in servizio, il datore di lavoro ha



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
facoltà di procedere al licenziamento del lavoratore per superamento dei limiti di tempo massimo previsti per il periodo di comporta.

Resta salvo che in caso di prosecuzione del rapporto di lavoro, il periodo di comporta dovrà essere computato ai fini dell'anzianità di servizio del lavoratore in aspettativa.

Art. 91 – Cessione di ferie per malattia

In attuazione dell'art. 24 del D. Lgs. 151/2015 che istituendo l'opzione della cessione dei riposi e delle ferie prevede che:

“fermi restando i diritti di cui al decreto legislativo 8 aprile 2003, n. 66, i lavoratori possono cedere a titolo gratuito i riposi e le ferie da loro maturati ai lavoratori dipendenti dallo stesso datore di lavoro, al fine di consentire a questi ultimi di assistere i figli minori che per le particolari condizioni di salute necessitano di cure costanti, nella misura, alle condizioni e secondo le modalità stabilite dai contratti collettivi ...”.

Vengono stabilite le seguenti modalità di applicazione:

Il lavoratore che intenda richiedere la cessione dei riposi e delle ferie da parte dei colleghi, dovrà farne richiesta all'azienda autorizzando contestualmente la diffusione della notizia della malattia del figlio/a;

L'azienda, senza alcun controllo di merito o opportunità, informerà tutti i dipendenti della richiesta allegando la comunicazione sulla condizione sanitaria del minore esattamente come ricevuta in applicazione del punto precedente;

I lavoratori avranno 30 giorni di calendario per comunicare all'azienda la volontà di operare la cessione di riposi e ferie;

I lavoratori potranno cedere i giorni di ferie maturati eccedenti il periodo minimo legale di ferie di quattro settimane, ovvero quelli riconosciuti in aggiunta al periodo minimo, direttamente dal contratto individuale con il lavoratore, come condizione di miglior favore. Per i lavoratori part time il calcolo di riparametrazione sarà effettuato a consuntivo;

L'azienda comunicherà il totale delle giornate donate ed i nominativi dei donatori, salvo richiesta di anonimato da parte dell'interessato, comunicando altresì, senza i nomi dei lavoratori, l'esito della colletta di riposi e ferie.

Art. 92 – Infortunio

Ai sensi dell'art. 73 del D.P.R. n. 1124/1965, a copertura della giornata nella quale avviene l'infortunio che inabilita anche solo temporaneamente il lavoratore a prestare la propria attività lavorativa, è previsto a carico del datore di lavoro la corresponsione a favore del lavoratore infortunato di un'intera quota retribuzione giornaliera. Per i giorni successivi al primo, il datore di lavoro integrerà l'indennità corrisposta dall'INAIL fino a raggiungere il 100% della retribuzione giornaliera.

Nel caso di infortunio sul lavoro, al dipendente non apprendista spetta tutto quanto previsto dalla normativa del T.U. D.P.R. n. 1124/1965 e successive modifiche, sia in tema di retribuzione erogabile a carico dell'INAIL sia come conservazione del posto di lavoro fino a guarigione avvenuta.



L'indennità a carico del datore di lavoro non è dovuta se l'INAIL non corrisponde per qualsiasi motivo l'indennità prevista dalla legge.

Qualora l'infortunio non sul lavoro sia ascrivibile a responsabilità di terzi, è assimilato al trattamento previsto dal presente contratto in materia di malattia.

Ai sensi della legge n. 90/1954, qualora le festività cadano nel periodo di malattia, il lavoratore ha diritto a percepire un'indennità integrativa di quella a carico dell'INAIL che deve essere corrisposta dal datore di lavoro in misura tale da raggiungere complessivamente il 100% della retribuzione di fatto di stabilita dal presente CCNL.

Capo V – Sicurezza e prevenzione

Art. 93 – Attuazione normativa

Per l'attuazione delle disposizioni inerenti alla sicurezza e l'igiene sui luoghi di lavoro di cui al D. Lgs 81/08.

Le Parti, in previsione degli effetti della legge 30/2003, riaffermano la massima importanza che le norme di tutela previste nel Decreto legislativo 626/94 e successive modificazioni e del D. Lgs 81/08, vadano intese a tutela della totalità dei lavoratori presenti nel sito aziendale, indipendentemente dalla natura giuridica del rapporto che li lega alla Azienda.

Art. 94 – RLS Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza

Nelle Aziende con più di 15 dipendenti, ai sensi del presente CCNL, dovranno essere eletti dai lavoratori i rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza (RLS), ai suddetti verranno riconosciute le tutele di cui alla legge 300/70.

Le Parti, si impegnano, in sede di Ente Bilaterale, ad individuare qualsiasi strumento che possa semplificare gli adempimenti connessi alla materia, mediante la delega di determinate competenze e/o funzioni a soggetti terzi che ne assumano la responsabilità.

La formazione e l'aggiornamento annuale del RLS può essere effettuata anche in modalità fad/e-learning

Art. 95 – Adempimenti attuativi

Le Parti firmatarie demandano l'intera gestione degli adempimenti connessi con il Testo Unico sulla Sicurezza dei Lavoratori (D. Lgs. 81/08) all'EPABIC.

A cura dello stesso Ente Bilaterale saranno emessi appositi regolamenti attuativi per quanto attenga:

- a) la nomina e l'attività dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza Territoriali (RLST);
- b) i contenuti e le modalità di erogazione della formazione obbligatoria per i neoassunti;

L'EPABIC nazionale opererà di concerto con gli Enti territoriali delegando a quest'ultimi la gestione operativa dei rapporti con le imprese applicanti il presente CCNL e, pertanto, associate all'ente bilaterale.



Capo VI – Lavoro agile

Art. 96 – Disciplina del lavoro agile

Le Parti intendono promuovere il ricorso allo strumento del lavoro agile al fine di adattare le prestazioni lavorative alle nuove esigenze dei lavoratori e delle aziende, facilitare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, favorire maggiore flessibilità, aumentare la produttività aziendale, assecondare il cambiamento tecnologico e favorire una sempre più incisiva cultura di responsabilizzazione dei lavoratori verso forme di lavoro orientate al raggiungimento dei risultati.

La prestazione lavorativa sarà svolta in parte all'interno dei locali aziendali e in parte all'esterno ed entro i limiti di durata massima dell'orario di lavoro previsti dalla legge o dal presente CCNL e attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici, anche in assenza di postazione fissa.

Dovranno in ogni caso essere rispettati i limiti relativi alla durata massima dell'orario del lavoro, sia giornaliero che settimanale, in coerenza con quanto stabilito dalla legge e dal presente CCNL.

Tale modalità di svolgimento della prestazione lavorativa sarà introdotta in azienda tramite accordi aziendali e individuali.

I contratti sottoscritti in sede aziendale definiranno:

- a) le modalità e i criteri di esecuzione del lavoro agile, anche in relazione agli strumenti da utilizzare;
- b) gli aspetti relativi alla sicurezza;
- c) le modalità di esercizio del potere direttivo del datore di lavoro;
- d) le condotte che, in aggiunta a quelle previste dal presente CCNL, possono dar luogo all'applicazione di sanzioni disciplinari;
- e) eventuali previsioni collegate al raggiungimento di obiettivi;
- f) ulteriori previsioni finalizzate ad agevolare i lavoratori e le imprese che intendono utilizzare le modalità di lavoro agile.

L'accordo individuale, coerentemente con i contratti sottoscritti in sede aziendale, avrà come contenuto ulteriori specifiche intese qualificanti il singolo rapporto di lavoro, quali la previsione delle fasce di reperibilità e dei tempi di riposo del lavoratore.

L'accordo individuale può essere a tempo determinato o indeterminato. Nel caso di contratto a tempo indeterminato il recesso può avvenire con un preavviso non inferiore a trenta giorni. In presenza di un giustificato motivo, ciascuno dei contraenti può recedere prima della scadenza del termine. Per recesso si intende l'interruzione delle modalità di lavoro agile, e non anche l'interruzione del rapporto di lavoro. Il lavoratore che presti attività lavorativa in regime di lavoro agile avrà diritto ad un trattamento economico e normativo non inferiore a quello applicato nei confronti degli altri lavoratori che svolgono le medesime mansioni all'interno dell'azienda.



Capo VII – Trasferte e trasferimenti

Art. 97 – Trasferte

Al lavoratore in trasferta, ove questo venga occupato in più sedi di attività dell'azienda ed ove le stesse sia dislocate nell'ambito della stessa provincia, oltre al rimborso delle spese eventualmente sopportate per conto dell'Azienda, dovrà essere corrisposta una indennità di disagio, riferita a tutti gli istituti contrattuali il cui importo viene fissato in 16,00 € per tutti i livelli di inquadramento per trasferte di durata inferiore alle 24 ore, viceversa per le trasferte di durata superiore sarà riconosciuta un'indennità di 32,00 € al giorno o frazione dello stesso.

Art. 98 – Trasferimento

Il lavoratore non può essere trasferito da una unità produttiva ad un'altra se non per comprovate ragioni tecniche, organizzative e produttive.

Il trasferimento deve essere comunicato per iscritto con un preavviso non superiore a ventigiorni tenuto conto della località di trasferimento.

Al lavoratore trasferito di residenza deve essere corrisposto il rimborso delle spese di viaggio, vitto e alloggio per sé e per le persone di famiglia che lo seguono nel trasferimento, nonché il rimborso delle spese di trasporto degli effetti familiari e del mobilio, per il tempo strettamente necessario al trasferimento.

In luogo del rimborso delle spese di vitto e alloggio di cui al comma 3, il datore di lavoro ha facoltà di corrispondere una diaria per il lavoratore e ciascuno dei suddetti familiari per il tempo strettamente necessario al trasferimento

Per tempo strettamente necessario al trasferimento si intende il tempo occorrente per procedere al trasloco. Qualora ciò comporti anche il trasporto di mobilio, al lavoratore saranno riconosciuti i rimborsi o le diarie di cui ai superiori commi 3 e 4 fino a 5 giorni dalla sua consegna presso la nuova residenza.

Qualora, per effetto del trasferimento, il lavoratore debba corrispondere un indennizzo per anticipata risoluzione del contratto di locazione abitativa ha diritto al rimborso di tale indennizzo.

In caso di trasferimento aziendale per distanze superiori a 30 Km dalla sede di assunzione del lavoratore, i dipendenti con età superiore ai 50 anni, saranno trasferiti per ultimi, rispetto al numero complessivo dei dipendenti in forza nella sede aziendale.

Art. 99 – Distacco

I dipendenti dell'azienda potranno, per soddisfare un interesse del datore di lavoro, essere distaccati presso altre imprese per un periodo determinato o determinabile in base allo svolgimento della commessa intercorrente tra l'impresa occupante e l'impresa utilizzatrice.



Capo VII – Gestione disciplinare

Art. 100 – Diritti del lavoratore

Sono riconosciuti a tutti i lavoratori i seguenti diritti:

Rispetto della persona – Le Parti concordano sull'esigenza di favorire la ricerca di un clima di lavoro improntato al rispetto ed alla reciproca correttezza, ritenendo inaccettabile qualsiasi discriminazione basata sul sesso, sulla provenienza e sulle opinioni o, comunque, lesiva della dignità personale. L'Azienda è chiamata a mettere in atto tutte le misure idonee a prevenire il verificarsi di comportamenti configurabili come discriminazioni o molestie sessuali e di promuovere e diffondere la cultura del rispetto della persona, con particolarissima attenzione agli eventuali lavoratori minori d'età. In assenza di un provvedimento legislativo in materia di mobbing, le Parti convengono di affidare all'EPABIC la facoltà di analizzare la problematica, con particolare riferimento all'individuazione delle condizioni di lavoro o dei fattori organizzativi che possano determinare l'insorgenza di situazioni persecutorie o di violenza morale e di formulare proposte alle Parti firmatarie il presente CCNL per prevenire tali situazioni.

Potere gerarchico – L'Azienda avrà cura di mettere il lavoratore in condizioni di evitare possibili equivoci circa le persone alle quali sia tenuto a rivolgersi in caso di necessità e delle quali è tenuto a osservare le disposizioni. L'Azienda deve, inoltre, comunicare ai lavoratori interessati i nominativi e le mansioni specifiche del personale addetto alla vigilanza dell'attività lavorativa con conseguente possibilità di attivare i procedimenti disciplinari ai sensi dell'art. 3 della Legge 300/70.

Correttezza ed educazione – In armonia con la dignità del lavoratore, il Datore di lavoro e gli eventuali dirigenti/quadri impronteranno i rapporti con i dipendenti a forme e modi di collaborazione e rispetto. Verranno perciò evitati comportamenti importuni, offensivi e insistenti, deliberatamente riferiti a caratteristiche intrinseche di ciascun lavoratore che abbiano la conseguenza di determinare una situazione di rilevante disagio della persona cui essi sono rivolti. Il rifiuto di condotte di questa fattispecie è elemento caratterizzante della volontà delle Parti sottoscrittrici di imporre un ambiente di lavoro contraddistinto da un sentire inclusivo e non discriminante.

Art. 101 – Doveri del lavoratore

Il lavoratore ha l'obbligo di operare con diligenza e buona fede nel rispetto degli obblighi di fedeltà e di segretezza, deve usare modi cortesi con il pubblico e con i colleghi e tenere una condotta conforme ai civili doveri.

Il lavoratore ha l'obbligo di conservare diligentemente merci, materiali e attrezzature e di operare in modo da favorire la crescita dell'impresa coordinandosi con le esigenze organizzative del datore di lavoro

Il lavoratore non potrà trattenersi nei locali aziendali oltre l'orario prescritto, se non per ragioni di



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
servizio e con l'autorizzazione dell'azienda. Parimenti, al lavoratore, non è consentito allontanarsi dal servizio durante il regolare svolgimento dell'orario di lavoro se non a seguito di esplicito permesso da parte dell'azienda.

Il lavoratore ha l'obbligo di dare immediata notizia dell'assenza dal posto di lavoro e tali assenze devono essere giustificate per iscritto entro 48 ore. Nel caso di assenze non giustificate sarà operata la trattenuta di tante quote giornaliere della retribuzione di cui all'articolo 48, quante sono le giornate di assenza.

I lavoratori hanno l'obbligo di rispettare l'orario di lavoro e, nei confronti dei ritardatari, sarà operata una trattenuta di importo pari alle spettanze corrispondenti al ritardo.

È dovere del personale dipendente comunicare ogni mutamento del proprio domicilio, sia durante il servizio che durante i congedi.

Art. 102 – Divieto di concorrenza e obbligo di riservatezza

Il lavoratore non potrà trattare affari, per conto proprio o di terzi, in concorrenza con l'azienda, né divulgare notizie attinenti all'organizzazione e ai metodi di lavoro, o farne uso in modo da poter recare ad essa pregiudizio (art. 2105 c.c.).

Tale divieto viene meno alla cessazione del rapporto, fatta salva la pattuizione di apposito patto di non concorrenza ai sensi dell'art. 2125 c.c.

Art. 103 – Riservatezza

Il personale tutto è vincolato al massimo rispetto della normativa fissata dal Codice di tutela dei dati sensibili D. Lgs. 196/03.

Qualsiasi disapplicazione delle prescrizioni inerenti la tutela dei dati sensibili, anche ove non costituisca una evidenza penale, è sempre causa di attivazione di procedimento disciplinare.

Al fine degli adempimenti previsti dal D.Lgs. 196/03 sono individuate le seguenti figure:

Il Titolare: la persona fisica, cui competono le decisioni circa le finalità e le modalità del trattamento di dati personali, ivi compresa la sicurezza dei dati;

Il Responsabile: la persona fisica, preposta dal titolare al trattamento dei dati personali o, nel caso di aziende di piccole dimensioni il titolare stesso;

L'Incaricato: la persona fisica che compie le operazioni del trattamento dei dati personali, attenendosi alle istruzioni impartite dal Titolare e/o dal Responsabile.

Il Referente Aziendale della privacy: la persona che ha l'eventuale compito di supportare il Titolare, i Responsabili e gli Incaricati del trattamento e di promuovere il rispetto della normativa in materia di riservatezza dei dati.

Art. 104 – Provvedimenti disciplinari

Le mancanze del lavoratore potranno essere punite, a seconda della loro gravità, con:

1. ammonizione verbale;
2. ammonizione scritta;
3. multa non superiore all'importo di 4 ore di retribuzione;
4. sospensione dal lavoro e della retribuzione per un periodo non superiore a 10 giorni di



effettivo lavoro;

5. licenziamento disciplinare.

La procedura di contestazione degli addebiti verrà tempestivamente avviata entro e non oltre giorni 10 da quando il datore di lavoro abbia avuto conoscenza dei fatti e/o degli inadempimenti rilevanti ai fini disciplinari.

Il datore di lavoro non può adottare provvedimenti disciplinari nei confronti del lavoratore senza avergli preventivamente contestato per iscritto l'addebito e senza averlo sentito a sua difesa. In tale comunicazione dovrà essere espressamente indicato il termine entro cui il lavoratore potrà presentare le proprie giustificazioni. Tale termine non potrà essere inferiore a cinque giorni lavorativi.

I provvedimenti disciplinari più gravi del richiamo verbale possono essere applicati non prima che siano trascorsi 5 giorni dalla formale contestazione per iscritto del fatto che vi ha dato causa e, di norma, non oltre il 30° giorno dal ricevimento delle giustificazioni.

Per esigenze dovute a difficoltà nella fase di valutazione delle controdeduzioni e di decisione nel merito, il termine di cui sopra (30 giorni) può essere prorogato di ulteriori 30 giorni, purché l'azienda ne dia preventiva comunicazione scritta al lavoratore interessato.

L'eventuale adozione del provvedimento disciplinare dovrà essere comunicata al lavoratore in forma scritta.

Se al termine di tale periodo nessun provvedimento è stato comminato, le giustificazioni addotte dal lavoratore si intenderanno accolte o comunque non si terrà conto della contestazione.

Il datore di lavoro che intenda applicare la sanzione al lavoratore dovrà motivare il provvedimento adottato.

Il lavoratore può farsi assistere da un rappresentante dell'Organizzazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato. Non si tiene conto a nessun effetto delle sanzioni disciplinari decorsi 2 anni dalla loro applicazione. Il lavoratore che intenda impugnare il procedimento disciplinare inflittogli può avvalersi delle procedure di conciliazione di cui all'art. 7 della legge n. 300/1970.

Art. 105 – Ammonizione verbale

In caso di infrazione di lieve entità il lavoratore potrà essere diffidato verbalmente.

Art. 106 – Ammonizione scritta

In caso di infrazioni di gravità inferiore a quelle indicate nei punti successivi, ma di maggiore gravità rispetto a quanto oggetto di ammonizione verbale, il lavoratore sarà ammonito per iscritto.

Art. 107 – Multa

Si incorre nella multa per:

- a) Inosservanza dell'orario di lavoro;
- b) assenza ingiustificata fino a tre giorni;
- c) negligenza nello svolgimento delle mansioni assegnate;



d) mancata comunicazione del mutamento del proprio domicilio.

La multa è comminata dal datore di lavoro in misura non eccedente l'importo di quattro ore della normale retribuzione.

Art. 108 – Sospensione

Si incorre nella sospensione dal servizio e dalla retribuzione per un periodo non superiore a dieci giorni in caso di:

- a) In caso di recidiva che abbia dato luogo per tre volte nell'anno solare a provvedimenti di multa, salvo il caso di assenza ingiustificata;
- b) inosservanza delle misure di prevenzione degli infortuni e delle relative disposizioni emanate dall'Azienda, quando la mancanza possa cagionare danni lievi alle cose e nessun danno alle persone;
- d) abbandono del posto di lavoro senza giustificato motivo, salvo quanto previsto più oltre;
- e) consumazione abusiva di generi alimentari prodotti o presenti in Azienda;
- f) insubordinazione verso i superiori;
- g) irregolarità nelle formalità per il controllo delle presenze;
- h) atti o comportamenti indesiderati a connotazione sessuale, anche di tipo verbale, che offendano la dignità e la libertà della persona che li subisce.

Art. 109 – Licenziamento disciplinare

Il lavoratore potrà incorrere al licenziamento, restando salva ogni altra azione legale, in tutti quei casi in cui la gravità del fatto non consente l'ulteriore prosecuzione del rapporto di lavoro. Sulle fattispecie di condotta che integrano il licenziamento disciplinare si veda l'articolo 118 del presente CCNL "Licenziamento per giusta causa".

In caso di licenziamento, l'azienda potrà disporre la sospensione cautelare del lavoratore con effetto immediato, per un periodo massimo di 10 giorni, durante i quali il lavoratore potrà presentare eventuali giustificazioni, nei 5 giorni assegnati dalla legge.

Qualora il licenziamento venga comminato, avrà effetto dal momento della sospensione.

Il licenziamento, come sopra motivato, ovvero per casi di analoga gravità, esclude la liquidazione dell'indennità sostitutiva di preavviso.

Le norme su indicate, nonché quelle contenute nei regolamenti e accordi aziendali, devono essere portate a conoscenza dei lavoratori, mediante affissione in luogo accessibile a tutti, per conoscere le conseguenze dei loro comportamenti.

Capo VIII – Retribuzione accessoria

Art. 110 – Strumenti retributivi accessori

La contrattazione di 2° livello può riconoscere ai lavoratori elementi di retribuzione accessoria.

Detti strumenti sono lasciati alle Parti che, nella loro autonomia negoziale, sapranno optare tra

CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
gli stessi al fine di garantire le migliori condizioni compatibili con le capacità di spesa dell'impresa.

Art. 111 – Area di validità

Come definito dagli accordi interconfederali, gli strumenti di retribuzione accessori devono, pena la nullità, retribuire gli aumenti di produttività conseguenti alla più efficiente organizzazione del lavoro derivante dalla flessibilità accordata dai lavoratori.

Art. 112 – Indennità sostitutiva del servizio di mensa

L'azienda potrà attribuire ai propri dipendenti l'indennità sostitutiva del servizio mensa, ovvero il Ticket Restaurant, per le sole giornate di effettiva presenza al lavoro.

L'importo nominale del Ticket dovrà essere pari a 8,00 € (otto/00 euro) se reso in forma elettronica, ovvero di 4,00 € se reso in forma cartacea.

Art. 113 – Indennità trasporti urbani

L'indennità trasporto urbano può essere riconosciuta ai lavoratori quale compartecipazione alle spese di trasferimento tra il proprio domicilio e la sede di lavoro del dipendente.

Gli importi dell'indennità trasporto sono così determinati:

Comuni con meno di 100.000 abitanti, 30,00 € al mese per dodici mensilità;

Comuni con meno di 500.000 abitanti, 40,00 € al mese per dodici mensilità;

Comuni con meno di 1.000.000 abitanti, 50,00 € al mese per dodici mensilità

Comuni con più di 1.000.000 di abitanti, 60,00 € al mese per dodici mensilità.

L'indennità è dovuta anche per i periodi di malattia, infortunio e ferie.

TITOLO III – Cessazione del rapporto di lavoro

Art. 114 – Fattispecie risolutorie

Il rapporto di lavoro a tempo indeterminato si risolve nei seguenti casi:

- a) raggiungimento dei requisiti di pensionamento, ovvero per le dimissioni conseguenti;
- b) morte del lavoratore;
- c) dimissioni;
- d) licenziamento per giustificato motivo;
- e) licenziamento per giusta causa.

Art. 115 – Morte del lavoratore

Il decesso del lavoratore comporta la risoluzione del rapporto di lavoro nonché il pagamento a favore dei soggetti previsti dall'art. 2122 c.c., dell'indennità *mortis causa*.

Prima di procedere alla liquidazione delle somme di spettanza del lavoratore deceduto, l'impresa invierà una comunicazione A/R. al domicilio del lavoratore scomparso, con la quale si



CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
riserva la liquidazione delle spettanze non appena in possesso dei nominativi e dei dati anagrafici degli aventi diritto. Una volta individuati i beneficiari e disponibili i conteggi relativi alle somme dovute agli stessi, si procederà al pagamento delle spettanze del lavoratore defunto.

Art. 116 – Dimissioni

Le dimissioni volontarie, volte a dichiarare l'intenzione di recedere dal contratto di lavoro, devono essere presentate dal Dipendente per mediante le procedure telematiche nelle apposite sedi protette, previste dalla legge, pena la nullità del recesso.

Nell'ipotesi di dimissioni il lavoratore ha l'obbligo di rispettare i termini di preavviso stabiliti nel successivo articolo 119 e, in mancanza del suddetto preavviso, il datore di lavoro ha la facoltà di trattenere dalle competenze una somma di importo pari alla retribuzione che sarebbe spettata per il periodo di preavviso.

Su richiesta del dimissionario, il datore di lavoro può rinunciare al preavviso, facendo in tal caso cessare subito il rapporto di lavoro. Ove invece il datore di lavoro intenda di sua iniziativa interrompere il rapporto prima della scadenza del preavviso, ne avrà facoltà, ma dovrà corrispondere al lavoratore l'indennità sostitutiva per il periodo di anticipata risoluzione del rapporto.

Sono fatte salve le specifiche disposizioni previste dalla legge in caso di dimissioni nel periodo di maternità.

Art. 117 – Licenziamento per giustificato motivo

Si ha, ai sensi dell'art. 1 della L. 604/1966, in caso di malattia eccedente il periodo di comporto contrattualmente previsto o in caso di notevole o prolungato inadempimento degli obblighi contrattuali da parte del lavoratore, non così grave da impedire la prosecuzione provvisoria del rapporto di lavoro. Può essere comminato anche nel caso di recidiva specifica nella violazione di norme disciplinari che, nel corso del precedente biennio, abbiano già dato luogo a sanzioni.

Altresì si ha nel caso di soppressione del posto di lavoro (licenziamento individuale) o di alcuni posti (licenziamento individuale plurimo) di lavoro (fino al massimo di quattro lavoratori negli ultimi centoventi giorni di calendario).

Art. 118 – Licenziamento per giusta causa

Si ha quando si configura una delle fattispecie previste dal presente articolo e, comunque ricomprese nella casistica di cui agli artt. 104 e ss., queste sono, a titolo meramente esemplificativo:

- a) recidiva che abbia dato luogo per tre volte a provvedimenti di sospensione;
- b) assenze ingiustificate oltre 3 giorni consecutivi;
- c) assenze ingiustificate ripetute 3 volte in un anno nei giorni precedenti o seguenti i festivi o le ferie;
- d) abbandono del posto di lavoro da parte del personale cui siano affidate mansioni di sorveglianza, custodia e controllo nei casi in cui possa derivare pregiudizio alla incolumità delle persone e alla sicurezza degli impianti;



- e) grave insubordinazione verso i superiori, minacce o vie di fatto o rifiuti di obbedienza ad ordini;
- f) danneggiamento grave al materiale aziendale;
- g) furto in Azienda di somme, valori, materiali od oggetti a chiunque appartenenti;
- h) trafugamento o rivelazione di modelli, schizzi, documenti, disegni, formule ricette, procedimenti particolari di lavorazione, nonché marchi e brevetti;
- l) esecuzione di lavori all'interno dell'Azienda per proprio conto o di terzi effettuati durante l'orario di lavoro;
- l) rissa o vie di fatto nello stabilimento;
- k) gravi offese verso i colleghi di lavoro;
- l) manomissioni di scritture aziendali o false timbrature di schede, contabili e di rilevazione di presenza;
- m) alterazioni dolose dei sistemi aziendali di controllo della presenza;
- n) danneggiamento volontario o messa fuori opera di dispositivi antinfortunistici, o di video sorveglianza aziendale;
- o) concorrenza sleale;
- p) grave inosservanza delle norme mediche per malattia.
- q) presenza al lavoro in stato di alterazione, dovuto a sostanze alcoliche o stupefacenti, che determini uno stato di pericolosità per sé e/o per gli altri e/o per gli impianti;
- r) nel corso della malattia o dell'infortunio (professionali o non professionali) o dell'aspettativa, ancorché non retribuita, prestare lavoro subordinato a terzi, anche non formalmente retribuito;
- s) simulare stato di malattia od infortunio, sia professionale che non professionale, percependo illegittimamente l'indennità INPS o INAIL;

Art. 119 – Preavviso

Ciascuno dei contraenti può recedere dal contratto di lavoro a tempo indeterminato dando preavviso per iscritto con raccomandata A/R o altro mezzo idoneo a certificare la data di ricevimento.

La comunicazione di recesso, senza preavviso, da parte del datore di lavoro può avvenire per una delle cause elencate nel precedente articolo 118 ("licenziamento per giusta causa").

I termini di preavviso, intesi in giorni di calendario, in caso di licenziamento o dimissioni sono i seguenti:

Livello Inquadramento	Anzianità di servizio fino a 5 anni	Anzianità di servizio tra 5 e 10 anni	Anzianità di servizio oltre i 10 anni
Quadri e 1° Livello	60 giorni	90 giorni	120 giorni
2° e 3° Livello	30 giorni	45 giorni	60 giorni
4° e 5° Livello	20 giorni	30 giorni	45 giorni
6° e 7° Super e 7° Livello	15 giorni	20 giorni	20 giorni

Il periodo di preavviso non può coincidere con le ferie, salva esplicita richiesta del lavoratore accettata dal datore di lavoro, con il congedo matrimoniale e la malattia. La parte che risolve il

CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
rapporto di lavoro senza termini di preavviso deve corrispondere all'altra un'indennità pari all'importo della retribuzione per il periodo di mancato preavviso.

Art. 120 – Trattamento di fine rapporto (TFR)

In ogni caso di risoluzione del rapporto di lavoro, l'azienda corrisponderà al lavoratore un trattamento di fine rapporto da calcolarsi secondo quanto disposto all'art. 2120 del Codice Civile e dalla Legge n. 297/1982.

Ai sensi e per gli effetti del secondo comma dell'art. 2120 del Codice Civile, come modificato dalla L. 297/1982, sono escluse dalla quota annua di retribuzione utile ai fini del calcolo del TFR, le seguenti somme:

- a) rimborsi spese
- b) somme concesse occasionalmente a titolo di "una tantum", gratificazioni straordinarie non contrattuali;
- c) i compensi per lavoro straordinario e per lavoro festivo
- d) l'indennità sostitutiva del preavviso
- e) l'indennità sostitutiva per ferie
- f) le indennità di trasferta e diarie non aventi carattere continuativo
- g) le prestazioni in natura, quando sia previsto un corrispettivo a carico del lavoratore;

In caso di cessione o trasformazione della ditta, e quando la ditta cedente non abbia dato ai lavoratori il preavviso e corrisposto l'indennità relativa, la ditta cessionaria, ove non intenda mantenere in servizio il personale, sarà tenuta all'osservanza integrale degli obblighi gravanti per effetto del presente contratto sulla precedente ditta, come se avvenisse il licenziamento.

In caso di fallimento dell'azienda il dipendente ha diritto alla indennità di preavviso e al trattamento di fine rapporto stabiliti nel presente contratto, e il suo complessivo avere sarà considerato credito privilegiato.

Ai sensi della L. 190/2014 i lavoratori con un'anzianità di almeno sei mesi possono chiedere il pagamento mensile della quota maturanda del TFR come parte integrativa della retribuzione.

Art. 121 – Anticipo TFR

Ai sensi dell'art. 2120 del Codice Civile e della Legge n. 68/2000, la richiesta di anticipazione di un importo non superiore al 70% del T.F.R. maturato, da parte dei lavoratori con almeno 8 anni di servizio in azienda, deve essere giustificata dalla necessità di:

- a) eventuali spese sanitarie per terapie, protesi e interventi straordinari riconosciuti dalle competenti strutture pubbliche;
- b) acquisto o costruzione della prima casa di abitazione per sé o per i figli, documentato con atto notarile.
- c) spese da sostenere durante i periodi di fruizione di congedi parentali e per formazione del lavoratore

Le richieste potranno essere accolte annualmente entro i limiti del 10% degli aventi diritto di cui sopra e del 4 % del numero totale dei dipendenti.



Art. 122 – Pagamento TFR

Il trattamento di fine rapporto deve essere corrisposto all'atto della cessazione dal servizio, dedotto quanto eventualmente fosse dovuto dal dipendente, non oltre i 30 giorni dalla data di cessazione del rapporto di lavoro.

PARTE QUINTA – CONTRATTI ATIPICI

TITOLO I – Apprendistato

Art. 123 – Disciplina dell'apprendistato

L'apprendistato è disciplinato dalle disposizioni contenute dal D.lgs. 81/2015 (o da quelle del D.lgs. 167/2011 nelle specifiche ipotesi contemplate dall'art 47 comma 5 dello stesso D.lgs. 81/2015) nonché dalle disposizioni contenute nel presente CCNL.

La disciplina comune si applica a tutte le tipologie di apprendistato di seguito enunciate.

Il contratto di apprendistato costituisce rapporto di lavoro a tempo indeterminato. Al termine del periodo di apprendistato le Parti possono recedere dal contratto, ai sensi dell'art 2118 del Codice Civile, con preavviso decorrente dal medesimo termine. Durante il periodo di preavviso continua a trovare applicazione la disciplina del contratto di apprendistato. Se nessuna delle Parti recede il rapporto prosegue come ordinario rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

Art. 124 – Forma e durata minima del contratto

Il contratto di apprendistato è stipulato in forma scritta ai fini della prova e ad esso va allegato il piano formativo individuale definito secondo modelli e standard concordati dalle Parti stipulanti il presente CCNL.

Nell'apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria superiore e il certificato di specializzazione tecnica superiore e nell'apprendistato di alta formazione e ricerca, il piano formativo individuale è predisposto dalla istituzione formativa con il coinvolgimento dell'impresa.

Il periodo di apprendistato ha una durata minima non inferiore a sei mesi e durante il suddetto periodo di apprendistato trovano applicazione le sanzioni previste dalla normativa vigente per il licenziamento illegittimo. Nel contratto di apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria superiore e il certificato di specializzazione tecnica superiore, costituisce giustificato motivo di licenziamento il mancato raggiungimento degli obiettivi formativi come attestato dall'istituzione formativa.

I periodi di apprendistato svolti in precedenza presso altri datori di lavoro saranno computati ai fini del completamento del periodo prescritto dal presente CCNL purché l'addestramento si



CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
riferisca alle stesse specifiche mansioni e non sia intercorsa, tra un periodo e l'altro, una
interruzione superiore a 12 mesi.

È possibile stipulare contratti di apprendistato a tempo parziale purché la percentuale part-time
non sia inferiore al 60% e senza diminuzione delle ore di formazione prevista.

In caso di malattia, infortunio o altra causa di sospensione involontaria del lavoro di durata
superiore a trenta giorni il periodo di apprendistato sarà prolungato.

Art. 125 – Limiti numerici

Il numero complessivo di apprendisti che un datore di lavoro può assumere direttamente o
indirettamente per il tramite delle agenzie di somministrazione autorizzate, non può superare il
rapporto di 3 a 2 rispetto alle maestranze specializzate o qualificate in forza presso il medesimo
datore di lavoro.

Nelle aziende che occupano un numero di lavoratori inferiore a dieci unità il suddetto rapporto
tra apprendisti e maestranze qualificate non può superare il 100 per cento.

Il datore di lavoro che non abbia alle proprie dipendenze lavoratori qualificati o specializzati, o
che comunque ne abbia un numero inferiore a tre, può assumere apprendisti in numero non
superiore a tre.

Esclusivamente per i datori di lavoro che occupano più di cinquanta dipendenti, l'assunzione di
nuovi apprendisti con contratto di apprendistato professionalizzante è subordinata alla
prosecuzione, a tempo indeterminato, del rapporto di lavoro al termine del periodo di
apprendistato, nei trentasei mesi precedenti la nuova assunzione, di almeno il 20% degli
apprendisti dipendenti dello stesso datore di lavoro, restando esclusi dal computo i rapporti
cessati per recesso durante il periodo di prova, dimissioni o licenziamento per giusta causa.


Art. 126 – Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria e il certificato di specializzazione tecnica

Le Parti firmatarie del presente CCNL individuano in tale tipologia di apprendistato lo strumento
idoneo alla corretta transizione dei giovani dalla scuola al mondo del lavoro.

Fermo restando la specifica regolamentazione regionale in materia, le Parti si impegnano a
mettere in atto tutte le azioni utili a promuovere l'utilizzo di tale tipologia di apprendistato,
demandando alla contrattazione di secondo livello la sottoscrizione di accordi che
regolamentino l'erogazione della formazione aziendale nel rispetto degli standard fissati dalle
singole Regioni. In assenza di apposita regolamentazione regionale, l'attivazione
dell'apprendistato per la qualifica e il diploma professionale e il certificato di specializzazione
tecnica superiore è rimessa al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Possono essere assunti con tale tipologia di apprendistato i giovani che hanno compiuto i 15
anni di età e fino al compimento dei 25. La durata del contratto è determinata in considerazione
della qualifica o del diploma da conseguire e non può essere superiore a 36 mesi o a 48 mesi
nel caso di diploma professionale quadriennale.

Sarà facoltà del datore di lavoro prorogare fino ad un anno il contratto di apprendistato dei
giovani qualificati e diplomati per consentire loro l'acquisizione di ulteriori competenze



CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo professionali e specialistiche.

Possono essere, altresì, stipulati contratti di apprendistato di durata non superiore a quattro anni, rivolti ai giovani iscritti a partire dal secondo anno dei percorsi di istruzione secondaria superiore, per l'acquisizione, oltre che del diploma di istruzione secondaria superiore, di ulteriori competenze tecnico-professionali utili ai fini del conseguimento del certificato di specializzazione tecnica superiore.

Il datore di lavoro che si avvarrà di tale tipologia di apprendistato sottoscriverà un apposito protocollo con l'istituzione formativa a cui lo studente è iscritto utile a stabilire la durata e il contenuto degli obblighi formativi del datore di lavoro.

Per l'apprendistato che si svolge nell'ambito del sistema di istruzione e formazione professionale regionale, la formazione esterna è impartita dall'istituzione formativa a cui lo studente è iscritto e tale formazione non può essere superiore al 60 per cento dell'orario ordinamentale per il secondo anno e al 50 per cento per il terzo e quarto anno.

Art. 127 – Apprendistato professionalizzante

Le Parti concordano la disciplina dell'istituto dell'apprendistato definito professionalizzante o contratto di mestiere al fine di consentire lo sviluppo di concrete opportunità occupazionali giovanili.

A tal fine le Parti, condividendo la necessità di armonizzare la disciplina legale e la disciplina contrattuale, anche in relazione alla fase formativa, concordano di identificare l'attivazione di interventi congiunti per affrontare i problemi della formazione, come uno degli obiettivi prioritari da perseguire per fornire una risposta adeguata alle esigenze delle aziende dei settori rappresentati e finalizzata all'acquisizione di professionalità conformi da parte degli apprendisti. Possono essere assunti con tale tipologia di apprendistato i soggetti di età compresa tra i 18 e i 29 anni. Per i soggetti in possesso di una qualifica professionale, conseguita ai sensi del D.lgs. 226/2005, il contratto di apprendistato professionalizzante può essere stipulato a partire dal diciassettesimo anno di età.

Le Parti concordano che la durata del contratto di apprendistato professionalizzante è di minimo 24 mesi e massimo 36 mesi secondo lo schema di seguito riportato:

Livello di inquadramento

- a. 2° livello 36 mesi
- b. 3° livello 36 mesi
- c. 4° livello 36 mesi
- d. 5° livello 36 mesi
- e. 6° livello Super 24 mesi
- f. 6° livello 24 mesi

L'impegno formativo dell'apprendista per l'apprendistato professionalizzante è determinato in un monte ore complessivo di formazione interna ed esterna all'azienda secondo la tabella di seguito riportata

Livello di inquadramento



- a. 2° livello 240 ore
- b. 3° livello 210 ore
- c. 4° livello 180 ore
- d. 5° livello 160 ore
- e. 6° livello Super 120 ore
- f. 6° livello 120 ore

L'offerta formativa di tipo professionalizzante e di mestiere sarà integrata nei limiti delle risorse annualmente disponibili, dall'offerta formativa pubblica, interna o esterna all'azienda, finalizzata alla acquisizione di competenze di base e trasversali per un monte ore complessivo non superiore a 120 ore nel triennio.

Il datore di lavoro dovrà richiedere, anche a mezzo PEC, entro 30 giorni dall'assunzione, l'assistenza dell'Ente bilaterale EPABIC per il rilascio del parere di conformità del percorso formativo secondo la modulistica predisposta dallo stesso.

Ove l'ente bilaterale non si esprima nel termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta, questa si intenderà approvata.

Le attività formative svolte presso più datori di lavoro, così come quelle svolte presso gli Enti di formazione ovvero gli Enti Bilaterali e la partecipazione a corsi di formazione, seminari ed eventi attinenti al percorso formativo dell'apprendista, si cumulano ai fini dell'assolvimento degli obblighi formativi.

È facoltà del datore di lavoro anticipare in tutto o in parte le ore di formazione previste per gli anni successivi.

L'attività formativa potrà essere di tipo teorico, pratico e teorico/pratico anche tramite utilizzo di Formazione a distanza.

Per la formazione degli apprendisti le aziende dovranno fare riferimento ai contenuti dell'accordo interconfederale in materia di apprendistato contenente la regolamentazione della formazione per ciascun profilo professionale.

In via sperimentale, per il periodo di validità del presente accordo, l'ente Bilaterale EPABIC fornirà assistenza gratuita agli associati, per la predisposizione del Piano formativo individuale dell'apprendista tramite la Piattaforma Informatizzata di cui all'art. 42 del presente CCNL. All'interno di un'apposita sezione della Piattaforma richiamata sarà infatti possibile compilare automaticamente il Piano formativo e ottenere, al termine del percorso di apprendistato, la certificazione delle competenze acquisite. La piattaforma informatizzata metterà altresì a disposizione degli associati all'Ente Bilaterale percorsi formativi in FAD relativi alle 120 ore di formazione obbligatoria di base e trasversale.

È prevista la presenza di un Tutor o referente aziendale, quale figura di riferimento dell'apprendista.

Le attività formative interne all'azienda di carattere trasversale di base dovranno essere effettuate, in coerenza con le previsioni normative regionali, in cinque aree al fine di perseguire gli obiettivi formativi articolati nei seguenti ambiti:

- a) competenze relazionali;
- b) organizzazione ed economia;
- c) disciplina del rapporto di lavoro;



d) sicurezza sul lavoro.

I contenuti e le competenze tecnico-professionali da conseguire mediante esperienza di lavoro dovranno essere definite sulla base dei seguenti obiettivi formativi:

- a) conoscere i prodotti e servizi di settore e contesto aziendale;
- b) conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità;
- c) conoscere e saper utilizzare tecniche e metodi di lavoro;
- d) conoscere e saper utilizzare strumenti e tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro);
- e) conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale;
- f) conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Il recupero eventuale di conoscenze linguistiche/matematiche sarà effettuato all'interno dei moduli trasversali di base e tecnico-professionali.

Le Parti firmatarie del presente accordo, considerano altresì valide ai fini della sperimentazione, le eventuali offerte formative realizzate tra Regioni/Province autonome ed associazioni territoriali datoriali e sindacali.

L'attività formativa degli apprendisti potrà essere svolta con modalità FAD e/o e-learning secondo la normativa vigente. La suddetta formazione potrà essere finanziata attraverso l'intervento del fondo Interprofessionale FonInt. Le aziende che, oltre ad applicare il presente CCNL, perfezioneranno la loro adesione al Fondo Interprofessionale FonInt potranno accedere agli strumenti messi a disposizione da quest'ultimo. Ogni altro tipo di attività formativa sarà compresa nel normale orario di lavoro.

Art. 128 – Apprendistato in cicli stagionali

Per apprendistato in cicli stagionali s'intende quel contratto di apprendistato la cui durata è temporalmente legata al ciclo delle stagioni.

Per tutti i datori di lavoro che svolgono la propria attività in cicli stagionali è prevista la possibilità di assumere apprendisti con contratti di lavoro a termine.

Il rapporto di apprendistato professionalizzante in cicli stagionali potrà essere articolato in più stagioni attraverso più rapporti stagionali di durata non inferiore ai 4 mesi, l'ultimo dei quali dovrà comunque avere inizio entro quarantotto mesi consecutivi di calendario dalla data di prima assunzione.

Nell'ipotesi di apprendistato stagionale la durata del percorso formativo dell'apprendista, che il precedente articolo regola con riferimento all'intero ciclo formativo, dovrà essere proporzionato rispetto alla effettiva durata del rapporto contrattuale instaurato con l'apprendista.

Il datore di lavoro potrà assumere più volte, a tempo determinato, l'apprendista nel corso di complessivi 48 mesi dalla data della prima assunzione; ai fini del computo della durata dell'apprendistato stagionale sono utili anche le brevi attività lavorative svolte nell'intervallo tra una stagione e l'altra.

L'apprendista, che ha già svolto un periodo di apprendistato presso un'azienda che opera in cicli stagionali, ha diritto di precedenza, per un anno, nell'assunzione presso la stessa impresa per la stagione successiva, rispetto ad altri apprendisti.



Tale diritto non spetta ai lavoratori licenziati dall'azienda per giusta causa.

Art. 129 – Apprendistato di alta formazione e ricerca

Possono essere assunti con tale tipologia di apprendistato i soggetti di età compresa tra i 18 e i 29 anni in possesso di un diploma di istruzione secondaria superiore o di un diploma professionale conseguito nei percorsi di istruzione e formazione professionale integrato da un certificato di specializzazione tecnica superiore o del diploma di maturità professionale all'esito del corso annuale integrativo.

La regolamentazione e la durata di tale tipologia di apprendistato è rimessa alle Regioni e alle Province autonome.

L'assunzione con tale tipologia di apprendistato è finalizzata al conseguimento di titoli di studio universitari e di alta formazione, compresi i dottorati di ricerca, per attività di ricerca, nonché per il praticantato per l'accesso alle professioni ordinistiche.

All'atto dell'assunzione, il datore di lavoro sottoscrive un protocollo con l'istituzione formativa o ente di ricerca da cui lo studente proviene al fine di regolamentare la durata e la modalità di erogazione della formazione da svolgere in azienda e dei relativi crediti formativi da riconoscere allo studente.

La formazione esterna all'azienda è svolta nell'istituzione formativa a cui lo studente è iscritto e non può essere superiore al 60 per cento dell'orario ordinamentale.

Art. 130 – Disciplina del rapporto

Ai fini dell'assunzione di un lavoratore apprendista è necessario un contratto scritto, nel quale devono essere indicati: la prestazione oggetto del contratto, con specifica delle mansioni affidate, il periodo di prova, il livello di inquadramento iniziale, quello intermedio e quello finale, la qualifica che potrà essere acquisita al termine del rapporto, la durata del periodo di apprendistato nonché il piano formativo individuale.

Il datore di lavoro trasmetterà entro 30 giorni dall'assunzione copia del contratto di apprendistato e del relativo piano formativo all'Ente Bilaterale EPABIC al fine di ottenere il relativo parere di conformità del piano formativo e per consentire l'opportuna attività di monitoraggio.

Contestualmente all'assunzione dovrà essere consegnata all'apprendista un libretto formativo nel quale verrà registrato il percorso formativo svolto.

Art. 131 – Periodo di prova

Compiuto il periodo di prova, l'assunzione dell'apprendista diviene definitiva.

È previsto un periodo di prova di durata non superiore a quanto stabilito per il lavoratore qualificato ed inquadrato al medesimo livello iniziale di assunzione dell'apprendista, durante il quale è reciproco il diritto tra le parti di risolvere il rapporto senza preavviso.



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
Art. 132 – Obblighi del datore di lavoro

In virtù di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di apprendistato, il datore di Lavoro che intenda procedere all'assunzione di lavoratori apprendisti ha l'obbligo:

- a) di impartire o di far impartire nella sua azienda, all'apprendista alle sue dipendenze, l'insegnamento necessario perché possa conseguire le capacità per diventare lavoratore qualificato;
- b) di non sottoporre l'apprendista a lavorazioni retribuite a cottimo né in genere a quelle a incentivo;
- c) di consentire all'apprendista, senza operare trattenuta alcuna sulla retribuzione, di partecipare alle iniziative formative previste per l'acquisizione della professionalità prevista dal profilo;
- e) di accordare i permessi retribuiti necessari per gli esami relativi al conseguimento di titoli di studio.

Non sono considerati lavori di manovalanza quelli attinenti alle attività nelle quali l'addestramento si effettua in aiuto a un lavoratore qualificato sotto la cui guida l'apprendista è addestrato, quelli di riordino del posto di lavoro e quelli relativi a mansioni normalmente affidate a fattorini, sempre che lo svolgimento di tale attività non sia prevalente e, in ogni caso, rilevante, in rapporto ai compiti affidati all'apprendista.

Art. 133 – Doveri dell'apprendista

L'apprendista deve:

- a) seguire le istruzioni del datore di lavoro o della persona da questi incaricata della sua formazione professionale e seguire col massimo impegno gli insegnamenti che gli vengono impartiti;
- b) prestare la sua opera con la massima diligenza;
- c) frequentare con assiduità e diligenza i corsi di insegnamento per lo svolgimento della formazione formale;
- d) osservare le norme disciplinari generali, previste dal presente CCNL e le norme contenute negli eventuali regolamenti interni di azienda, purché questi ultimi non siano in contrasto con le norme contrattuali e di legge.

L'apprendista è tenuto a frequentare i corsi anche se in possesso di un titolo di studio.

Art. 134 – Trattamento normativo

L'apprendista ha diritto, durante il periodo di apprendistato, al trattamento normativo previsto dal presente CCNL per i lavoratori in possesso della qualifica per la quale compie il tirocinio.

Art. 135 – Livelli d'inquadramento e trattamento economico

Il livello d'inquadramento professionale dell'apprendista sarà quello corrispondente alla mansione di "approdo".

Il trattamento economico da riconoscere all'apprendista sarà così determinato:

- a) *Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale*



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
1) per il primo anno il 45% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;

per il secondo anno 55% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;

2) per il terzo anno il 65% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato.

3) Per il quarto anno il 70% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato.

Per le ore di formazione svolte nelle istituzioni formative il datore di lavoro è esonerato dall'obbligo retributivo mentre per le ore di formazione a carico del datore di lavoro è riconosciuta al lavoratore una retribuzione pari al 10 per cento di quella che gli sarebbe dovuta.

b) Apprendistato professionalizzante

1) per il primo anno il 70% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato:

2) per il secondo anno l'80% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;

3) per il terzo anno il 90% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato;

c) Apprendistato di alta formazione e ricerca

1) per il primo anno il 40% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;

2) per il secondo anno 50% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;

3) per il terzo anno il 60% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato.

4) per il quarto anno il 70% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato.

Per le ore di formazione svolte nelle istituzioni formative il datore di lavoro è esonerato da ogni obbligo retributivo. Per le ore di formazione a carico del datore di lavoro all'apprendista è riconosciuta una retribuzione pari al 10 per cento di quella che gli sarebbe dovuta.

Resta inteso che qualora le Parti intendano ridimensionare la durata dell'apprendistato questa sarà commisurata alle percentuali di cui sopra nella misura più favorevole per l'apprendista.

Alla fine dell'apprendistato il livello d'inquadramento sarà quello corrispondente alla qualifica eventualmente conseguita.

Art. 136 – Malattia dell'apprendista

Durante il periodo di malattia l'apprendista avrà diritto:

a) per i primi tre giorni di malattia, limitatamente a sei eventi morbosi in ragione d'anno di calendario (01 gennaio – 31 dicembre), ad un'indennità pari al 60% della retribuzione lorda cui avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto; dal settimo evento morboso nell'anno al lavoratore non sarà corrisposto alcuna indennità

b) per i periodi successivi e fino alla conservazione del posto di lavoro prevista dal presente C.C.N.L., si stabilisce che ai lavoratori assunti con contratto di apprendistato sono estese le disposizioni in materia di indennità giornaliera di malattia ai sensi della disciplina generale prevista per i lavoratori subordinati.

Nel caso di ricovero ospedaliero, e per tutta la durata dello stesso, entro i limiti del periodo di

CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
comporto previsto dal presente CCNL, l'apprendista avrà diritto ad una integrazione dell'indennità corrisposta dall'INPS, a carico del datore di lavoro, pari al 60% della retribuzione lorda cui avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto.

Durante il ricovero ospedaliero, per gli apprendisti senza familiari a carico, l'indennità di malattia spetta nella misura di 2/5 di quella ordinaria.

Le disposizioni di cui al presente paragrafo si applicano a decorrere dal superamento del periodo di prova.

Art. 137 – Infortunio dell'apprendista

Durante il periodo d'infortunio l'apprendista avrà diritto alla conservazione del posto di lavoro, per un periodo di 180 giorni, dal verificarsi dell'infortunio.

A decorrere dal primo giorno successivo a quello dell'infortunio, in caso di assenza per inabilità temporanea assoluta derivante da infortunio sul lavoro, l'indennità corrisposta dall'INAIL sarà integrata dal datore di lavoro nelle seguenti misure:

- a) 60% per i primi 3 giorni;
- b) 65% dal 4° al 20° giorno;
- c) 70% dal 21° giorno in poi.

Le disposizioni di cui al presente paragrafo si applicano a decorrere dal superamento del periodo di prova.

Art. 138 – Obblighi di comunicazione

Il datore di lavoro è tenuto a comunicare entro 5 giorni al competente Centro per l'Impiego di cui al D.lgs. n. 469/1997, anche a mezzo PEC, i nominativi degli apprendisti ai quali sia stata attribuita la qualifica. Il datore di lavoro è tenuto altresì a comunicare al competente Centro per l'impiego i nominativi degli apprendisti, di cui per qualunque motivo sia cessato il rapporto di lavoro, entro il termine di cinque giorni dalla cessazione stessa.

Art. 139 – Rinvio alla legge

Per quanto non disciplinato dal presente contratto in materia di apprendistato e di istruzione professionale, le Parti fanno espresso riferimento alle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia. Le Parti convengono che al fine di adeguare le regole del presente titolo ai futuri interventi normativi in materia, verranno previsti opportuni adeguamenti da concordarsi con apposita coda contrattuale.

Titolo II – Collaborazioni organizzate dal committente

Art. 140 – Requisiti di applicabilità

Le Parti concordano che, in relazione alle particolari esigenze produttive ed organizzative del settore e nel rispetto di quanto previsto dalla lettera a), comma 2, art. 2 del D. Lgs 81/2015, le aziende che applicano il presente CCNL potranno stipulare contratti di Collaborazione



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
Coordinata e Continuativa nel rispetto delle norme di seguito enunciate.

Art. 141 – Disciplina del rapporto

È possibile procedere alla stipula di contratti di collaborazione coordinata e continuativa sia per prestazioni caratterizzate da un elevato livello di autonomia e professionalità che per prestazioni di natura ordinaria.

Il contratto di collaborazione deve essere in forma scritta e nello stesso devono essere indicati:

a) identità delle parti; b) durata del contratto; c) oggetto della prestazione; d) ammontare del compenso; f) modalità e tempi di erogazione del compenso; g) modalità di coordinamento tra committente e collaboratore; h) cause di sospensione della prestazione; i) tempi e modalità di accesso ai locali del committente; l) modalità di utilizzo delle attrezzature fornite dal committente m) modalità di recesso dal rapporto; n) preavviso; o) luogo e modalità di composizione delle controversie;

Art. 142 – Modalità di erogazione della prestazione

Il collaboratore fornirà la prestazione in autonomia e senza alcun vincolo di subordinazione e si coordinerà con il committente solo al fine di determinare gli obiettivi professionali da conseguire, i tempi e le modalità di accesso ai locali aziendali e l'eventuale l'utilizzo delle attrezzature aziendali.

Al collaboratore è fatto divieto di tenere comportamenti o svolgere altre attività che possano risultare concorrenziali o dannose per l'immagine del committente.

Al collaboratore è fatto divieto di divulgare fatti o informazioni ritenute riservate dal committente e delle quali verrà a conoscenza durante l'esecuzione del proprio incarico.

È facoltà del committente richiedere al collaboratore la produzione di report periodici sulle attività svolte.

È obbligo del committente informare il collaboratore sulle disposizioni vigenti in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Art. 143 – Cause di sospensione del rapporto

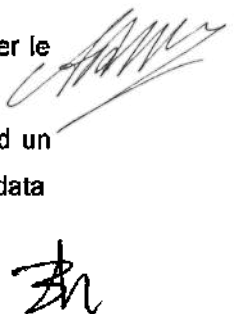
In caso di malattia o infortunio il rapporto è da ritenersi temporaneamente sospeso senza erogazione del compenso e il collaboratore dovrà fornire, ai fini della prova, idonea certificazione scritta. Tale ipotesi di sospensione non comporta la proroga del contratto ed il committente ha facoltà di recedere dallo stesso se la sospensione si protrae per un periodo superiore a 30 giorni.

In caso di maternità il rapporto è da ritenersi sospeso e prorogato per 180 giorni, salvo diverse pattuizioni più favorevoli al collaboratore.

Il rapporto è da ritenersi sospeso per un periodo non superiore a 20 giorni per gravi e comprovati motivi personali, per matrimonio o congedo parentale;

Per ciò che attiene il diritto alla fruizione di eventuali prestazioni a sostegno del reddito per le cause sopra elencate si fa rinvio alle vigenti disposizioni normative

Al fine di consentire al collaboratore l'opportuno recupero psicofisico questi avrà diritto ad un periodo di riposo non inferiore ad un mese nell'arco dell'anno, la cui fruizione sarà concordata



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
con il committente e per il quale non sarà riconosciuto alcun compenso.

Art. 144 – Durata del rapporto

La durata del contratto di collaborazione è riferita all'anno solare, salvo diversa pattuizione tra le Parti. Alla scadenza il contratto potrà essere rinnovato.

Art. 145 – Compensi

Il compenso verrà corrisposto mensilmente e a seguito della presentazione da parte del collaboratore di un report nel quale sono riepilogate le attività svolte nel mese, le relative ore impiegate per la realizzazione delle stesse e gli eventuali rimborsi spese dovuti. Rimane salva la possibilità per le parti di definire tempi e modalità differenti di erogazione dei compensi purché risulti da atto scritto e nel rispetto dei principi stabiliti dal presente CCNL.

Le Parti concordano che il compenso orario minimo non può essere inferiore alla retribuzione oraria stabilita dal presente CCNL per i lavoratori subordinati inquadrati nell'equivalente area professionale o livello.

All'atto dell'erogazione del compenso, il committente opererà tutte le ritenute previdenziali e fiscali previste dalla normativa vigente e provvederà al relativo versamento.

Al collaboratore non spetterà alcun compenso nell'ipotesi in cui è impossibilitato a fornire la prestazione a causa di malattia, infortunio, maternità, gravi e comprovati motivi familiari e congedo parentale.

Art. 146 – Risoluzione del rapporto

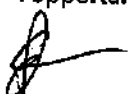
Il contratto di collaborazione si intenderà risolto alla scadenza del termine originariamente pattuito. Il contratto di collaborazione potrà, altresì, essere risolto unilateralmente e senza preavviso dal committente prima del termine pattuito laddove si verificano: 1) gravi inadempienze contrattuali; 2) sospensione ingiustificata della prestazione per un periodo superiore a 5 giorni; 3) altri comportamenti gravi che possano costituire una giusta causa di recesso da parte del committente. Il contratto potrà essere risolto, unilateralmente e senza preavviso, dal collaboratore laddove si verificano gravi inadempienze contrattuali da parte del committente.

I contraenti potranno recedere dal contratto prima del termine pattuito con un preavviso di 10 giorni da notificare alla controparte con comunicazione scritta.

Art. 147 – Monitoraggio e certificazione dei contratti

Le Parti che sottoscrivono il presente CCNL, preso atto della necessità di garantire il corretto utilizzo del contratto di collaborazione coordinata e continuativa, concordano di attivare una puntuale attività di monitoraggio finalizzata a limitare ogni forma di abuso di tale tipologia contrattuale.

Il committente trasmetterà entro 15 giorni dalla sua sottoscrizione copia del contratto di collaborazione coordinata e continuativa all'Ente Bilaterale EPABIC al fine di consentire l'opportuna attività di monitoraggio.



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo

Entro i successivi 30 giorni, il committente potrà depositare, presso la commissione di certificazione dei contratti di lavoro costituita in seno all'Ente Bilaterale EPABIC ai sensi dell'art 76 del Dlgs 276/2003, apposita istanza di Certificazione del contratto di collaborazione coordinata e continuativa.

La commissione di Certificazione dell'EPABIC, verificato il rispetto di tutti i requisiti previsti dalla legge e dal presente CCNL, procederà alla certificazione del contratto di collaborazione coordinata e continuativa.

Diversamente, la Commissione di certificazione rigetterà l'istanza motivando la mancata certificazione del contratto di collaborazione coordinata e continuativa.

Le Parti individuano nella Commissione di Certificazione dell'EPABIC la sede nella quale espletare gli atti di conciliazione di cui all'art. 54 del D.lgs. 81/2015 in materia di stabilizzazione dei collaboratori coordinati e continuativi anche a progetto e di persone titolari di partita Iva.

Quanto disposto dal presente articolo è da ritenersi obbligatorio e il mancato rispetto delle relative disposizioni è da intendersi quale non corretta applicazione del CCNL.

Titolo III – Contratto di somministrazione

Art. 148 – Sfera di applicabilità

In riferimento ai contratti di somministrazione di lavoro a tempo determinato o indeterminato trovano applicazione le disposizioni contenute negli articoli da 30 a 40 del D.lgs. 81/2015, del

D.L. 12 luglio 2018, n. 87 e smi.

Le Parti si riservano la possibilità di procedere, nel rispetto di quanto previsto dalle norme vigenti, alla sottoscrizione di apposito verbale di accordo integrativo finalizzato alla regolamentazione della disciplina del contratto di somministrazione.

Titolo IV – Lavoro intermittente

Art. 149 – Definizione contratto di lavoro intermittente

Ai sensi degli artt. 13 e ss. del D.Lgs. n. 81/2015, il contratto di lavoro intermittente, che può essere stipulato anche a tempo determinato, è il contratto mediante il quale un lavoratore si pone a disposizione dell'azienda, che ne può utilizzare la prestazione lavorativa nei casi ed alle condizioni di seguito riportati.

Art. 150 – Disciplina del rapporto di lavoro intermittente

Il contratto di lavoro intermittente può essere stipulato per lo svolgimento di prestazioni di carattere discontinuo o intermittente, per esigenze tecniche, produttive, organizzative o sostitutive, per le quali non sia possibile stipulare contratti a tempo parziale per l'impossibilità, o comunque la difficoltà, di predeterminare i periodi di prestazione lavorativa. Il contratto di lavoro

CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo intermittente può in ogni caso essere concluso con soggetti con più di cinquantacinque anni di età e con soggetti con meno di ventiquattro anni di età, fermo restando in tale caso che le prestazioni contrattuali devono essere svolte entro il venticinquesimo anno di età.

Per lo specifico settore del Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi, il contratto di lavoro intermittente è ammesso per ciascun lavoratore con il medesimo datore di lavoro, per un periodo complessivamente non superiore a quattrocento giornate di effettivo lavoro nell'arco dei tre anni solari. Nell'ipotesi di superamento del suddetto limite il rapporto di lavoro si trasforma a tempo pieno e indeterminato.

Il ricorso al lavoro intermittente, invece, è vietato:

- a) per la sostituzione di lavoratori che esercitano il diritto di sciopero;
- b) presso unità produttive nelle quali si sia proceduto, entro i sei mesi precedenti, a licenziamenti collettivi ai sensi degli artt. 4 e 24 della Legge n. 223/1991 che abbiano riguardato lavoratori adibiti alle stesse mansioni cui si riferisce il contratto di lavoro intermittente ovvero presso unità produttive nelle quali sia operante una sospensione dei rapporti o una riduzione dell'orario con diritto al trattamento di integrazione salariale, che interessino lavoratori adibiti alle mansioni cui si riferisce il contratto di lavoro intermittente;
- c) da parte delle imprese che non abbiano effettuato la valutazione dei rischi in applicazione della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Art. 151 – Assunzione

Il contratto di lavoro intermittente deve essere stipulato in forma scritta e contenere i seguenti elementi:

- a) indicazione della durata e delle ipotesi, oggettive o soggettive, in presenza delle quali è consentita la stipulazione del contratto;
- b) luogo e modalità della disponibilità, eventualmente garantita dal lavoratore, e del relativo preavviso di chiamata del lavoratore, che in ogni caso non può essere inferiore a un giorno lavorativo;
- c) il trattamento economico e normativo spettante al lavoratore per la prestazione eseguita e la relativa indennità di disponibilità, ove pattuita, nei limiti di quanto previsto al paragrafo successivo (indennità di disponibilità);
- d) indicazione delle forme e modalità, con cui il datore di lavoro è legittimato a richiedere l'esecuzione della prestazione di lavoro, nonché delle modalità di rilevazione della prestazione;
- e) i tempi e le modalità di pagamento della retribuzione e della indennità di disponibilità;
- f) le eventuali misure di sicurezza specifiche necessarie in relazione al tipo di attività dedotta in contratto;
- g) il rinvio alle norme del presente articolo.

Prima dell'inizio della prestazione lavorativa o di un ciclo integrato di prestazioni di durata non superiore a trenta giorni, il datore di lavoro è tenuto a comunicarne la durata con modalità semplificate alla Direzione territoriale del lavoro competente per territorio, nonché all'Ente Bilaterale EPABIC mediante sms, fax o posta elettronica.

Art. 152 – Indennità di disponibilità

Nel contratto di lavoro intermittente è stabilita la misura dell'indennità mensile di disponibilità,

CCNL Intersektorale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
divisibile in quote orarie, che deve essere corrisposta al lavoratore per i periodi nei quali il
lavoratore stesso garantisce la disponibilità all'azienda in attesa di utilizzazione.

Per i periodi nei quali il lavoratore garantisce al datore di lavoro la propria disponibilità in attesa
di utilizzazione, l'importo dell'indennità mensile di disponibilità è determinato nel 20% della
retribuzione prevista dal presente contratto, per il livello di riferimento in base alla mansione
svolta.

La retribuzione mensile, da prendere a base di riferimento per la determinazione dell'indennità,
è costituita da:

- a) minimo tabellare;
- b) E.D.R.;
- c) ratei di tredicesima.

L'indennità di disponibilità è esclusa dal computo di ogni istituto di legge o del presente
contratto ed il pagamento delle mensilità supplementari, si esaurisce con il pagamento di
quanto sopra indicato.

In caso di malattia o di altro evento indipendente dalla volontà del lavoratore, che renda
temporaneamente impossibile rispondere alla chiamata, il lavoratore è tenuto a informare
l'azienda preventivamente specificando la durata dell'impedimento, con le modalità previste dal
presente C.C.N.L. e, successivamente, documentandone la motivazione.

Nel periodo di temporanea indisponibilità non matura il diritto alla indennità di disponibilità.

Ove il lavoratore non provveda all'adempimento di cui sopra, perde il diritto alla indennità di
disponibilità per un periodo di quindici giorni, salva diversa previsione del contratto individuale di
lavoro.

Le disposizioni di cui ai precedenti punti si applicano soltanto nei casi in cui il lavoratore si
obblighi contrattualmente a rispondere alla chiamata dell'azienda.

Il rifiuto ingiustificato di rispondere alla chiamata può costituire motivo di licenziamento e
comportare la restituzione della quota di indennità di disponibilità riferita al periodo successivo
al rifiuto.

Nel caso di lavoro intermittente per prestazioni da rendersi il fine settimana, nonché nei periodi
delle ferie estive o delle vacanze natalizie e pasquali ovvero negli altri periodi indicati nei
contratti territoriali o aziendali, l'indennità di disponibilità è corrisposta al prestatore di lavoro
solo in caso di effettiva chiamata da parte dell'azienda.

Art. 153 – Retribuzione

Fermi restando i divieti di discriminazione diretta e indiretta previsti dalla legislazione vigente, il
lavoratore intermittente non deve ricevere, per i periodi lavorati, un trattamento economico e
normativo complessivamente meno favorevole rispetto al lavoratore di pari livello, a parità di
mansioni svolte.

Il trattamento economico, normativo e previdenziale del lavoratore intermittente è
riproporzionato, in ragione della prestazione lavorativa effettivamente eseguita, in particolare



CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
per quanto riguarda l'importo della retribuzione globale e delle singole componenti di essa, nonché delle ferie e dei trattamenti per malattia, infortunio sul lavoro, malattia professionale, maternità, congedi parentali.

Per tutto il periodo durante il quale il lavoratore resta disponibile a rispondere alla chiamata dell'azienda non è titolare di alcun diritto riconosciuto ai lavoratori subordinati né matura alcun trattamento economico e normativo, salvo la suddetta indennità di disponibilità.

Il prestatore di lavoro intermittente è computato nell'organico dell'impresa, ai fini della applicazione di normative di legge, in proporzione all'orario di lavoro effettivamente svolto nell'arco di ciascun semestre precedente (gennaio-giugno; luglio-dicembre).

Titolo V – Lavoro a tempo determinato

Art. 154 – Apposizione del termine

Al contratto di lavoro subordinato può essere apposto un termine.

Come stabilito dal D.L. 12 luglio 2018, n. 87, convertito in Legge 9 agosto 2018, n. 96, fatte salve le specifiche disposizioni previste per le attività di carattere stagionale, la durata dei rapporti di lavoro a tempo determinato intercorsi tra lo stesso datore di lavoro e lo stesso lavoratore, per effetto di una successione di contratti, conclusi per lo svolgimento di mansioni di pari livello e categoria legale e indipendentemente dai periodi di interruzione tra un contratto e l'altro, non può superare i 12 mesi.

Il contratto potrà avere una durata superiore, ma comunque non eccedente i 24 mesi, solo in presenza delle seguenti condizioni:

- Esigenze temporanee e oggettive, estranee all'ordinaria attività, ovvero esigenze di sostituzione di altri lavoratori;
- Esigenze connesse a incrementi temporanei, significativi e non programmabili, dell'attività ordinaria;


Qualora il limite dei 12 mesi sia superato in assenza delle condizioni suddette, il contratto si trasforma a tempo indeterminato dalla data di superamento del suddetto limite.

Oltre il limite dei 12 mesi, o 24 in presenza delle causali sopra esposte, è possibile stipulare un ulteriore contratto a tempo determinato fra gli stessi soggetti, della durata massima di 12 mesi, presso la competente Direzione Territoriale del Lavoro.

Con esclusione dei rapporti di lavoro di durata non superiore a dodici giorni, l'apposizione del termine è priva di effetto se non risulta, direttamente o indirettamente, da atto scritto, una copia della quale deve essere consegnata dal datore di lavoro al lavoratore entro cinque giorni lavorativi dall'inizio della prestazione.

L'atto scritto di cui sopra conterrà, in caso di rinnovo per un periodo superiore ai 12 mesi, la specificazione delle esigenze in base alle quali è stato stipulato.

Qualora il rapporto di lavoro a tempo determinato continui dopo la scadenza del termine inizialmente fissato o successivamente prorogato, il datore di lavoro corrisponderà al lavoratore



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
una maggiorazione della retribuzione per ogni giorno di continuazione del rapporto pari al 20 per cento fino al decimo giorno e al 40 per cento per ciascun giorno ulteriore.

Qualora il rapporto prosegua oltre il trentesimo giorno in caso di contratto di durata inferiore a sei mesi, ovvero oltre il cinquantesimo giorno negli altri casi, il contratto si trasforma a tempo indeterminato dalla scadenza dei predetti termini.

Art. 155 – Proroghe e rinnovi

Il contratto può essere prorogato liberamente nei primi 12 mesi dall'assunzione. Successivamente a tale termine, potrà essere prorogato solo in presenza delle causali stabilite dall'articolo precedente.

Qualora la durata del contratto sia inferiore ai 24 mesi lo stesso può essere prorogato, con l'assenso del lavoratore, per un massimo di 4 volte nell'arco dei 24 mesi a prescindere dal numero dei contratti.

Un numero superiore di proroghe comporta la trasformazione del contratto a tempo determinato in contratto a tempo indeterminato dalla data di decorrenza della quinta proroga.

Nell'ipotesi di rinnovo del contratto a tempo determinato, pena la trasformazione di quest'ultimo in contratto di lavoro a tempo indeterminato, il periodo di intervallo tra un contratto e l'altro è fissato in 10 giorni dalla data di scadenza per i contratti della durata di sei mesi e 20 giorni per i contratti di durata superiore ai sei mesi.

Tali limitazioni non sono valide per i contratti di lavoro a carattere stagionale nonché per le attività legate alla disponibilità di materie prime o da consumo, nonché nei casi di esigenze connesse a caratteristiche peculiari del settore merceologico dell'azienda quali, ad esempio, le attività produttive concentrate in determinati periodi dell'anno finalizzate a rispondere ad una intensificazione della domanda collegata a ricorrenze particolari.

Art. 156 – Proporzioni numerica

Le Parti convengono che possono essere assunti lavoratori a tempo determinato nel rispetto dei seguenti limiti numerici:

I datori di lavoro che occupano da 0 a 5 dipendenti, computando tra questi sia i lavoratori a tempo indeterminato, che gli apprendisti, possono assumere n. 2 lavoratori a tempo determinato;

I datori di lavoro che occupano più di 5 dipendenti, così come sopra calcolati, possono assumere lavoratori a tempo determinato nella misura massima del 40% dei lavoratori a tempo indeterminato in forza alla data del 1° gennaio dell'anno di assunzione, con arrotondamento del decimale all'unità superiore qualora esso sia uguale o superiore a 0,5.

Sono in ogni caso esenti da limitazioni quantitative i contratti a tempo determinato conclusi nei primi 18 mesi della fase di avvio di nuove attività o di avvio di una nuova unità produttiva aziendale, quelli conclusi con lavoratori di età superiore ai 50 anni e quelli conclusi per la sostituzione di lavoratori assenti.

Art. 157 – Periodo di Prova



Per i contratti a termine la durata del periodo di prova non potrà essere superiore alla meta della durata del primo contratto di lavoro, sempre nel rispetto del limite di 180 giorni previsto dalla normativa vigente.

Sono esenti dal periodo di prova i lavoratori a tempo determinato, che lo abbiano già superato presso la stessa azienda e per le stesse mansioni nel biennio precedente. In caso di reiterazione del periodo di prova in contratti diversi stipulati successivamente tra le stesse parti e a parità di mansioni, l'apposizione del termine è ammissibile soltanto al verificarsi di elementi organizzativi sopravvenuti ed ulteriori rispetto alla valutazione già effettuata nel precedente rapporto di lavoro. Qualora alla scadenza del periodo di prova l'azienda non proceda alla disdetta del rapporto, il lavoratore si intenderà confermato in servizio ed il periodo stesso sarà computato agli effetti dell'anzianità.

Art. 158 – Trattamento economico

Al lavoratore assunto con contratto di lavoro a tempo determinato spetta il medesimo trattamento economico e normativo previsto per i lavoratori assunti a tempo indeterminato ed in proporzione al periodo di lavoro prestato.

Art. 159 – Risoluzione del rapporto di lavoro e impugnazione

In caso di risoluzione del rapporto di lavoro prima del termine, si rinvia alla normativa vigente in materia di impugnazione del licenziamento.

Art. 160 – Diritto di precedenza

Il lavoratore che nell'esecuzione di uno o più contratti a termine presso lo stesso datore di lavoro, abbia prestato attività lavorativa per un periodo superiore a sei mesi, ha diritto di precedenza nelle assunzioni a tempo indeterminato effettuate dal datore di lavoro entro i successivi dodici mesi con riferimento alle mansioni già espletate in esecuzione del rapporto a termine, a condizione che manifesti la propria volontà per iscritto al datore di lavoro entro sei mesi dalla data di cessazione del rapporto stesso. Tale diritto si estingue entro un anno dalla data di cessazione del rapporto di lavoro.

Titolo VI – Contratto a tempo parziale

Art. 161 – Disciplina del rapporto di lavoro a tempo parziale

L'instaurazione del rapporto di lavoro a tempo parziale, a tempo determinato o indeterminato, deve avvenire con il consenso dell'azienda e del lavoratore e deve risultare da atto scritto. Tale requisito è necessario anche per il passaggio del rapporto a tempo parziale a quello a tempo pieno e viceversa.

Il rapporto a tempo parziale potrà riguardare sia i lavoratori in forza che ne facciano esplicita richiesta con atto scritto avente data certa, sia i nuovi assunti.



Il contratto di lavoro a tempo parziale è stipulato in forma scritta ai fini della prova.

Nel contratto di lavoro a tempo parziale è contenuta puntuale indicazione della durata della prestazione lavorativa e della collocazione temporale dell'orario con riferimento al giorno, alla settimana, al mese e all'anno.

Art. 162 – Tipologia e contenuti di lavoro a tempo parziale

Il rapporto a tempo parziale può essere di tipo:

- a) *orizzontale*, come riduzione dell'orario di lavoro giornaliero rispetto al tempo pieno;
- b) *verticale*, come orario a tempo pieno ma limitato a periodi predeterminati nel corso della settimana, del mese o dell'anno;
- e) *misto*, come combinazione del tempo parziale orizzontale e verticale.

Art. 163 – Clausole elastiche

In applicazione di quanto previsto dalla normativa vigente in materia, le parti interessate potranno prevedere l'inserzione nel contratto a tempo parziale di apposite clausole elastiche relative alla variazione della collocazione temporale della prestazione lavorativa o relative alla variazione in aumento della durata della prestazione stessa.

La disponibilità allo svolgimento del rapporto di lavoro a tempo parziale con clausole elastiche richiede il consenso del lavoratore e deve risultare da patto scritto anche contestuale al contratto di lavoro.

Per la sottoscrizione di tale patto il lavoratore può richiedere l'assistenza di un componente della rappresentanza sindacale aziendale ove costituita, indicato dal lavoratore medesimo.

L'eventuale rifiuto del lavoratore all'apposizione di clausole elastiche non integra gli estremi del giustificato motivo di licenziamento.

Il patto di ammissione alle clausole elastiche deve prevedere a favore del lavoratore il diritto di rinunciare a tale accordo qualora, perdurante l'operatività del tempo parziale, sopravvengano, per il lavoratore, esigenze di tutela della salute debitamente certificate da un medico del Servizio Sanitario Nazionale o con esso convenzionato ovvero gravi motivi personali (congedi per gravi motivi familiari) ovvero l'instaurazione di un nuovo rapporto lavorativo o l'accudimento di figli fino al compimento di 7 anni. Per poter presentare tale rinuncia, è necessario che sia portata a conoscenza del datore di lavoro con atto scritto, siano decorsi almeno 5 mesi dalla sottoscrizione del suddetto patto e dato da un preavviso di almeno un mese.

Nel caso di nuove assunzioni a tempo parziale, l'applicazione di clausole elastiche potrà essere inserita nella lettera di assunzione e, in tal caso, espressamente accettata dal lavoratore.

Le clausole elastiche devono prevedere a pena di nullità, le condizioni e le modalità con le quali il datore di lavoro può modificare la collocazione temporale della prestazione e varfarne in aumento la durata, nonché la misura massima dell'aumento, che non può eccedere il limite del 25% della normale prestazione annua a tempo parziale.

Qualora il datore di lavoro modifichi per un periodo predeterminato o predeterminabile la collocazione temporale dell'orario di lavoro adottando le clausole elastiche, è tenuto a darne comunicazione al lavoratore con preavviso di almeno 2 giorni lavorativi.

Le ore di lavoro ordinarie richieste a seguito dell'applicazione di clausole flessibili debbono

CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
essere retribuite, relativamente alle sole ore in cui la suddetta variazione viene disposta, con una maggiorazione non inferiore al 15% della retribuzione di fatto ai sensi del presente CCNL, comprensiva dell'incidenza su tutti gli istituti retributivi indiretti e differiti.

Le maggiorazioni non si applicano:

- a) in caso di riassetto complessivo dell'orario di lavoro, che interessi l'azienda o unità organizzative autonome della stessa;
- b) qualora la modifica sia richiesta dal lavoratore, seppur accettata dal datore di lavoro;
- c) qualora la modifica dell'articolazione dell'orario di lavoro sia stata accettata dal lavoratore ed abbia carattere di modifica strutturale.

Art. 164 – Prestazioni supplementari e straordinarie

In considerazione delle specifiche esigenze organizzative e produttive, il datore di lavoro ha facoltà di richiedere al lavoratore, anche in caso di rapporti a tempo determinato, lo svolgimento di prestazioni supplementari ai lavoratori a tempo parziale di tipo orizzontale e, qualora la prestazione sia inferiore all'orario normale settimanale, ai lavoratori a tempo parziale di tipo verticale o misto;

Lo svolgimento di prestazioni di lavoro supplementare non può essere superiore al 25% delle ore di lavoro settimanale concordate.

Il datore di lavoro ha facoltà di richiedere prestazioni straordinarie ai lavoratori a tempo parziale di tipo verticale o misto, per le stesse causali previste per i lavoratori a tempo pieno previste dal presente C.C.N.L.; tali prestazioni non potranno comunque superare il tetto massimo del 20% settimanale, dell'orario di lavoro concordato tra le parti.

Nel rapporto di tipo orizzontale, verticale o misto, le prestazioni straordinarie e supplementari sono disciplinate dalle disposizioni per i lavoratori a tempo pieno previste dal presente contratto. È prevista una maggiorazione della retribuzione per prestazioni lavorative svolte in regime di lavoro supplementare e/o di straordinario nella misura del 15% rispetto alla paga base.

L'eventuale rifiuto del lavoratore all'espletamento di lavoro supplementare e/o straordinario non può integrare in alcun caso gli estremi del giustificato motivo per l'eventuale licenziamento e/o provvedimento disciplinare.

Il lavoratore può rifiutare lo svolgimento del lavoro supplementare ove giustificato da comprovate esigenze quali:

- assistenza di genitori o altri familiari conviventi affetti da gravi patologie, portatori di handicap o che accedano a programmi terapeutici e di riabilitazione per tossicodipendenti;
- trasformazione precedente del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale nel caso di lavoratori affetti da patologie oncologiche;
- svolgimento di un altro rapporto di lavoro incompatibile con l'effettuazione di ore di lavoro supplementare;
- esigenze di studio connesse al conseguimento della scuola dell'obbligo, del titolo di studio di 2° grado o del diploma universitario o di laurea.
- accudimento dei figli fino al compimento del 7° anno di età;

Art. 165 – Trattamento economico e normativo

Al lavoratore deve essere riconosciuto un trattamento retributivo, economico e normativo, non meno favorevole rispetto a quelli corrisposti al dipendente di pari livello e mansione.

In tal senso il lavoratore a tempo parziale beneficia dei medesimi diritti di un lavoratore a tempo pieno comparabile in particolare per quanto riguarda:

- a) l'importo della retribuzione oraria;
- b) la durata del periodo di prova e delle ferie annuali;
- c) la maternità;
- d) la durata del periodo di conservazione del posto di lavoro a fronte di malattia, infortuni sul lavoro, malattie professionali;
- e) l'applicazione delle norme di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro;
- f) l'accesso ai servizi aziendali;
- g) i criteri di calcolo delle competenze indirette e differite previste dal presente C.C.N.L.;
- h) i diritti sindacali, ivi compresi quelli di cui al titolo III della Legge n. 300/1970 e successive modificazioni.

Il trattamento del lavoratore a tempo parziale è riproporzionato in ragione della ridotta entità della prestazione lavorativa in particolare per quanto riguarda l'importo della retribuzione globale e delle singole componenti di essa, l'importo della retribuzione feriale, l'importo dei trattamenti economici per malattia, infortunio sul lavoro, malattia professionale e maternità.

Art. 166 – Periodo di comperto per malattia

Qualora l'assunzione avvenga con contratto di lavoro a tempo parziale di tipo verticale, la durata del periodo di conservazione del posto di lavoro in caso di malattia si intende proporzionalmente ridotta.

Art. 167 – Trasformazione del rapporto

Il rifiuto del lavoratore di trasformare il proprio rapporto di lavoro da tempo pieno in rapporto a tempo parziale, o viceversa, non costituisce giustificato motivo di licenziamento.

L'eventuale trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in rapporto a tempo parziale deve risultare da atto scritto.

Hanno diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale i lavoratori:

- a) affetti da patologie oncologiche nonché cronico-degenerative ingravescenti, per le quali residui una ridotta capacità lavorativa, accertata da una commissione medica istituita presso l'Azienda Sanitaria Locale territorialmente competente;
- b) il cui coniuge, figlio o genitore risulti affetto da patologie oncologiche nonché cronico-degenerative ingravescenti;
- c) che assistono persone conviventi con totale e permanente invalidità lavorativa ai sensi della L. 104/1992; d) hanno figli conviventi di età non superiore a 13 anni o figli conviventi portatori di handicap ai sensi della L. 104/92.

Il lavoratore può richiedere, per una sola volta, in luogo del congedo parentale o entro i limiti del congedo ancora spettante ai sensi del Capo V del D.lgs. 151/2001, la trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in rapporto a tempo parziale, purché con una riduzione di

CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
orario non superiore al 50 per cento.

Art. 168 – Consistenza dell'organico aziendale

In tutte le ipotesi in cui, per disposizione di legge, si renda necessario l'accertamento della consistenza dell'organico, i lavoratori a tempo parziale sono computati nel complesso del numero dei lavoratori dipendenti in proporzione all'orario svolto, rapportato al tempo pieno; ai fini di cui sopra l'arrotondamento opera per le frazioni di orario eccedenti la somma degli orari individuati a tempo parziale corrispondente a un'intera unità di orario a tempo pieno.

Art. 169 – Diritto di precedenza

In caso di assunzione di personale a tempo pieno, il contratto individuale deve prevedere un diritto di precedenza in favore dei lavoratori assunti a tempo parziale, in attività presso unità produttive site nello stesso ambito comunale, adibiti alle stesse mansioni e/o a mansioni equivalenti, rispetto a quelle da assumere. Tale diritto si estingue con il diniego espresso del lavoratore al passaggio ad un rapporto di lavoro a tempo pieno, qualora si verifichino le condizioni per la suddetta trasformazione.

Titolo VII – Lavoratori extra e lavoro stagionale

Art. 170 – Lavoratori extra

Al fine di far fronte a brevi periodi di straordinaria e imprevedibile intensificazione dell'attività e facilitare particolari esigenze organizzative delle aziende operanti nel settore del turismo e dei pubblici esercizi, e fatto salvo il ricorso al contratto di lavoro accessorio retribuito coi il sistema dei buoni lavoro, è possibile il ricorso al contratto di lavoro extra o di surroga.

Il ricorso a tale forma contrattuale è previsto per l'esecuzione di speciali servizi di durata non superiore a tre giorni aventi ad oggetto le seguenti attività:

- banquetting;
- meeting, convegni, fiere, congressi, manifestazioni, presenze di gruppi nonché eventi similari;
- attività di ricevimento agli arrivi e alle partenze in porti, aeroporti, stazioni ed altri luoghi similari;
- ulteriori casi individuati dalla contrattazione integrativa, territoriale e/o aziendale.

La retribuzione giornaliera comprensiva di tutti gli istituti economici diretti e indiretti, compresi i ratei di 13° mensilità, T.F.R. ferie e permessi non può essere inferiore alle 4 ore giornaliere. Le retribuzioni, regolarmente assoggettate a contributi e imposte, dovranno essere esposte sul Libro Unico del Lavoro (L.U.L.) mensile anche nell'ipotesi di più gruppi di prestazioni durante il mese.

Ai fini dell'impiego di detto personale dovrà essere data comunque precedenza ai lavoratori non occupati.

Art. 171 – Lavoro stagionale



CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
Si considerano, secondo il presente contratto, aziende di stagione, le aziende che abbiano, comunque, un periodo di chiusura durante l'anno non inferiore a 3 mesi.

In considerazione del carattere stagionale dell'azienda non viene fissato alcun limite di assunzione di personale a tempo determinato.

L'apposizione del termine al rapporto di lavoro deve risultare da atto scritto. Copia del suddetto atto deve essere consegnata dal datore di lavoro al lavoratore. L'atto scritto non è tuttavia necessario quando la durata del rapporto di lavoro non risulti superiore a dodici giorni.

Il contratto a termine fisso può essere prorogato con riguardo alle esigenze di svolgimento del ciclo dell'attività stagionale.

Il datore di lavoro potrà riassumere lo stesso lavoratore con contratto a termine senza alcun limite di pausa tra un rapporto di lavoro e l'altro.

Il lavoratore che abbia già prestato attività lavorativa stagionale ha diritto di precedenza rispetto alle nuove assunzioni a termine da parte dello stesso datore di lavoro per le medesime qualifiche. In tal caso il diritto di precedenza deve essere espressamente richiamato nel contratto di lavoro e il lavoratore deve manifestare per iscritto la propria volontà in merito, entro tre mesi dalla cessazione del rapporto di lavoro. Il diritto di precedenza si estingue trascorso un anno dalla data di cessazione del rapporto. Il diritto di precedenza non si applica ai lavoratori in possesso dei requisiti pensionistici di vecchiaia e ai lavoratori che siano stati licenziati dalla stessa azienda per giusta causa.

I rapporti di lavoro possono essere costituiti a termine fisso per stagione, ovvero a tempo determinato od a tempo indeterminato. Possono, eventualmente, essere prorogati per esigenze di svolgimento del ciclo dell'attività stagionale, di un ulteriore periodo pari, come massimo, a quello iniziale.

Il periodo di prova è stabilito per tutti i lavoratori nella misura di 10 giorni. Non sono sottoposti ad alcun periodo di prova i dipendenti che già in precedenza abbiano prestato servizio presso la stessa azienda e con la stessa qualifica.

Sia nel caso di licenziamento che di dimissioni il periodo di preavviso è fissato in 7 giorni di calendario per i lavoratori assunti a tempo determinato e in 15 giorni per i lavoratori assunti a tempo indeterminato.

L'orario di lavoro è fissato in 8 ore giornaliere, mentre per i lavoratori con mansioni discontinue o di semplice attesa è fissato fino ad un massimo di 10 ore da svolgersi in base alle esigenze dell'azienda in riferimento ai periodi di maggiore intensità lavorativa, sempre in armonia ed in ottemperanza alla normativa vigente.

Nel fissare tale durata di lavoro giornaliera si è tenuto conto del fatto che le aziende di stagione non possono a priori conoscere l'entità del lavoro da svolgere che è caratterizzata dalle prenotazioni e disdette della clientela, dagli eventi atmosferici, dalle condizioni climatiche, nonché dagli altri eventi che possono comunque, ripercuotersi sull'attività aziendale.

La distribuzione dell'orario settimanale è fissata in sei giornate.

L'orario per la consumazione dei pasti del lavoratore, (mezzogiorno e sera), delle colazioni (prima mattina, metà mattina e pomeriggio) è di complessive due ore giornaliere, che dovranno essere decurtate dall'orario giornaliero di lavoro.

La paga base è quella indicata all'articolo 48 del presente contratto.



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
Per il personale la cui durata di lavoro è di 60 ore settimanali, la quota oraria si ottiene dividendo l'importo per il divisore fisso 208.

Tutte le aziende potranno provvedere alla somministrazione del vitto e alla fornitura dell'alloggio ai propri dipendenti; nel caso di concessione del vitto e dell'alloggio la retribuzione in natura corrispondente sarà determinata ed assoggettata agli Istituti previsti dalla legge.

Tenuto conto delle esigenze aziendali, al dipendente che non ha usufruito del periodo di ferie, durante il periodo stagionale, sarà corrisposta una indennità sostitutiva in aggiunta alla normale retribuzione.

Per quanto concerne la tredicesima mensilità essa potrà essere erogata anche in ratei mensili in aggiunta alla normale retribuzione.

Nulla è dovuto dal datore di lavoro, in caso di matrimonio, al dipendente di azienda stagionale.

Per lavoro a tempo parziale (part-time) si intende il lavoro prestato con orario non superiore alle 30 ore.

In considerazione della brevità del rapporto di lavoro il T.F.R. verrà corrisposto alla risoluzione del rapporto di lavoro.



PARTE SESTA – BILATERALITA'

Le Parti, forti della positiva esperienza fino ad oggi maturata nell'ambito della bilateralità, condividono la scelta di proseguire lungo il percorso, già intrapreso, del progressivo ampliamento del ruolo della stessa, anche in ragione dell'evoluzione che sta caratterizzando l'attuale sistema della contrattazione collettiva e delle relazioni sindacali.

Le Parti sono concordi nel ritenere che la bilateralità rappresenti il contesto ottimale nel quale accrescere il dialogo costruttivo tra imprese e lavoratori e individuano nella stessa l'ambito più adeguato nel quale promuovere e realizzare una gestione condivisa dei servizi per i lavoratori e per le imprese.

Art. 172 – Ente Bilaterale Nazionale – EPABIC

Le Parti sottoscrittrici concordano che l'Ente Bilaterale per il presente CCNL è l'Ente Paritetico CNL-CONFSAL, in sigla EPABIC.

All'Ente sono demandate le attività individuate dalle Parti stipulanti il C.C.N.L. in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionale, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, socialità e welfare.

L'EPABIC è costituito e strutturato in base alle modalità organizzative e funzionali tassativamente definite a livello nazionale dalle Confederazioni con apposito Statuto e Regolamenti.

A tal fine l'EPABIC Nazionale attua ogni utile iniziativa e in particolare:

- programma e organizza relazioni sul quadro economico e produttivo del settore e dei comparti e le relative prospettive di sviluppo, sullo stato e sulle revisioni occupazionali, anche coordinando indagini e rilevazioni, elaborando stime e proiezioni finalizzate a fornire alle parti il supporto tecnico necessario alla realizzazione degli incontri di informazione;
- provvede al monitoraggio e rilevazione permanente dei fabbisogni occupazionali, professionali e formativi dei settori;
- provvede al monitoraggio delle attività formative e allo sviluppo dei sistemi di riconoscimento delle competenze per gli addetti;
- elabora, progetta e gestisce, direttamente o attraverso convenzioni, proposte e iniziative in materie di formazione continua, formazione e qualificazione professionale anche in relazione a disposizioni legislative e programmi nazionali e comunitari e in collaborazione con le Regioni e gli altri Enti competenti, finalizzate altresì a creare le condizioni più opportune per la loro pratica realizzazione a livello territoriale;
- attiva una specifica funzione di formazione dei lavoratori appartenenti alla categoria dei quadri;
- riceve dalle Organizzazioni Territoriali, gli accordi collettivi territoriali ed aziendali curandone le raccolte e provvedendo, a richiesta, alla loro trasmissione agli Enti competenti;
- svolge i compiti in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro;
- svolge la funzione di certificazione dei contratti previsti dalla normativa di riforma del mercato



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo del lavoro, delle rinunce e transazioni di cui all'art. 2113 cod. civ. e del contenuto dei regolamenti delle società cooperative concernenti la tipologia dei rapporti di lavoro attuati o che si intendono attuare con i soci lavoratori;

- svolge, in materia di apprendistato, le funzioni eventualmente ad esso affidate da nuove disposizioni di legge in materia;
- svolge le funzioni di ente promotore delle convenzioni per la realizzazione dei tirocini formativi ai sensi della normativa vigente;
- attua ogni azione utile al raggiungimento degli scopi previsti dal C.C.N.L. che ad esso fanno riferimento;
- può attuare un sistema di ammortizzatori sociali con il sistema di autofinanziamento.
- per i dipendenti delle aziende che applicano il presente C.C.N.L., può promuovere lo svolgimento di piani formativi settoriali e/o territoriali richiesto il cofinanziamento del fondo di formazione continua FonInt.

Su istanza di una delle Parti Sociali stipulanti, all'EPABIC Nazionale può essere riconosciuto mandato circa la ricognizione di problemi sorti a livello di singoli settori compresi nella sfera di applicazione del presente C.C.N.L. e relativi agli effetti derivanti dall'attuazione delle norme contrattuali.

L'EPABIC potrà essere chiamato a pronunciarsi con riferimento alla classificazione del personale e ai sistemi di flessibilità dell'orario di lavoro, anche per la sopravvenienza di nuove modalità di svolgimento dell'attività settoriale ovvero in materia di riallineamento retributivo, di organizzazione del lavoro, di innovazioni tecnologiche ovvero tutte quelle materie che gli verranno espressamente affidate dalle Parti. L'istruttoria avviene attraverso la Commissione di Indirizzo Settoriale (CIS) Nazionale. Un apposito accordo siglato in seno al CIS raccoglierà le risultanze del lavoro svolto che confluiranno ad integrare il presente C.C.N.L.

Art. 173 – Enti Bilaterali Territoriali

Con delibera del Consiglio di Amministrazione Nazionale dell'EPABIC si procede alla costituzione degli EPABIC Territoriali il cui funzionamento è regolato da apposito regolamento. Gli EPABIC Regionali e Territoriali sono composti in misura paritaria dai rappresentanti Regionali o Territoriali di CNL, CONFISAL e FILD e svolgono, su base territoriali, le attività indicate all'articolo precedente.

Art. 174 – Commissioni di Indirizzo Settoriale CIS

Stante la natura Confederale dell'EPABIC, lo stesso si articola, per la gestione delle problematiche settoriali e per tutte le materie demandate alla bilateralità dalla contrattazione collettiva, in Commissioni di Indirizzo Settoriale, in sigla CIS. Queste commissioni, a loro volta, si articolano su un livello nazionale e un livello regionale e/o locale.

Delle Commissioni di Indirizzo Settoriale-CIS fanno parte, oltre ai rappresentanti designati da CNL, CONFISAL e FILD, i rappresentanti delle singole Federazioni aderenti e che hanno sottoscritto i CCNL della relativa categoria, secondo quanto stabilito dallo Statuto e dai

CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo regolamenti attuativi dell'ente.

Le Commissioni di Indirizzo Settoriale, a livello territoriale, svolgono specifiche funzioni di analisi delle problematiche afferenti al relativo settore ed elaborano indirizzi rispetto alle specifiche esigenze emerse. Costituiscono, pertanto, organi consultivi con specifiche funzioni di gestione delle problematiche settoriali per tutte le materie demandate alla Bilateralità dalla contrattazione collettiva.

Art. 175 – Organismi Paritetici

L'Organismo Paritetico Nazionale OPN ITALIA LAVORO svolge la funzione che la normativa vigente assegna ai cd. Organismi Paritetici.

All'Organismo Paritetico Nazionale OPN ITALIA LAVORO sono demandate le funzioni descritte nell'art. 51 del Dlgs 81/2008, nonché al documento recante le linee applicative dell'Accordo del 21 dicembre 2011 ex Art. 34 del D.Lgs 81/2008 e s.m.i, sulla formazione in materia di salute e sicurezza, approvato in sede di Conferenza Unificata Stato-Regioni in data 25 luglio 2012.

All'Organismo Paritetico Nazionale OPN ITALIA LAVORO è demandata la gestione di tutti i servizi legati alla Tutela della Salute e della Sicurezza nei luoghi di Lavoro così come previsto dal D.Lgs.81/08 e s.m.i. Occorrendo si possono istituire sedi territoriali di emanazione dell'Organismi Paritetico Nazionale.

Art. 176 – Commissioni di Conciliazione

Al fine di favorire appropriati momenti di confronto atti a superare le conflittualità emergenti tra lavoratori e datore di lavoro, è costituita in seno all'EPABIC Nazionale la Commissione Nazionale di Conciliazione; ogni articolazione territoriale dell'EPABIC costituirà un'apposita commissione territoriale di Conciliazione, secondo quanto previsto dallo Statuto e dai regolamenti di attuazione dell'Ente.

La Commissione di Conciliazione Nazionale e Regionale o Territoriale, oltre a quanto previsto dai regolamenti predisposti dall'EPABIC Nazionale, hanno il compito di verificare la corretta attuazione e interpretazione del presente C.C.N.L., dirimendo eventuali controversie insorte tra datori di lavoro e lavoratori.

La Commissione di Conciliazione Nazionale ha, altresì, il compito di verificare, con attività di costante monitoraggio, anche avvalendosi dei pareri all'uopo formulati dal CIS-N, la corretta attuazione dei doveri incombenti sulle Parti anche attraverso l'interpretazione autentica del C.C.N.L. ovvero delle singole clausole contrattuali oggetto di eventuali controversie o interventi diretti su problematiche e/o situazioni di rilievo.

La Commissione di Conciliazione Nazionale è composta da n. 4 rappresentanti delle Organizzazioni stipulanti, n. 2 per ciascuna delle Parti Sociali.

Per tutte le attività inerenti la convocazione, l'organizzazione delle riunioni e la verbalizzazione delle decisioni assunte in sede di Commissione di Conciliazione Nazionale, è istituita una Segreteria tra le Parti Sociali stipulanti.

Sono costituite apposite Commissioni di Conciliazione Regionali o Territoriali composte da n. 4 rappresentanti regionali o territoriali delle Organizzazioni stipulanti, n. 2 per ciascuna delle Parti Sociali.



La Commissione si riunisce presso la sede dei Rappresentanti dei datori di lavoro regionali ogni semestre al fine di ottemperare al suo mandato ovvero su richiesta di una delle Parti a fronte di esigenze di natura specificamente territoriale ovvero aziendale.

Per ciò che attiene il ricorso e la regolamentazione della fase istruttoria e decisionale delle Commissioni di Conciliazione Nazionale, Regionali e Territoriali si fa esplicito rinvio ai regolamenti di funzionamento Interni all'EPABIC.

In pendenza di un procedimento Instaurato presso la Commissione di Conciliazione Nazionale, è precluso alle OO. SS. e alle Parti interessate la facoltà di adottare ulteriori iniziative sindacali ovvero legali fino alla definizione della controversia.

Le Parti concordano che qualora nell'interpretazione e nell'applicazione del presente contratto e nello svolgimento del rapporto di lavoro sorgano controversie individuali o plurime, queste dovranno essere sottoposte, prima dell'azione giudiziaria, ad un tentativo di conciliazione facoltativa in sede sindacale.

Art. 177 – Commissioni di Certificazione

Al fine provvedere alla certificazione dei contratti di lavoro e di appalto nonché del contenuto dei regolamenti delle società cooperative concernenti la tipologia dei rapporti di lavoro attuati o che si intendono attuare con i soci lavoratori è costituita dall'EPABIC la Commissione Nazionale di Certificazione.

Le Commissioni di Certificazione forniscono assistenza alle parti contrattuali sia al momento della stipula del contratto di lavoro o di appalto sia, successivamente e provvedono alla certificazione di tutti i contratti in cui sia dedotta, direttamente o indirettamente, una prestazione di lavoro; gli effetti del provvedimento di certificazione permangono, anche nei confronti dei terzi, fino al momento in cui sia stato accolto, con sentenza di merito, un eventuale ricorso giurisdizionale. Nel confronti dell'atto di certificazione, sia le parti che i terzi che ne abbiano interesse possono proporre ricorso giurisdizionale soltanto per vizi del consenso, per erronea qualificazione del rapporto o per difformità tra il programma negoziale certificato e la sua successiva attuazione. L'attività della Commissione Nazionale di Certificazione può riguardare anche la sottoscrizione di accordi, individuali o collettivi, aventi ad oggetto rinunce e transazioni di cui all'art. 2113 cod. civ.;

Il funzionamento e la regolamentazione della Commissione Nazionale di Certificazione, avviene secondo quanto previsto dal proprio regolamento.

Art. 178 – Osservatorio nazionale

L'Osservatorio Nazionale è lo strumento che l'Ente Bilaterale Nazionale-EPABIC può istituire per lo studio e la realizzazione di tutte le iniziative ad esso demandate sulla base di accordi tra le Parti Sociali in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionale.

A tal fine, l'Osservatorio attua ogni utile iniziativa e in particolare:

a) programma ed organizza relazioni sul quadro economico e produttivo del comparto e le



CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
relative prospettive di sviluppo, sullo stato e sulle previsioni occupazionali, anche coordinando
Indagini e rilevazioni, elaborando stime e proiezioni;

b) riceve ed organizza le relazioni sulle materie oggetto di analisi dall'EPABIC inviando a quest'ultimo, con cadenza semestrale, i risultati trasmessigli dagli EPABIC Territoriali;

c) elabora proposte in materia di formazione e qualificazione professionale, anche in relazione a disposizioni legislative nazionali e comunitarie, e, in collaborazione con le Regioni e gli altri Enti competenti, finalizzate anche a creare le condizioni più opportune per una loro pratica realizzazione a livello territoriale;

d) riceve ed elabora, anche a fini statistici, i dati forniti dagli Osservatori Territoriali sull'utilizzo dei contratti di apprendistato o di primo ingresso, inviandone i risultati, di norma a cadenza annuale, all'EPABIC Nazionale;

e) riceve dalle Organizzazioni Territoriali gli accordi realizzati a livello territoriale o aziendale curandone l'analisi e la registrazione;

Art. 179 – Osservatori Territoriali

L'EPABIC Nazionale può istituire un proprio Osservatorio Territoriale che svolge, a livello locale, le medesime funzioni dell'Osservatorio Nazionale realizzando una fase d'esame e di studio, idonea a cogliere gli aspetti peculiari delle diverse realtà presenti nel territorio e a consentire la stima dei fabbisogni occupazionali.

Art. 180 – Funzionamento EPABIC

L'Ente EPABIC opera secondo il proprio Statuto ed eroga i servizi, in vantaggio degli associati, secondo le modalità fissate dai Regolamenti approvati dal Consiglio d'Amministrazione dell'Ente.

Art. 181 – Finanziamento Ente Bilaterale EPABIC

Il contributo mensile da destinare in favore dell'EPABIC Nazionale è stabilito nella misura dello 0,60%, da calcolarsi sulla paga base conglobata mensile, per dodici mensilità, per ciascun lavoratore in forza presso l'azienda, di cui lo 0,50% carico del datore di lavoro e il restante 0,10% a carico del lavoratore.

Della quota dello 0,50% a carico del datore di lavoro lo 0,30 è destinato a finanziare a finanziare attività in favore dei lavoratori delle aziende aderenti attraverso un apposito Fondo all'uopo costituito e denominato FAS-Fondo Attività Sociale.

L'azienda che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta a corrispondere al lavoratore un Elemento Distintivo Retribuzione (E.D.R.) d'importo mensile pari allo 0,15% di paga base conglobata.

L'E.D.R. di cui al comma precedente deve essere corrisposto per 13 mensilità e non è utile ai fini del computo di qualsiasi istituto legale e contrattuale, ivi compreso il trattamento di fine rapporto.



CCNL Intersectoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo

L'azienda che ometta il versamento delle quote all'EPABIC non può avvalersi del presente contratto.

Le quote riscosse dall'EPABIC Nazionale e quelle attualmente accantonate, dedotto quanto di competenza dell'ente stesso, saranno trasferite agli EPABIC Territoriali regolarmente costituiti e conformi a quanto stabilito dal presente C.C.N.L.

Art. 182 – Finanziamento Enti territoriali

Il finanziamento degli EPABIC Regionali e Territoriali sarà garantito mediante storno delle quote da parte dell'EPABIC Nazionale secondo quanto stabilito dal Regolamento amministrativo dell'ente. L'EPABIC Nazionale potrà sospendere l'erogazione delle somme di cui al punto precedente qualora non venga posto in condizione di accertare e compensare i crediti vantati nei confronti degli EPABIC Regionali e Territoriali in relazione alle quote riscosse direttamente dagli stessi.

Art. 183 – Fondo interprofessionale per la formazione continua

FonInt

Al fine di garantire un'adeguata risposta ai fabbisogni formativi dei lavoratori dipendenti, le Parti hanno promosso la costituzione di un apposito Fondo Interprofessionale per la Formazione Continua, denominato FonInt, in attuazione delle disposizioni dell'art. 118 della Legge n. 388/2000.

Le aziende che perfezioneranno la loro adesione al Fondo FonInt destineranno allo stesso una contribuzione mensile dello 0,30% sulle retribuzioni imponibili di ciascun lavoratore.

L'adesione al Fondo FonInt non costituisce costo aggiuntivo per l'azienda poiché, in assenza di una specifica adesione ad un Fondo Interprofessionali, la suddetta contribuzione è da destinarsi obbligatoriamente all'INPS. In attesa di avvio dello stesso, le parti convengono di aderire ai fondi già esistenti di emanazione Confsal

Le aziende che, oltre ad applicare il presente CCNL, perfezioneranno la loro adesione al Fondo Interprofessionale FonInt potranno accedere agli strumenti messi a disposizione da quest'ultimo e finalizzati a finanziare le attività formative svolta in favore del personale dipendente.

Art. 184 – Fondo Integrativo di Assistenza Sanitaria SanInt

Dalla data di sottoscrizione del presente CCNL sono iscritti al Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa SanInt tutti i lavoratori dipendenti delle aziende che applicheranno il presente CCNL. Per ciò che attiene l'ammontare della contribuzione dovuta al Fondo dalle aziende aderenti e dai relativi lavoratori, lo stesso è fissato in 12,00 euro per ciascun dipendente per 12 mensilità, di cui euro 10,00 a carico dell'azienda ed euro 2,00 a carico del dipendente.

Il datore di lavoro che ometta il versamento delle quote destinate al Fondo SanInt sarà tenuto a corrispondere al lavoratore dipendente un E.D.R. (Elemento Distintivo della Retribuzione) pari ad euro 20 per dodici mensilità. L'E.D.R. rientra nella retribuzione di fatto e nella base di calcolo per il trattamento di fine rapporto. Tale importo non è riproporzionabile in caso di rapporto di lavoro part time.



Il datore di lavoro ha altresì l'obbligo di iscrivere al Fondo SanInt i Quadri occupati presso l'azienda. In tal caso la contribuzione dovuta è fissata in euro 34,00 per ogni lavoratore Quadro per 12 mensilità, di cui euro 30,00 a carico dell'azienda ed euro 4,00 a carico del lavoratore Quadro.

Il datore di lavoro che ometta il versamento delle quote destinate al Fondo SanInt sarà tenuto a corrispondere al Quadro un E.D.R. (Elemento Distintivo della Retribuzione) pari ad euro 36 per dodici mensilità.

Le imprese che applicheranno i CCNL sottoscritti dalle Parti costituenti il Fondo e che non verseranno la relativa contribuzione dovuta al Fondo stesso, si renderanno responsabili della perdita, da parte dei lavoratori, delle relative prestazioni, contravvenendo ad un obbligo di natura contrattuale

Per quanto non enunciato nel presente articolo si fa espresso rinvio al regolamento del Fondo SanInt.

Art. 185 – Welfare

Le Parti, consapevoli del ruolo del welfare nelle dinamiche aziendali quale leva strategica per migliorare la produttività aziendale, favorire la conciliazione dei tempi di vita/lavoro e sostenere il potere d'acquisto delle retribuzioni, convengono di introdurre meccanismi più incisivi per lo sviluppo e il rafforzamento del welfare aziendale anche nelle più piccole realtà aziendali.

A tal proposito, le Parti, intendono rafforzare il sistema di welfare contrattuale già esistente al fine di incrementare il benessere dei lavoratori dipendenti e delle loro famiglie, sia sotto il profilo economico che sociale. Pertanto, per il raggiungimento di questa specifica finalità, le aziende metteranno a disposizione dei lavoratori dipendenti servizi di welfare dal valore variabile, in relazione alla composizione del nucleo familiare del dipendente.

Il valore economico minimo annuale di servizi di welfare da riconoscere al singolo dipendente sarà pari ad euro 100,00. Tale importo verrà incrementato di euro 25,00 per ogni ulteriore componente il nucleo familiare.

Si specifica inoltre che l'incremento di euro 25,00 verrà riconosciuto sulla base dell'appartenenza dell'ulteriore soggetto al nucleo familiare del lavoratore, indipendentemente quindi dalla circostanza che esso sia a carico fiscale.

In coerenza con quanto disposto dalla Legge 20 maggio 2016, n. 76, le disposizioni del presente articolo si applicano non soltanto ai coniugi uniti in matrimonio, ma anche ad ognuna delle parti dell'unione civile e della convivenza di fatto.

In via esemplificativa, il lavoratore dipendente avente nel proprio nucleo familiare il coniuge e due figli avrà diritto a beni e servizi di welfare aziendale di valore economico pari ad euro 175,00.

Nell'individuazione dei beni e servizi di welfare da erogare ai dipendenti che abbiano coniuge, convivente o figli, le aziende dovranno erogare specifiche misure a sostegno della famiglia, quali, ad esempio, i servizi di educazione ed istruzione per i familiari (Art. 51, comma 2, lettera f-bis) del TUIR) e i servizi di assistenza a familiari anziani o non autosufficienti (Art. 51, comma 2, lettera f-ter del TUIR). Nel caso in cui invece il dipendente non abbia familiari e che quindi abbia diritto ad un valore economico pari ad euro 100,00, i beni e servizi di welfare a lui destinati



CCNL Intersettoriale – Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Pubblici Esercizi e Turismo
potranno altresì ricadere nelle aree di educazione, istruzione, ricreazione, assistenza sociale e sanitaria o culto di cui all'art. 51 comma 2, lettera f) del TUIR.

Hanno diritto a tali servizi i lavoratori che abbiano superato il periodo di prova, sia in caso di assunzione a tempo indeterminato che a tempo determinato. Nel caso di contratti a tempo determinato, il diritto alla fruizione dei servizi di welfare matura per i rapporti di lavoro di durata superiore a 3 mesi di anzianità di servizio.

L'importo totale dei servizi di welfare non può essere riproporzionato in caso di rapporto di lavoro a tempo parziale.

Le somme suddette, per espressa previsione di legge, non costituiscono reddito in capo al lavoratore né base imponibile ai fini contributivi per l'azienda.

Il valore economico di beni e servizi di welfare riconosciuto al lavoratore in ottemperanza a quanto previsto dal presente articolo è da considerarsi distinto ed ulteriore rispetto a quanto eventualmente offerto dalle aziende in ottemperanza a regolamenti aziendali o accordi di secondo livello.

Ai fini dell'applicazione di quanto previsto nel presente accordo, le aziende potranno chiedere alle rappresentanze sindacali un incontro per negoziare e stabilire un piano di attuazione di misure di welfare che siano confacenti alle reali esigenze dei dipendenti e delle proprie famiglie. Su scelta dei lavoratori, le suddette somme potranno essere destinate al fondo di assistenza sanitaria integrativa SanInt di cui all'art. 184 del presente CCNL. In tal caso, il versamento potrà avvenire per somme eccedenti al versamento obbligatorio stabilito dal già citato art. 184. Ai fini del calcolo delle somme da destinare in beni e servizi di welfare, il datore di lavoro avrà l'onere di accertare l'effettiva composizione del nucleo familiare del lavoratore.



PARTE SETTIMA– POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO

Art. 186 – Tirocini di inserimento e reinserimento lavorativo

Al fine di favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, stimolare il processo di acquisizione di nuove competenze e avvicinare al mondo del lavoro soggetti privi di occupazione, i datori di lavoro, che applicano integralmente il presente CCNL, si renderanno disponibili all'attivazione di percorsi di tirocinio di inserimento o reinserimento lavorativo.

L'Ente Bilaterale EPABIC, anche con il supporto di Agenzie per il Lavoro precedentemente individuate, metterà in atto tutte le azioni necessarie a favorire l'avvio dei suddetti percorsi di tirocinio.

Per ciò che attiene la regolamentazione dei tirocini si fa espresso rinvio ai contenuti dell'Accordo sottoscritto in sede di Conferenza Stato-Regioni in data 24 gennaio 2013 nonché alle norme disposte dalle singole Regioni in materia.



TABELLE RETRIBUTIVE SETTORE COMMERCIO, TERZIARIO, DISTRIBUZIONE E SERVIZI

RETRIBUZIONI REGIME ORDINARIO

Allegato a)

Livello	Indennità di	Retribuzioni base e aumenti retributivi			
		Paga Base e Contingenza			
Quadri	180,00	2.459,66	2.462,73	2.465,80	2.469,49
Secondo livello	0,00	2.025,12	2.027,65	2.030,18	2.033,22
Quarto livello	0,00	1.643,54	1.645,59	1.647,65	1.650,11
Sesto livello	0,00	1.436,01	1.437,81	1.439,60	1.411,75



TABELLE RETRIBUTIVE SETTORE COMMERCIO, TERZIARIO, DISTRIBUZIONE E SERVIZI

RETRIBUZIONI REGIME DI PRIMO INGRESSO E REIMPIEGO

Allegato b)

08/07/21			
Quadri	2.639,68		
Secondo livello	2.025,12		
Quarto livello	1.643,54	1.232,66	1.397,01
Sesto livello	1.436,01	1.077,01	1.220,61
01/09/21			
Quadri	2.642,73		
Secondo livello	2.027,65		
Quarto livello	1.645,59	1.234,20	1.398,76
Sesto livello	1.437,81	1.078,36	1.222,14
01/04/22			
Quadri	2.645,80		
Secondo livello	2.030,18		
Quarto livello	1.647,65	1.235,73	1.400,50
Sesto livello	1.439,60	1.079,70	1.223,66
01/11/22			
Quadri	2.469,49		
Secondo livello	2.033,22		
Quarto livello	1.650,11	1.237,58	1.402,59
Sesto livello	1.411,75	1.081,31	1.225,49

TABELLE RETRIBUTIVE SETTORE COMMERCIO, TERZIARIO, DISTRIBUZIONE E SERVIZI
RETRIBUZIONI REGIME DIFFERENZIATO PER IL RILANCIO DELLE AREE SVANTAGGIATE

Allegato c)

08/07/21		
Quadri	2.639,66	2.111,73
Secondo livello	2.025,12	1.620,10
Quarto livello	1.643,54	1.314,83
Sesto livello	1.436,01	1.148,81
01/09/21		
Quadri	2.642,73	2.114,18
Secondo livello	2.027,65	1.622,12
Quarto livello	1.645,59	1.316,48
Sesto livello	1.437,81	1.150,25
01/02/22		
Quadri	2.645,80	1.972,64
Secondo livello	2.030,18	1.624,14
Quarto livello	1.647,65	1.318,12
Sesto livello	1.439,60	1.151,68
01/11/2022		
Quadri	2.469,49	1.975,59
Secondo livello	2.033,22	1.626,57
Quarto livello	1.650,11	1.320,09
Sesto livello	1.411,75	1.153,40

TABELLE RETRIBUTIVE SETTORE PUBBLICI ESERCIZI E TURISMO

RETRIBUZIONI REGIME ORDINARIO

Allegato d)

Livello	Indennità di funzione	Retribuzioni base e aumenti retributivi			
		Paga Base e Contingenza			
Quadri	70,00	2.035,53	2.041,80	2.047,67	2053,74
Secondo livello	0,00	1.728,66	1.733,82	1.738,97	1.744,13
Quarto livello	0,00	1.538,39	1.542,97	1.547,56	1.552,15
Sesto livello super	0,00	1.386,12	1.390,26	1.394,38	1.398,52
Settimo livello	0,00	1.281,56	1.285,39	1.289,21	1.293,03



**TABELLE RETRIBUTIVE SETTORE PUBBLICI ESERCIZI E TURISMO
RETRIBUZIONI REGIME DI PRIMO INGRESSO E REIMPIEGO**

Allegato e)

08/07/21

Quarti	2.105,53		
Secondo livello	1.728,68		
Quarto livello	1.538,39	1.153,79	1.307,63
Sesto livello super	1.386,12	1.039,59	1.178,20
Settimo livello	1.281,56		

01/08/21

Quarti	2.111,60		
Secondo livello	1.733,82		
Quarto livello	1.542,07	1.157,23	1.311,52
Sesto livello super	1.390,25	1.042,60	1.182,71
Settimo livello	1.285,39		

Quarti	2.111,60		
Secondo livello	1.733,82		
Quarto livello	1.542,07	1.157,23	1.311,52
Sesto livello super	1.390,25	1.042,60	1.182,71
Settimo livello	1.289,21		

Quarti	2.111,60		
Secondo livello	1.733,82		
Quarto livello	1.552,15	1.154,11	1.310,32
Sesto livello super	1.390,25	1.042,60	1.182,71
Settimo livello	1.289,21		

**TABELLE RETRIBUTIVE SETTORE PUBBLICI ESERCIZI E TURISMO
RETRIBUZIONI REGIME DIFFERENZIATO PER IL RILANCIO DELLE AREE SVANTAGGIATE**

Allegato f)

08/07/21		
Quarti	2.105,53	1.684,42
Secondo livello	1.728,66	1.382,92
Quarto livello	1.538,39	1.230,70
01/09/21		
Quarti	2.105,53	1.684,42
Secondo livello	1.728,66	1.382,92
Quarto livello	1.538,39	1.230,70
01/04/22		
Quarti	2.105,53	1.684,42
Secondo livello	1.728,66	1.382,92
Quarto livello	1.538,39	1.230,70
01/11/22		
Quarti	2.123,74	1.688,99
Secondo livello	1.744,13	1.395,30
Quarto livello	1.552,15	1.241,72

Allegato g) PIANO FORMATIVO INDIVIDUALE PER APPRENDISTI

Piano formativo individuale relativo all'assunzione, in qualità di apprendista di:

Nome e Cognome:

Dati relativi al datore di lavoro
Denominazione datore di lavoro:
Codice fiscale / partita iva
Legale rappresentante
Matricola INPS
Matricola INAIL:
Indirizzo della sede legale
Indirizzo della sede operativa
Recapito telefonico:
Indirizzo e-mail:
Attività svolta:
Contratto collettivo applicato:

Dati relativi all'apprendista
Nome e cognome:
Codice fiscale:
Data e luogo di nascita:
Residenza:
Recapito telefonico:
Indirizzo e-mail:
Cittadinanza:
Centro per l'impiego di riferimento:

Dati relativi alle esperienze formative e di lavoro
Titolo di studio:
Eventuali percorsi di istruzione non conclusi:
Esperienze lavorative:
dal al
dal al
Eventuali periodi di apprendistato svolti:
Apprendista dal al
Apprendista dal al
Eventuale possesso di una qualifica professionale:

Aspetti normativi
Data di assunzione:
Livello di inquadramento iniziale:
Livello di inquadramento finale:
Qualifica da conseguire:
Durata:



Orario di lavoro (se a tempo pieno):

Orario di lavoro (se a tempo parziale):

Tutor

Tutor aziendale: (1)

Codice fiscale:

Categoria/livello di inquadramento:

Anni di esperienza:

(1) Precisare se si tratta del titolare, di un socio, di un familiare coadiuvante o di un dipendente, in quanto nelle imprese con meno di 15 dipendenti e nelle imprese artigiane le funzioni di tutore possono essere svolte anche dai soggetti sopraindicati.

Contenuti formativi

Competenze di base e trasversali

- a) competenze relazionali
- b) organizzazione ed economia
- c) disciplina del rapporto di lavoro
- d) sicurezza sul lavoro

Competenze di settore

- a) _____
- b) _____
- c) _____

Competenze di area

- a) _____
- b) _____
- c) _____

Competenze tecnico-professionali

- a) _____
- b) _____
- c) _____
- d) _____

3. Modalità di erogazione e di articolazione della formazione: formazione formale interna all'azienda e formazione esterna presso ente di formazione o altro soggetto abilitato dalla normativa vigente.

Fermo restando il profilo e la qualifica professionale da conseguire, il presente piano potrà essere aggiornato in relazione alle fonti sopra citate e all'evoluzione tecnologica, organizzativa e produttiva dell'impresa.



Scheda formativa di apprendistato di: _____

Piano formativo individuale del: _____

Scheda formativa				
Periodo/data	Materia	Docente	Interna/esterna	Firma apprendista

Qualifica avvenuta in data _____

- con trasformazione del contratto a tempo indeterminato
- con cessazione del rapporto di lavoro

Qualificazione non avvenuta per _____

L'apprendista

L'impresa

Allegato h)



PIANO FORMATIVO LAVORATORI DI PRIMO INGRESSO E LAVORATORI IN REGIME DI REIMPIEGO

Piano formativo individuale relativo all'assunzione di:

Nome e Cognome:

Dati relativi al datore di lavoro

Denominazione datore di lavoro:

Codice fiscale / partita iva

Legale rappresentante

Matricola INPS

Matricola INAIL:

Indirizzo della sede legale

Indirizzo della sede operativa

Recapito telefonico:

Indirizzo e-mail:

Attività svolta:

Contratto collettivo applicato:

Dati relativi al lavoratore:

Nome e cognome:

Codice fiscale:

Data e luogo di nascita:

Residenza:

Recapito telefonico:

Indirizzo e-mail:

Cittadinanza:

Titolo di studio:

Esperienza lavorativa pregressa in riferimento alla qualifica di inquadramento:

dal

al

Dati Contrattuali

Data di assunzione:

Qualifica:

Orario di lavoro a tempo pieno

Orario di lavoro a tempo parziale



Contenuti formativi**Competenza tecnico specifica di profilo da acquisire:**

Riportare una tra le competenze tecniche di profilo elencate nell'allegato "Classificazione del Personale".

Competenza Trasversale da acquisire:

Scegliere una tra le competenze trasversali proposte.

1	Coordinarsi con gli altri	
2	Orientamento al servizio	
3	Flessibilità	
4	Gestione del tempo	

Competenza Digitale da acquisire:

Scegliere una tra le competenze digitali proposte.

1	Alfabetizzazione su informazioni e dati		
	1.1	Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.2	Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3	Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2	Collaborazione e comunicazione		
	2.1	Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2	Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3	Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4	Collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5	Netiquette	
3	Creazione di contenuti digitali		
	3.1	Sviluppare contenuti digitali	
	3.2	Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3	Copyright e licenze	
	3.4	Programmazione	
4	Sicurezza		
	4.1	Proteggere i dispositivi	
	4.2	Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3	Proteggere la salute e il benessere	
	4.4	Proteggere l'ambiente	
5	Risolvere problemi		
	5.1	Risolvere problemi tecnici	
	5.2	Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3	Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4	Individuare i divari di competenze digitali	

Modalità di erogazione e di articolazione della formazione:

Formazione interna all'azienda di 120 ore totali nel primo biennio dall'assunzione.

Il lavoratore

L'impresa

Scheda formativa di: _____





CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE

PREMESSA

Le Parti Sociali convengono che il corrente apparato di classificazione professionale debba essere rivisto tenuto conto dell'evoluzione dei mercati, degli attuali cambiamenti dei modelli organizzativi e di organizzazione del lavoro, del fenomeno trasversale di trasformazione digitale e delle evoluzioni connesse a Industria 4.0.

Alla luce delle importanti trasformazioni del mercato del lavoro nel suo complesso, si assiste da un lato a relative modifiche delle prestazioni lavorative, dall'altro alla nascita di nuovi specifici inquadramenti.

In risposta all'attuale esigenza di adeguamento e alle trasformazioni implementate dalle aziende - soprattutto in relazione alla nascita di nuove figure professionali e al fabbisogno di nuove o rinnovate competenze - le Parti si pongono come obiettivo un aggiornamento della classificazione del personale, non più tradizionalmente concepita secondo una logica *per mansioni*, ma adottando una logica *per competenze*.

In questa prima fase, le Parti Sociali si impegnano in maniera congiunta ad identificare ed aggiornare i profili di seguito enunciati, così come funzionali alle esigenze istituzionali, gestionali ed operative imprenditoriali, al fine di proporre un rinnovato quadro di riferimento professionale. Per ogni livello si identificano altresì 10 competenze trasversali e 21 competenze digitali di base, coerentemente con quanto previsto dalla normativa nazionale e comunitaria.

SETTORE COMMERCIO, TERZIARIO E SERVIZI

QUADRI

In aderenza a quanto previsto dalla Legge n. 190/1985, appartengono alla categoria "quadri" i lavoratori che, con carattere continuativo, svolgono funzioni direttive di rilevante importanza nell'ambito delle strategie aziendali e che hanno poteri di discrezionalità decisionale e responsabilità gestionali anche nella conduzione delle risorse in settori di particolare complessità.

Al lavoratore inquadrato nella categoria di cui al comma precedente verrà corrisposta, mensilmente, una indennità di funzione pari ad € 180,00 lordi per 12 mensilità;

L'azienda è tenuta ad assicurare i quadri contro il rischio di responsabilità civile verso terzi conseguente a colpa nello svolgimento delle loro funzioni, nonché per la copertura di spese e assistenza legale.

PRIMO LIVELLO

Appartengono al primo livello i lavoratori con funzioni di responsabilità che sovrintendono e organizzano le unità produttive, con iniziativa e autonomia operativa nell'ambito delle responsabilità ad essi delegate.



Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) coordinarsi con gli altri; 2) orientamento al servizio; 3) flessibilità; 4) gestione del tempo; 5) negoziazione; 6) problem solving; 7) pensiero critico; 8) gestione dei conflitti; 9) comunicazione efficace; 10) resilienza. Esse vengono applicate in contesti non strutturati e all'avanguardia, governando e promuovendo processi di integrazione, trasformazione e sviluppo strategico, decidendo in modo indipendente, indirizzando obiettivi e modalità di attuazione, prefigurando altresì scenari e soluzioni valutandone i possibili effetti.

Profili esemplificativi:

- a) Capo di servizio e di ufficio tecnico, amministrativo, commerciale (vendita o acquisti), legale;
- b) Gestore o gerente di negozio, di filiale, o di supermercato alimentare anche se integrato in un grande magazzino o negozio;
- c) Gerente o capo di officina o di sede assistenziale con la completa responsabilità sia tecnica che amministrativa;
- d) Esperto di sviluppo organizzativo;

Tali lavoratori conoscono i dati relativi al settore di riferimento e al tessuto produttivo, alle attività prevalenti, alle professioni e alla propensione al risparmio delle famiglie per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare la penetrazione possibile, gli indicatori sociodemografici, economia ed istituzioni locali per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare la penetrazione possibile, metodologie di segmentazione, analisi del portafoglio clienti e mercato interno locale per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali, nonché metodologie e strumenti per l'individuazione del mercato esterno ed indicatori di potenzialità per stimare e quantificare le potenzialità di sviluppo, tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo e tecniche di marketing operativo per impostare e realizzare iniziative locali di sviluppo del portafoglio clienti e incrementare la redditività delle reti di vendita. Essi conoscono altresì tecniche di analisi e di valutazione del potenziale professionale per individuare necessità di sviluppo delle competenze delle risorse della rete di vendita e percorsi di crescita individuali, tecniche di simulazione e costruzione di modelli per sviluppare l'analisi di scenari alternativi di impiego delle risorse e verificarne l'impatto in termini di sviluppo commerciale e di redditività dei punti vendita, tecniche di valutazione dell'efficacia dell'azione di vendita per individuare le potenzialità di miglioramento ed i correttivi da apportare al comportamento in fase di vendita necessari a conseguirle, nonché le fasi del ciclo di formazione e inserimento di nuovi collaboratori (accoglienza, orientamento, affiancamento e avvio, consolidamento, autonomia per pianificare la crescita delle risorse nel tempo), metodi e strumenti di ricerca e selezione del personale per definire i profili, effettuare la valutazione e la scelta dei collaboratori potenziali, pragmatica della comunicazione ed elementi di analisi transazionale per la gestione dei colloqui di selezione e della relazione con i collaboratori assegnati. I suddetti lavoratori conoscono inoltre elementi di psicologia dei rapporti interpersonali (illustrazione della visione ed espressione delle idee, ascolto profondo, apertura, orientamento e modalità di lavoro di gruppo), elementi gestione dello stress, metodi di



risoluzione dei problemi e di assunzione di decisioni per affrontare i fattori critici nell'attività di vendita e individuare le soluzioni, metodi e strumenti per gestire l'informazione e la comunicazione nei gruppi per ottimizzare il lavoro di gruppo e lo scambio di informazioni sui comportamenti di successo, tecniche di negoziazione per l'assegnazione e la discussione con i venditori e gli agenti degli obiettivi di vendita e per la contrattazione dei contenuti delle convenzioni aziendali, tecniche di simulazione e costruzione di modelli per la valutazione della redditività delle azioni di vendita e per la comparazione e scelta tra programmi e schemi di azione alternativi e teorie della motivazione e del rinforzo per individuare leve e spinte personali al raggiungimento di obiettivi di crescita valorizzando l'apprendimento di comportamenti di successo.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **garantire l'analisi del portafoglio e del posizionamento commerciale**, analizzando il portafoglio clienti in essere, le potenzialità del territorio di pertinenza per individuare i settori di penetrazione commerciale più favorevoli alla realizzazione degli obiettivi di vendita in relazione al potenziale professionale degli addetti, al portafoglio prodotti dell'azienda ed agli obiettivi di redditività, Individuando gli obiettivi di vendita conseguibili nel territorio di competenza, sulla base dell'analisi effettuata, al fine di determinare il programma commerciale di zona, sviluppando sviluppare il piano di attività organizzative e di iniziative di vendita necessario a conseguire gli obiettivi del programma commerciale; **contribuire al dimensionamento, sviluppo e redditività delle reti di vendita**, analizzando la rete agenziale nelle sue componenti organizzative e professionali per determinare il suo potenziale di vendita, determinando gli obiettivi di attività necessari alla realizzazione del piano di vendita, il quadro dei costi e dei ricavi ed individuare gli incrementi di redditività conseguibili dai punti vendita e dall'impresa e quantificando le risorse necessarie alla realizzazione degli obiettivi di attività di vendita al fine di elaborare il piano di sviluppo organizzativo e professionale necessario; **realizzare azioni di sviluppo organizzativo**, supportando nella definizione del profilo professionale delle risorse aggiuntive necessarie per la realizzazione del piano di vendita, al fine di mettere in atto le procedure di ricerca e selezione del personale mancante; **curare azioni di sviluppo commerciale e di sostegno alla motivazione personale**.

e) Business analyst;

Tali lavoratori conoscono elementi di basi di dati, sistemi informativi in ambito aziendale, Data Warehousing e Business Intelligence, elementi di economia aziendale, di progettazione dei database e di organizzazione aziendale, nonché le tecniche di elaborazione dei dati e data mining, i sistemi informativi in ambito aziendale, elementi di statistica inferenziale e descrittiva. I suddetti lavori conoscono inoltre le strategie di business, i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire ed effettuare l'acquisizione di dati e informazioni relative al business aziendale**, utilizzando strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence e il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione



con un database; **predispone ed effettuare l'analisi statistica di dati e informazioni relative al business aziendale**, utilizzando software analisi ed elaborazione statistica dei dati e strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence, applicando tecniche di analisi database e modelli di analisi multivariata, utilizzando strumenti di estrazione e analisi dei dati in un data warehouse, strumenti di data mining e strumenti OLAP; **predispone ed effettuare la restituzione dei risultati dell'analisi di dati e informazioni relative al business aziendale**, utilizzando i software di foglio elettronico, strumenti di reporting, modelli standard per redigere report analisi dati, tecniche di comunicazione orale ed applicando tecniche di redazione documentale e di presentazione di report di ricerca.

f) Responsabile marketing nelle aziende di pubblicità - Marketing manager;

g) Responsabile ricerche di mercato nelle aziende di pubblicità o Marketing analyst e Media researcher;

h) Responsabile commerciale testate nelle concessionarie di pubblicità con compiti di promozione, coordinamento, supporto e controlli produttori;

Tali lavoratori conoscono fattori sociologici e psicologici dei consumi per gestire efficacemente la strategia comunicativa verso i consumatori/utenti, le caratteristiche strutturali dei media e dei canali informativi per gestire efficacemente i contatti con le organizzazioni istituzionali preposte alla trasmissione e diffusione della comunicazione, la legislazione e la normativa della comunicazione per eseguire correttamente la trasmissione delle informazioni e il controllo dei fattori di rischio su particolari categorie di destinatari, metodologie e strumenti operativi di comunicazione per l'attuazione delle strategie di immagine aziendale verso il pubblico e il mercato, la legislazione e il trattamento delle informazioni e dei dati aziendali per la corretta gestione e custodia di dati sensibili in entrata, principi generali e metodologie di gestione della comunicazione di massa per organizzare la diffusione delle informazioni e sollecitare l'interesse di vasti gruppi di destinatari, nonché la struttura e i codici del processo comunicativo per definire la struttura organizzativa delle Relazioni Esterne, le tecniche specialistiche (relationship marketing, event marketing, brand equity, sponsorship, tecniche promozionali) per progettare e definire le migliori combinazioni di azioni di comunicazione. Essi conoscono altresì la grafica e le tecniche di impaginazione per supervisionare la produzione e la creazione delle tipologie di pubblicazioni, il controllo di gestione per la quantificazione e valorizzazione della publicity, tecniche di copywriting per la gestione e la supervisione della realizzazione di messaggi promozionali, tecniche di monitoraggio stampa per effettuare e organizzare la rassegna stampa, tecniche di gestione della notizia e delle informazioni per la stesura del Comunicato Stampa e la tecnologia informatica applicata alla realizzazione delle pubblicazioni e alla trasmissione delle informazioni. I suddetti lavoratori conoscono inoltre la contabilità e il controllo di gestione per la misurazione dei risultati e del budget, tecniche di Comunicazione settoriale (Corporate e finanziaria di Prodotto, Pubblica, Comunicazione On line, ecc.) per la gestione delle promozioni e sponsorizzazioni nei vari settori operativi, strumenti e tecniche di presentazione di eventi, strumenti di organizzazione e logistica per gestire la realizzazione di differenti tipologie di eventi, la tecnologia informatica e programmi applicativi per la gestione delle attività organizzative ed operative e per la gestione dei modelli di business propri della rete, nonché le



metodologie di presentazione e strutturazione del progetto di comunicazione per garantire la massima diffusione e applicazione delle procedure di comunicazione definite in funzione di un obiettivo specifico di immagine aziendale, strumenti di customer care necessari a garantire un servizio efficace di assistenza alla clientela anche in funzione degli obiettivi di immagine definiti, strumenti di controllo di gestione necessari a verificare l'adeguatezza delle risorse impiegate per l'attuazione del piano di comunicazione, strumenti e metodologie di monitoraggio necessari a verificare la qualità del servizio informativo, la struttura organizzativa e gestione delle risorse umane necessarie a identificare la struttura e la metodologia di implementazione di un piano di comunicazione interna adeguato alla specifica realtà, tecniche e metodologie di comunicazione aziendale per gestire efficacemente le relazioni con la struttura interna e rispondere adeguatamente alle carenze dei flussi comunicativi. Tali lavoratori conoscono altresì metodologie di coordinamento dell'attività delle varie funzioni aziendali per organizzare e gestire il flusso comunicativo interno e le procedure di controllo, metodologie e strumenti di comunicazione aziendale per gestire efficacemente le informazioni tra le strutture interne, strumenti e metodologie di costruzione dell'immagine aziendale finalizzate a favorire l'adozione di procedure e comportamenti lavorativi ad essa vincolati, struttura e codici del processo comunicativo, per definire le modalità di colloquio con il pubblico e l'impiego e utilizzo della tecnologia in azienda, nonché le caratteristiche del progetto di comunicazione per la definizione del budget e della strategia operativa, principi di controllo di gestione per il controllo della pianificazione, della profittabilità, della realizzazione della strategia, marketing e strategie di comunicazione funzionali al controllo degli stanziamenti previsti nel budget e all'individuazione degli strumenti operativi necessari al raggiungimento degli obiettivi di marketing, linguaggi di comunicazione e utilizzo dei codici diversi per l'impiego nei diversi e specifici ambiti di trasmissione, Diritto della Comunicazione per la corretta gestione e diffusione di dati e delle informazioni sensibili, principi di economia e bilancio di settore per la corretta applicazione delle metodologie di pianificazione e gestione dei piani di comunicazione, teorie e tecniche della comunicazione per la definizione delle procedure comunicative interne ed esterne.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **gestire le risorse umane e materiali impiegate nei processi comunicativi esterni**, pianificando e gestendo il coordinamento delle attività di comunicazione esterna, per valutare l'integrabilità e la sinergia dei vari messaggi aziendali con l'esterno, individuando le risorse professionali o le strutture esterne in grado di gestire la promozione e la diffusione di informazioni aziendali o di prodotto, i canali operativi per la diffusione dell'informazione aziendale verso l'esterno e i canali di distribuzione/diffusione delle informazioni aziendali più idonei in riferimento al settore e ai target di utenza, gestendo l'organizzazione delle strutture di comunicazione individuate per la gestione della comunicazione esterna e i contatti con le risorse esterne e coordinarne le attività, implementando progetti di riorganizzazione per il miglioramento delle procedure e dei processi di comunicazione esterna; **organizzare e gestire l'ufficio stampa**, creando e gestendo le mailing list, per la trasmissione di specifiche informazioni a target selezionati, elaborando e diffondendo, attraverso gli opportuni strumenti, i comunicati stampa necessari ad informare tempestivamente il mercato su specifici eventi o notizie, organizzando un ufficio stampa per la



diffusione delle informazioni esterne, gestendo la Rassegna Stampa per pianificare le varie tipologie di pubblicazioni e organizzare la diffusione delle informazioni verso l'esterno in maniera strutturata e completa, raccogliendo ed elaborando dati e informazioni collegati direttamente o indirettamente alla Struttura e/o all'attività comunicata, al fine di migliorare la fruibilità del prodotto/servizio sul mercato e aumentare il consenso e programmando il monitoraggio stampa per analizzare gli effetti della comunicazione esterna; **organizzare e gestire gli eventi e delle attività promozionali**, controllando e coordinando la logistica degli eventi e la misurazione dei risultati, organizzando la promozione di processi di comunicazione interistituzionale anche con l'interconnessione delle banche dati e lo stretto coordinamento di più centri di front office o Customer Point, rendendo "mediatico" un evento attraverso l'organizzazione di occasioni di impatto sul target, pianificando e gestendo le promozioni e le sponsorizzazioni nell'area di intervento specifica; **pianificare le fasi operative per la realizzazione e controllo del Piano di Comunicazione**, adottando misure correttive e procedure di controllo per prevenire situazioni di scostamento dall'obiettivo-immagine generale, analizzando e valutando i risultati delle indagini sulla qualità percepita dai servizi, per definire le azioni correttive, definendo il piano di comunicazione aziendale (anche al livello di corporate), in termini temporali ed economici, relativamente alla Comunicazione di prodotto/servizio, alla Comunicazione finanziaria e alla Comunicazione interna, definendo le procedure e l'organizzazione della diffusione della Comunicazione interna ed esterna, interagendo con i vari comparti aziendali per la definizione delle risorse da impiegare nell'attuazione del piano di comunicazione, adeguando le procedure di comunicazione esterna in riferimento alle segnalazioni, reclami, proposte e suggerimenti nell'ambito dell'ascolto degli utenti; **gestire le risorse umane e i materiali impiegati nei processi comunicativi interni**, adottando strategie di diffusione, nell'ambito dell'ente/azienda, della cultura della comunicazione, gestendo le procedure di garanzia dei diritti di accesso e partecipazione nonché della tutela della riservatezza dei dati, anche con interventi formativi ed informativi, gestendo l'organizzazione delle strutture di comunicazione all'interno dell'azienda/ente e di quelle individuate per la gestione della comunicazione esterna, implementando le procedure di indirizzo e coordinamento delle attività di front e back office, pianificando i programmi formativi interni per la gestione delle attività di comunicazione interne ed esterne, individuando i canali operativi per la diffusione dell'informazione aziendale verso l'esterno e realizzando progetti di riorganizzazione per il miglioramento delle procedure e processi interni ed esterni e/o per il miglioramento dei procedimenti amministrativi; **progettare e pianificare la strategia di comunicazione**, analizzando la concorrenza e le relative tecniche di comunicazione per cogliere gli elementi che consentono di rispondere prontamente alle esigenze attuali e future dei consumatori, elaborando la struttura delle campagne informative relazionandosi con l'organizzazione/struttura preposta alla diffusione della comunicazione, definendo strategie, azioni e prodotti nel mondo della comunicazione multimediale, creando e organizzando un servizio orientato al pubblico, per comprendere e soddisfare le sue richieste, progettando sistemi integrati di comunicazione pubblica e privata finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di immagine e consenso sul mercato, sviluppando progetti e iniziative nel campo dei new media, per il miglioramento dei servizi agli utenti, progettando la comunicazione iniziale e/o



relativa alla nascita di un'attività (riferita a una singola persona o a un'azienda, ente, organizzazione) al fine di creare consenso di immagine ed incidere sui valori sociali pianificando cambiamenti favorevoli al cliente.

i) Responsabile vendite e-business e E-commerce specialist;

Tali lavoratori conoscono tecniche di analisi del contesto competitivo per verificare il posizionamento dell'azienda e del prodotto/servizio da commercializzare nei confronti dei principali competitori attuali e potenziali, tecniche di redazione di un business plan per elaborare il piano di business da sottoporre all'approvazione dei responsabili del progetto e di eventuali soggetti finanziatori, le dinamiche del mercati di riferimento, per operare previsioni su cui basare le analisi del contesto competitivo, i modelli di rappresentazione formalizzata della realtà e dei processi per rappresentare in maniera unitaria e coerente le entità, le relazioni ed i processi rilevanti per la definizione del modello di soluzione per l'e-business. Essi conoscono altresì tecniche e strumenti di direct marketing su Internet (come profilazione del cliente, pricing on line, advertising on line, promozione via Internet, ecc. ...) per sfruttare le potenzialità offerte dalla comunicazione on line nella promozione del prodotto/servizio, tecniche di Web marketing per prevedere l'utilizzo dei nuovi strumenti sviluppati per il marketing on line nella definizione del piano di marketing, tecniche di analisi del comportamento dei clienti on line per acquisire ulteriori informazioni sulla base delle quali elaborare il piano di marketing, strategie di marketing in rete per prevedere al meglio l'utilizzo delle nuove opportunità offerte al marketing dallo sviluppo di Internet, nonché tecniche per le ricerche di mercato sui comportamenti dei potenziali clienti e sul contesto competitivo per una corretta definizione del piano di marketing e i principi di marketing tradizionale per applicare le metodologie classiche adattandole al contesto competitivo del commercio elettronico su Internet. I suddetti lavoratori conoscono inoltre gli strumenti di gestione ed incentivazione delle reti di vendita, per incrementare le vendite del prodotto e/o servizio attraverso i canali tradizionali, le principali scelte di struttura delle reti commerciali, per adottare il modello ottimale in termini di rapporto tra costi e benefici, i principi base di logistica applicata alla vendita di prodotti e/o servizi on line, per coordinare una efficiente organizzazione della distribuzione del prodotto o servizio al cliente finale, le tecniche di organizzazione delle reti di vendita di prodotti e/o servizi online, per affiancare e potenziare, se necessario, il canale di vendita diretto attraverso la rete, nozioni di diritto commerciale e tributario applicato alle vendite a distanza per assicurare il rispetto degli obblighi normativi e fiscali da parte dell'azienda. Essi conoscono altresì tecniche di web advertising per pubblicizzare in maniera efficace i prodotti ed i servizi offerti, utilizzando le potenzialità di Internet, tecniche di customer relationship management (CRM), per favorire una rapida, corretta ed efficiente relazione con la clientela ai fini di migliorare il grado di soddisfazione della stessa, la normativa vigente in materia di tutela dei consumatori e vendite a distanza, per assicurare il rispetto delle relative disposizioni legislative da parte dell'azienda, elementi di psicologia e sociologia dei consumi, per favorire una corretta comprensione dei meccanismi alla base del comportamento della clientela, nonché i principi di base della sicurezza delle reti informatiche e dei siti Internet, per collaborare nello sviluppo delle misure atte ad assicurare un adeguato livello di sicurezza nelle transazioni on line, i concetti relativi all'amministrazione di un sito Web



per l'e-business, per utilizzare al meglio le potenzialità offerte per un'efficiente gestione delle transazioni da strumenti evoluti di amministrazione, i concetti di base relativi allo sviluppo di un sito Web mediante strumenti applicativi dedicati, per ridurre costi e tempi di sviluppo e le normative vigenti in materia di privacy e tutela dei dati personali, per assicurare il rispetto delle disposizioni di legge da parte del software sviluppato, i concetti di base ed architettura di Internet (protocolli, domini, indirizzi, ecc.) per comprendere opportunità e vincoli tecnologici nello sviluppo dell'applicazione di e-business e la lingua inglese, per comprendere la documentazione, tanto tecnica, che commerciale, redatta in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **analizzare i requisiti e del contesto competitivo**, definendo le strategie di comunicazione del progetto di e-business più appropriate per il raggiungimento degli obiettivi previsti, le caratteristiche ed obiettivi della soluzione e-business da realizzare, analizzando con i responsabili aziendali la realtà ed il contesto competitivo in cui si posizionerà il progetto di e-business e valutando per quali beni e servizi il canale di vendita on line può essere appropriato, tenendo conto del contesto competitivo e degli aspetti normativi correlati alla vendita a distanza; **definire il piano marketing**, scegliendo i canali di comunicazione più appropriati, tra quelli tradizionali e quelli innovativi, per la realizzazione delle azioni previste nel piano di marketing, definendo gli indicatori da monitorare per verificare il successo del piano di marketing nella promozione della soluzione di e-business e il mercato potenziale per la vendita del prodotto/servizio sul Web, anche alla luce delle prevedibili evoluzioni nel tempo, per elaborare il piano di marketing sulla base di previsioni realistiche, operando una segmentazione dei comportamenti di consumo on line per definire la scelta del target di riferimento delle azioni di marketing ed elaborando il piano di marketing da sottoporre all'approvazione dei responsabili aziendali, con la definizione di un marketing mix che preveda l'utilizzo di strumenti tradizionali accanto ad altri innovativi; **organizzare le vendite**, definendo un insieme di indicatori di efficacia ed efficienza per monitorare la performance commerciale in relazione ai target di vendita e all'andamento dei mercati di riferimento, confrontando la struttura ed i risultati della propria rete di vendita con quelli delle reti dei principali concorrenti, per individuare correttivi e possibili miglioramenti organizzativi, organizzando una rete commerciale, definendone la struttura, gli obiettivi e gli strumenti di incentivazione ai fini di incrementare le vendite del prodotto e/o servizio e verificando i risultati di vendita, confrontandoli con gli obiettivi e tenendo aggiornati i responsabili aziendali su andamenti e previsioni, nonché l'efficienza della catena logistica anche in relazione alle possibilità offerte dalla rete, esaminando modalità, tempi e costi della spedizione o consegna al cliente finale; **supervisionare l'assistenza e customer management**, assicurando il tempestivo aggiornamento dell'applicazione alle mutate condizioni di mercato o a nuove esigenze espresse dalla clientela in forma esplicita o potenziale, redigendo le istruzioni e/o i manuali d'uso, anche tramite la pubblicazione on-line sul sito Web, per facilitare l'utilizzo delle applicazioni di e-business da parte degli utenti, gestendo la somministrazione questionari di customer satisfaction ed elaborandone i risultati per monitorare il livello di soddisfazione della clientela, promuovendo il sito di e-business attraverso l'inserimento dell'indirizzo nei principali motori di ricerca e/o portali per l'accesso in Internet, lo



scambio di link con altri siti, prevedendo modalità di assistenza al cliente in grado di gestirne con efficienza e rapidità i reclami ed aumentarne il livello di soddisfazione complessivo, analizzando i dati relativi agli accessi al sito Web ed al comportamento degli utenti dell'applicazione e producendo statistiche e rapporti da esaminare con i responsabili aziendali; **sviluppare il progetto di e-business in relazione al piano di marketing**, collaborando nella definizione dell'interfaccia, dei contenuti e delle modalità di navigazione del sito Web dedicato alle applicazioni di e-business e assicurando il rispetto del piano dei costi, dei tempi e delle risorse necessarie nell'implementazione dell'applicazione di e-business.

j) Creatore e redattore di testi pubblicitari o Art director nelle agenzie di pubblicità;

Tali lavoratori conoscono le arti visive, elementi di budgeting, elementi di disegno tecnico e artistico, elementi di fotografia, elementi di grafica creativa, elementi di grafica pubblicitaria, elementi di illustrazione, elementi di marketing, elementi di psicologia della comunicazione, la normativa sulla sicurezza sul lavoro, sull'autodisciplina pubblicitaria, la normativa in materia di gestione delle informazioni digitali e di tutela della Privacy e di copywriting, la semiotica visiva, figurativa e plastica, nonché le tecniche del linguaggio cinematografico, della comunicazione pubblicitaria, di animazione multimediale, di fotolito, di impaginazione, di rilegatura, di ripresa video, di stampa e le tecnologie per la comunicazione. Essi conoscono altresì i principi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **ideare gli elementi visivi di una campagna pubblicitaria**, applicando tecniche di disegno, tecniche di grafica pubblicitaria, tecniche di ideazione pubblicitaria, tecniche di impaginazione, tecniche di sviluppo del pensiero creativo; **selezionare dei canali della comunicazione visiva**, veicolando il messaggio pubblicitario e sfruttando le potenzialità e le peculiarità offerte da ciascun media, effettuando l'analisi del target del posizionamento in relazione ai canali della comunicazione visiva ad esso interessati, controllando la qualità del processo di produzione dell'immagine visiva nell'ambito dello strumento rappresentativo scelto, scegliendo fra differenti tecniche illustrative la più adeguata per la realizzazione del prodotto commissionato, valutando le caratteristiche produttive delle produzioni visive tradizionali e moderne in funzione delle caratteristiche dell'immagine progettata; **realizzare prototipi e verificare la corretta integrazione della grafica durante la fase di produzione**, applicando tecniche di comunicazione efficace, tecniche di disegno, tecniche di ideazione pubblicitaria, tecniche di photoediting, utilizzando software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi), software grafica vettoriale (Illustrator, Freehand o analoghi) e software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi); **effettuare la supervisione della produzione di parti visive della campagna pubblicitaria**, applicando modalità di rilevazione conformità prodotti grafici, modalità di rilevazione conformità prodotti video e tecniche di monitoraggio delle attività.

k) Responsabile laureato in chimica-farmacia previsto dalle leggi sanitarie per magazzini all'ingrosso di prodotti farmaceutici e specialità medicinali;

Tali lavoratori conoscono le normative e le prassi di conservazione dei medicinali, le tecniche di



stoccaggio delle merci, le norme sulla sicurezza sul lavoro, le normative per la sicurezza nel magazzino (immagazzinamento; movimentazione dei carichi; mezzi di trasporto), le caratteristiche e proprietà di macchinari e strumenti per la movimentazione e lo stoccaggio delle merci in magazzino e la normativa sul trasporto e deposito di merci pericolose.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire il magazzino**, amministrando gli acquisti, gli approvvigionamenti, i rapporti con i fornitori; **controllare le scadenze e lo stato di conservazione dei prodotti in magazzino e i lotti invendibili**, conservando la documentazione inerente in accordo alla normativa; **effettuare l'attività di vigilanza e controllo sulla gestione dei medicinali e dei prodotti sanitari e, laddove previsto, sulla tenuta dell'armadio degli stupefacenti delle unità operative**; laddove previsto, **gestire i medicinali contenenti sostanze stupefacenti**, in ottemperanza alla normativa vigente (DPR 309/90 e s.m.i.) in merito ad acquisto, custodia e documentazione di medicinali contenenti sostanze stupefacenti; analizzare e curare le relazioni con gli utenti.

I) Analista sistemista (System Architect);

Tali lavoratori conoscono principi di economia aziendale, analisi dei processi aziendali, organizzazione aziendale, strategie organizzative, sistemi IT correlati e di business, elementi di ingegneria dei requisiti, i sistemi informativi in ambito aziendale, la sicurezza informatica, i principi del Testing e le condizioni per l'erogazione dei servizi IT, nonché le macchine virtuali, i sistemi hardware, principi e norme sulle reti, l'architettura di elaborazione dati distribuita, i modelli di dati e i servizi cloud e le reti locali virtuali. Essi conoscono altresì elementi di project management, metodi statistici per l'analisi dei dati, i pacchetti software e il ciclo di vita dell'implementazione, gli approcci per stimare lo sviluppo di un sistema IT, i principi di gestione del cambiamento organizzativo, nonché i modelli di analisi e sviluppo dei sistemi informativi centrati sull'utente, i cicli di vita per lo sviluppo del sistema informativo, gli approcci RAD, strumenti e tecniche di sviluppo, verifica e implementazione di sistemi IT, la normativa in materia di gestione delle informazioni digitali e di tutela della Privacy, elementi di Business Intelligence & Data Warehousing, nozioni su strumenti di system and network management per la gestione e il monitoraggio del traffico di rete.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **progettare e dimensionare architetture di sistemi informativi**, applicando tecniche e metodologie per lo sviluppo, la verifica e l'implementazione di sistemi IT, esaminando nuove opportunità tecnologiche coerenti con le esigenze aziendali, applicando tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative e tecniche di risoluzione delle problematiche di interoperatività tra diversi sistemi e architetture di rete; **analizzare i requisiti del sistema informativo**, applicando metodologie di selezione di sistemi IT, applicando tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software, tecniche di rilevazione e specificazione dei requisiti di un sistema informativo, metodologie strutturate per l'ideazione di un sistema informativo (soft system, Data Flow Diagrams, PHD) e metodologie di ottimizzazione dei processi; **definire la metodologia di sviluppo del sistema IT**, applicando tecniche di project management, metodi



di valutazione d'impatto delle soluzioni IT sull'azienda e di valutazione progetti, tecniche e metodologie per lo sviluppo, la verifica e l'implementazione di sistemi IT, metodologie rapide (RAD) per lo sviluppo di sistemi, metodologie di sviluppo di sistemi incentrate sull'utente, applicando metodologie di sviluppo dei sistemi, tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative, metodi di stima dell'impegno necessario per lo sviluppo di un sistema IT e utilizzando tecniche di comunicazione appropriate.

m) Copywriter nelle agenzie di pubblicità;

Tali lavoratori conoscono le arti visive, elementi di dizione, elementi di linguistica, elementi di psicologia della comunicazione, i generi musicali, nonché la normativa sulla sicurezza sul lavoro, la normativa sull'autodisciplina pubblicitaria, la scrittura creativa, le strutture grammaticali della lingua italiana e, laddove richiesto, inglese, nonché il linguaggio tecnico in lingua inglese. Essi conoscono altresì le tecniche della comunicazione pubblicitaria, tecniche di animazione multimediale, tecniche di impaginazione, tecniche di registrazione audio, tecniche di ripresa video, tecniche di stampa, nonché i principi di organizzazione aziendale e di gestione dei gruppi di lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **ideare testi pubblicitari**, applicando tecniche di ideazione pubblicitaria, tecniche di sceneggiatura, tecniche di scrittura pubblicitaria e tecniche di sviluppo del pensiero creativo; **supervisionare la produzione di elementi audio di una campagna pubblicitaria**, applicando modalità di rilevazione conformità audio, modalità di rilevazione conformità impaginati e tecniche di monitoraggio delle attività; **supervisionare la produzione di elementi testuali di una campagna pubblicitaria**, applicando modalità di rilevazione conformità impaginati e tecniche di monitoraggio delle attività.

n) Producer-tv-cine-radio nelle agenzie di pubblicità;

Tali lavoratori conoscono le arti visive, elementi di dizione, elementi di linguistica, elementi di psicologia della comunicazione, i generi musicali, nonché la normativa sulla sicurezza sul lavoro, la normativa sull'autodisciplina pubblicitaria, la scrittura creativa, le strutture grammaticali della lingua italiana e, laddove richiesto, della lingua inglese. Essi conoscono altresì le tecniche della comunicazione pubblicitaria, tecniche di animazione multimediale, tecniche di registrazione video e audio, tecniche di ripresa video, nonché le tecnologie di sonorizzazione e le tecnologie per la comunicazione, principi di organizzazione aziendale e di gestione dei gruppi di lavoro. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le tecniche di produzione televisiva e cinematografica e fondamenti di budgeting.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **elaborare il progetto artistico, sulla base di un'idea creativa, di scelte e linee artistico-culturali**, valutandone la fattibilità e la validità con i soggetti coinvolti (committenza, produzione, regia, ecc.); **definire ed organizzare il progetto artistico a partire dal piano di fattibilità**, identificando e gestendo le risorse economiche, tecniche e artistiche necessarie; **coordinare le attività della fase di post**



produzione a partire dall'avvenuta lavorazione del prodotto audiovisivo e dello spettacolo, curando la sua distribuzione/lancio sul mercato, organizzando le risorse coinvolte e definendo le modalità di attuazione.

o) Account executive nelle agenzie di pubblicità;

Tali lavoratori conoscono elementi di marketing e di comunicazione, la normativa sulla disciplina pubblicitaria e sulla Privacy, la terminologia e gli aspetti tecnici e commerciali del mercato pubblicitario. Essi conoscono altresì i principi dell'economia aziendale e budgeting, i principi di organizzazione aziendale, i database aziendali ed i principali programmi informatici ad essi connessi, la normativa sulla sicurezza sul lavoro e il linguaggio tecnico in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **disporre e gestire il budget del cliente; curare i rapporti fra cliente e reparto creativo; coordinare il lavoro creativo ed organizzativo dell'agenzia, al fine di garantire l'avvio della campagna pubblicitaria e il raggiungimento degli obiettivi di comunicazione fissati dal cliente; seguire l'andamento della campagna pubblicitaria, individuando eventuali problemi pubblicitari e promozionali.**

p) Media planner nelle agenzie di pubblicità;

Tali lavoratori conoscono principi di marketing strategico ed operativo, principi di editoria, elementi di giornalismo, elementi di comunicazione, principi di economia e gestione aziendale, nonché di budgeting, e principi di psicologia dei consumi. Essi conoscono altresì l'informatica e i relativi applicativi connessi alle proprie attività, l'analisi statistica, i principali media off line e on line, i principali tools e software di media planning, nonché il linguaggio tecnico in lingua inglese, la normativa sulla sicurezza della Privacy, la normativa sulla sicurezza sul lavoro, elementi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire la distribuzione degli investimenti pubblicitari sui vari mezzi di comunicazione; pianificare gli spazi, valutando modalità, tempistiche e risorse economico-finanziarie (suddivisione del budget), sulla base del prodotto o servizio, del target e del messaggio oggetto della campagna pubblicitaria; sviluppare strategie per massimizzare l'investimento pubblicitario sui diversi canali media; valutare i mezzi di comunicazione offline ed online (media mix) da utilizzare per raggiungere gli obiettivi di business, marketing e comunicazione di una campagna pubblicitaria; sviluppare il piano strategico (media plan) per l'impiego di piattaforme e canali di advertising nelle campagne pubblicitarie; definire la copertura demografica e geografica degli annunci pubblicitari in riferimento al target, nonché il numero di riproposizioni di un messaggio pubblicitario (frequenza), la durata, le date e gli orari della campagna (organizzazione temporale); programmare l'acquisto degli spazi pubblicitari e gestire i rapporti con le concessionarie e i fornitori (se non è presente la figura del Media Buyer), monitorare il delivery e le performance delle campagne; definire e stendere i report conclusivi sui risultati della campagna.**



q) Public relation executive nelle agenzie di pubblicità;

Tali lavoratori conoscono elementi di marketing, elementi di comunicazione, elementi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, e fondamenti di giornalismo e psicologia delle relazioni. Essi conoscono altresì i principi del time management, la lingua inglese livello C1, principi di public speaking, nonché la normativa sulla Privacy e sulla sicurezza sul lavoro. I suddetti lavoratori conoscono inoltre elementi e tecniche di budgeting, il funzionamento dei principali canali di comunicazione offline ed online.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire lo sviluppo, attuazione, monitoraggio e valutazione della strategia di comunicazione**, al fine di supportare gli obiettivi di comunicazione e massimizzare l'esposizione positiva nei mercati locali, nazionali e internazionali; **pianificare, attuare e gestire le strategie di pubbliche relazioni**; **misurare le prestazioni di ogni attività ed evento**, determinando gli indicatori KPI per PR, creando e raccogliendo opportunità per sponsorizzazioni; **misurare e produrre report su KPI PR e ogni campagna PR**; **collaborare alla definizione di canali diversi** per ottimizzare la portata e il successo della campagna; **collaborare con il team di marketing per garantire la corrispondenza con il marchio aziendale**; **organizzare e coordinare le interviste**.

r) Research executive nelle agenzie di pubblicità;

Tali lavoratori conoscono elementi di marketing operativo e strategico e di comunicazione, elementi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, le reti di comunicazione, i sistemi operativi server, i modelli statistici per l'estrazione dei dati, la normativa in materia di Privacy e dati sensibili trattati con sistemi informatici, i sistemi di protezione di data base. Essi conoscono altresì le tecniche di back up e recupero dati, l'inglese tecnico, il funzionamento dei principali social network (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Telegram, ecc.), il funzionamento dei principali canali di comunicazione offline ed online, tecnologie e software di business intelligence, metodi di importazione ed esportazione dati, dispositivi di memorizzazione, nonché la normativa in materia di sicurezza sul lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **disporre ed effettuare l'analisi critica delle ricerche su grandi mezzi**, anche a mezzo di indagini collettive, sui principali mezzi di comunicazione, classi di veicoli e veicoli pubblicitari; **analizzare tutte le fonti di informazione disponibili sui mezzi** (Audipress, Auditel, ADS, Eurisko, ecc.), svolgendo laddove richiesto un ruolo di consulenza per qualsiasi problema che abbia risposta nelle ricerche.

s) Tecnico stampa responsabile di un servizio produzione nelle agenzie di pubblicità;

Tali lavoratori conoscono elementi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria e straordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari, la tecnologia e formati dei supporti analogici e digitali, le tecniche di controllo oggettivo della qualità dello stampato e rispondenza di registro, le procedure e le



tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento, nonché le procedure e le tecniche di monitoraggio. Essi conoscono altresì procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizie e riordino, elementi di ergonomia, formati dei file per la grafica, supporti di pubblicazione e archiviazione, tipologia e classificazione degli stampati, tecniche di pubblicazione, elementi di densitometria e spettrofotometria applicata agli stampati, il trattamento dei colori e degli inchiostri, le principali matrici e macchine di stampa, nozioni tecniche di chimica necessarie a verificare il valore di acidità (ph) della bagnatura e del supporto degli inchiostri, nozioni di cartotecnica e legatoria degli stampati, nonché i software di impaginazione, i criteri di suddivisione dello spazio, la normativa sul Copyright e le norme su licenze d'uso, la progettazione grafica ed i software per l'elaborazione di immagini. Tali lavoratori conoscono inoltre processi e cicli di lavoro della lavorazione grafica, la terminologia tecniche di settore (anche in lingua inglese), le normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore, tecniche di pianificazione e tecniche di comunicazione organizzativa. Essi conoscono altresì i software per l'elaborazione di prodotti grafici multimediali, tecniche di stampa e fotografiche digitali, offset, tipografica, litografica e flessografica, periferiche di input/output, principi, meccanismi e parametri di funzionamento degli strumenti per il processo di lavorazione grafica, tipologie e caratteristiche dei principali materiali di grafica e caratteristiche tecniche delle forme di stampa.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari**, disponendo le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria; **definire gli spazi di lavoro** al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di salute e sicurezza sul luogo di lavoro e di contrastare affaticamento e malattie professionali, adottando soluzioni organizzative di operatività coerenti ai principi dell'ergonomia; **definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o delle indicazioni di appoggio del progetto grafico e del sistema di relazioni**; **acquisire ed elaborare immagini, video e grafici per la pubblicazione su supporti multimediali**; **coordinare l'utilizzazione di diverse tipologie di stampa**.

t) Product manager e Digital product manager;

Tali lavoratori conoscono elementi di marketing, elementi di Customer Relationship Management, elementi di psicologia della comunicazione, le tecniche di marketing e vendita per adottare strategie efficaci di comunicazione e di vendita al cliente, anche in ambiente digitale, e le tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace della relazione con i clienti. Essi conoscono altresì principi e metodi che regolano l'impresa e la sua gestione relativi alla pianificazione strategica, all'amministrazione aziendale, all'allocazione delle risorse umane, finanziarie e materiali, alle tecniche di comando, ai metodi di produzione e al coordinamento delle persone e delle risorse, nonché i software gestionali, le normative di riferimento del settore merceologico dell'esercizio e quelle sulla sicurezza sul lavoro. I suddetti lavoratori conoscono il linguaggio tecnico in lingua inglese, principi di organizzazione aziendale e di gestione delle risorse umane.

Competenze



Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **predispone il piano marketing e le leve del brand mix**, applicando tecniche di project management, tecniche di decision making, tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di budgeting, tecniche di marketing mix ed utilizzando strumenti di pianificazione delle attività; **controllare l'implementazione del piano di marketing**, applicando tecniche di budgeting, tecniche di project management, modalità di coordinamento del lavoro, tecniche di controllo di gestione, tecniche di valutazione di investimenti, tecniche di decision making, tecniche di monitoraggio piano di lavoro, metodi di valutazione progetti ed utilizzando strumenti operativi di controllo di gestione; **analizzare e monitorare i dati di mercato e l'andamento delle vendite**, con il relativo impatto sul trend e sulle performance dei brand; **pianificare e coordinare l'attività digital per lo sviluppo della brand awareness**.

u) Project manager e Digital project manager o All-in-line advertiser;

Tali lavoratori conoscono la normativa europea in materia di salute e sicurezza, la normativa UNI EN ISO, elementi di Customer Relationship Management, metodi di best practice e standard nell'analisi del rischio, la normativa in materia di tutela della privacy, elementi di sicurezza informatica, sistemi di protezione dei dati, prestazioni e standard di qualità del servizio/prodotto, tecniche di problem solving, di gestione del processo decisionale del team e di motivazione dei collaboratori, psicologia, metodologia ed etica della negoziazione, nonché metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni, tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali, tecniche di comunicazione e gestione dei focus group e metodologie di lavoro di gruppo, elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane. Essi conoscono altresì i principali software per la gestione dei flussi informativi, la reportistica di chiusura del progetto, elementi di cost report, tecniche di misurazione dello stato di avanzamento fisico del progetto (On/Off, 50/50, eventi ponderati, proporzionale, per unità di completamento, earned value) ed i principali indici di misurazione, calcolo dell'impegnato, nonché i principali software per la gestione di progetto e la pianificazione delle attività, le tecniche di stima del fabbisogno finanziario, il calcolo del cash-flow di commessa, le tecniche per implementare un sistema di controllo di budget del progetto, nonché i modelli organizzativi e le figure professionali nella produzione e manutenzione di sistemi qualità (ruoli, attività e responsabilità).

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire il team di progetto**, individuando le risorse professionali alle quali affidare gli incarichi, alla luce delle competenze necessarie per realizzare le attività in programma, assegnando alle risorse scelte incarichi adeguati alle abilità possedute e fornendo indicazioni adeguate in merito agli obiettivi del progetto, ai risultati attesi, alle attività da svolgere per realizzarli, alla tempistica e alle risorse a disposizione, motivando i membri del team e valutando le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali; **realizzare il controllo economico-temporale del progetto e disporre le operazioni di chiusura**, analizzando la situazione economica e finanziaria della commessa, esaminando il livello dei componenti di reddito, individuando i fattori produttivi legati durevolmente all'impresa (immobilizzazioni, risorse



umane, servizi) e quantificandone i costi fissi, determinando lo stato di avanzamento fisico delle attività e, conseguentemente, dell'intero progetto, individuando la tecnica di rilevazione degli avanzamenti più indicata al progetto in atto e comparando i risultati raggiunti con gli indicatori intermedi di progetto fissati in fase di pianificazione per verificare il grado di raggiungimento delle diverse fasi del attuative; **pianificare il progetto**, elaborando un piano di lavoro formalizzato, definendo obiettivi e risultati sulla base dei quali sviluppare formalmente il progetto, identificando la struttura analitica di progetto (Work Breakdown Structure - WBS e Work Packages - WP), individuando le relazioni sequenziali tra le diverse attività, la durata di ognuna di esse e la tempistica complessiva del progetto, attraverso diagrammi di programmazione reticolare, nonché i principali traguardi intermedi, i pacchetti di attività necessari per il loro raggiungimento.

v) Business intelligence manager;

Tali lavoratori conoscono elementi di organizzazione aziendale e di gestione delle risorse umane, i principi di marketing strategico e operativo, principi e metodi che regolano l'impresa e la sua gestione relativi alla pianificazione strategica, all'allocazione delle risorse umane, finanziarie e materiali, alle tecniche di comando. Essi conoscono altresì principi e tecniche di ascolto attivo per identificare le esigenze espresse dal cliente, le tipologie di clientela e le caratteristiche del mercato di riferimento, la tipologia dei prodotti/servizi venduti, tecniche di budgeting, la normativa sulla sicurezza sul lavoro e la lingua inglese.

Competenze

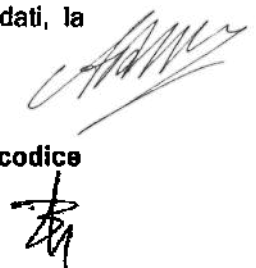
Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare ricerche di settore**, sulla base dei trend di mercato e dei principali competitor; **sviluppare nuovi business**, con l'obiettivo di **incrementare le vendite e guidare lo sviluppo dei nuovi business**, utilizzando tutti gli strumenti di marketing a disposizione dell'azienda per svolgere attività di vendita; **supportare i propri collaboratori nella definizione delle strategie di vendita, di pricing, nella pianificazione e nella attuazione di campagne di lead generation; sviluppare e attuare strategie di crescita pianificate**, diffondendo la brand awareness; **contribuire ad acquisire nuovi partner e/o clienti; supportare nella definizione del budget di spesa; identificare nuove opportunità di canale.**

w) Web developer;

Tali lavoratori conoscono i linguaggi di programmazione web (PHP, ASP, Javascript, Node, Python), caratteristiche e funzionamento di un sito Internet o di un'applicazione web, i linguaggi di markup (CSS, XML, HTML), la programmazione di database (ad esempio in SQL), i protocolli di comunicazione della rete, la configurazione dei server web, la sicurezza informatica, la progettazione dell'esperienza utente (UX design) e dell'interfaccia utente (UI design). Essi conoscono altresì elementi di organizzazione aziendale e comunicazione organizzativa, il linguaggio tecnico in lingua inglese, la normativa sulla Privacy e la protezione dei dati, la normativa sul Copywrite e le norme sulla sicurezza sul lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **programmare il codice**



sorgente; creare l'interfaccia utente; implementare sistemi di gestione dei contenuti (CMS, Content Management Systems) e sistemi di protezione dei dati; assicurare che il sito web risponda esattamente ai requisiti di sistema, alle specifiche tecniche e alle esigenze dei committenti, sia nella parte visibile dagli utenti (il front end) che in quella utilizzabile dagli amministratori del sito (il back end); definire ed implementare l'attività di testing per individuare errori e malfunzionamenti (bug), e verificare che il sito funzioni correttamente con ogni tipo di browser e dispositivo (computer, tablet, smartphone; programmare la disponibilità online delle pagine web nella loro versione finale, mantenendole attive, funzionanti e aggiornate; produrre, testare ed effettuare la manutenzione di applicazioni software che possano comunicare attraverso Internet; sviluppare, laddove richiesto, i sistemi sottostanti che eseguono i dispositivi o le reti di controllo; realizzare/codificare soluzioni ICT e scrivere le specifiche di prodotti ICT conformemente ai requisiti del cliente; contribuire alla pianificazione ed al disegno di dettaglio.

x) Seo Sem specialist;

Tali lavoratori conoscono elementi di marketing operativo e strategico e di comunicazione, i principali linguaggi internet e di programmazione, le reti di comunicazione, nonché i sistemi operativi server, i modelli statistici per l'estrazione dei dati rilevanti per lo svolgimento delle proprie attività, la normativa in materia di privacy e dati sensibili trattati con sistemi informatici, i sistemi di protezione di data base. Essi conoscono altresì le tecniche di back up e recupero dati, la sintassi e la struttura di uno o più linguaggi di programmazione, l'inglese tecnico per l'informatica, il funzionamento dei principali social network (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Telegram, ecc.), nonché la normativa in materia di sicurezza sul lavoro e principi di organizzazione aziendale.

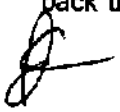
Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **governare l'ottimizzazione di un sito**, attraverso l'utilizzo di determinate keyword, con l'obiettivo di ottenere il migliore posizionamento possibile del sito web e fornire visibilità al brand sui motori di ricerca; **gestire le campagne sui principali motori di ricerca; sviluppare e testare le parole chiave; gestire le campagne di marketing online (es: Pay-Per-Click); analizzare i click-through; sviluppare e realizzare strategie di link building; creare campagne di retargeting e lead generation online; provvedere all'ottimizzazione, alla creazione e alla programmazione dei contenuti del sito web aziendale, analizzando i KPI associati al ruolo; redigere o commissionare report periodici.**



y) Data scientist e Web analyst;

Tali lavoratori conoscono tecniche di attacchi alla sicurezza del data base, i database e relativi linguaggi, Internet e reti di comunicazione, i sistemi operativi server, metodologie di manutenzione di data base, modelli statistici per l'estrazione dei dati, la normativa in materia di dati sensibili, i sistemi di protezione di data base, la gestione degli accessi al data base, la normativa in materia di protezione dei dati trattati con sistemi informatici, nonché le tecniche di back up e recupero dati, la sintassi e la struttura di uno o più linguaggi di programmazione,



l'inglese tecnico per l'informatica e la gestione di data base. Essi conoscono altresì le caratteristiche e trend del mercato IT, i principi comuni e gli aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche). Tali lavoratori conoscono inoltre nozioni di base di organizzazione e pianificazione del lavoro, nozioni di base di contrattualistica e di disciplina previdenziale, gli adempimenti tributari, gli adempimenti contabili. I suddetti lavoratori conoscono altresì strumenti computer aided software engineering (case), i linguaggi specialistici per la definizione, manipolazione, controllo ed interrogazione di data base, metodi e tecniche di programmazione, caratteristiche e funzionalità dei sistemi di gestione di data base, i principali modelli di rappresentazione concettuale dei dati, vantaggi e svantaggi dei principali modelli di data base e la normativa in materia di protezione dei dati trattati con sistemi informatici. I suddetti lavoratori conoscono altresì le tecniche di gestione di database in cluster, le tecniche di partizionamento previste dai diversi prodotti dbms, tecnologie e software di business intelligence, tecniche di testing del sistema di gestione di data base, metodi di importazione ed esportazione dati, dispositivi di memorizzazione.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **amministrare il data base**, definendo modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati, testando i back up, individuando e implementando e implementare modalità per il controllo degli accessi (logging, accountability, ecc.), implementando e gestendo sistemi di registrazione degli access log (log di accesso), individuando e testando le procedure di disaster recovery, applicando le procedure di manutenzione periodica (copie di back up, eliminazione dei dati obsoleti, verifica dello spazio disponibile su server, aggiornamento del software di rete, ecc.), monitorando le statistiche di utilizzo del data base, mantenendo il data base server, applicando le procedure previste in caso di errori nel funzionamento del data base e le tecniche crittografiche per la protezione dei dati sensibili monitorare il corretto funzionamento del data base, adottando le opportune contromisure in caso di attacco alla sicurezza del data base gestito, interagendo con gli sviluppatori per verificare la funzionalità del data base, monitorando il corretto funzionamento del data base ed utilizzando modelli statistici per l'estrazione dei dati; **curare gli aspetti organizzativi e, laddove richiesto, amministrativi dell'attività**, organizzando l'attività dei dipendenti e stabilendone i carichi di lavoro, tenendo i rapporti con istituti di credito e bancari, provvedendo all'approvvigionamento dei materiali e degli strumenti necessari allo svolgimento dell'attività, occupandosi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività, espletando gli adempimenti contabili prescritti, gli adempimenti amministrativi e burocratici ed adempiendo agli obblighi tributari; **progettare database**, individuando il modello di data base in funzione dei requisiti di informazione e funzionamento richiesti, definendo lo schema concettuale del data base, traducendo lo schema concettuale in uno schema logico, definendo gli aspetti legati all'ottimizzazione delle operazioni e alla performance (es. progettazione delle chiavi primarie ed esterne, gruppi di chiavi, progettazione degli indici, ecc.), il sistema di controllo degli accessi al data base, l'architettura complessiva del sistema di gestione della base di dati (dbms), la struttura degli archivi in relazione al modello di base di dati prescelto ed al dbms adottato, le specifiche funzionali dei programmi e delle transazioni da



sviluppare, utilizzando linguaggi specialistici per la definizione, manipolazione, controllo ed interrogazione di data base e strumenti computer aided software engineering (case); **implementare e verificare le funzionalità di sistemi di gestione di data base (DBMS)**, sviluppando le interfacce per gli utenti, definendo e sviluppando le chiavi per l'accesso al data base e per il collegamento delle tabelle o archivi che lo compongono, creando le strutture e gli archivi dei dati secondo le specifiche identificate in fase di progettazione, definendo dal punto di vista fisico, la ripartizione degli archivi in data-files, ricorrendo alle tecniche di "partizionamento" previste dal dbms, identificando i dispositivi di memoria secondari o di massa per la memorizzazione dei file, implementando cluster di database ed applicando metodi di importazione ed esportazione di dati, documentando la struttura, le interrelazioni ed i parametri di configurazione di tutte le componenti della base di dati, testando il data base simulando varie condizioni di utilizzo, verificando altresì la funzionalità del sistema di gestione implementato e configurando uno strumento di business intelligence (data mining, data warehouse, ecc.) per ospitare il modello logico di dati richiesto.

z) Social media manager, Community manager e Digital media editor;

Tali lavoratori conoscono i fondamenti di marketing strategico e operativo, il marketing digitale, tecniche di social media marketing, fondamenti di psicologia della comunicazione per individuare i segni e i sistemi visivi che maggiormente favoriscono la percezione e l'attenzione di specifici target di destinatari, gli strumenti della comunicazione moderna e i principali canali social e social network per effettuare analisi quali-quantitative connesse al loro impiego in contesti diversi, tecniche della comunicazione di massa per l'applicazione delle metodologie di rappresentazione destinate ad un numero notevole di recettori, teorie e tecniche della grafica per lo studio del sistema di identità scritta e visiva e la definizione coordinata del marchio e dell'immagine aziendale. Essi conoscono altresì la normativa in materia di sicurezza sul lavoro, la normativa in materia di protezione dei dati trattati con sistemi informatici, nonché le tecniche di back up e recupero dati, l'inglese tecnico per l'informatica, la gestione di data base, nonché i principi di organizzazione aziendale e, laddove richiesto, i principi di gestione delle risorse umane. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le tecniche di marketing dei motori di ricerca (ad esempio, ottimizzazione del motore di ricerca), le questioni giuridiche ed etiche (ad esempio, EU Privacy and Electronic Communications Directive, rischi di frode dell'inserzionista, ecc.), le tecniche di marketing su social media, via e-mail e su dispositivi mobili (ad esempio, basati sulla localizzazione del target, codice QR), nonché le tecniche di marketing di visualizzazione (ad esempio, personalizzazione dei contenuti attraverso i cookie) e i concetti principali di web marketing come web presence e web audience.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **realizzare la strategia di comunicazione sui canali social** (ad esempio, Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Telegram, ecc.), al fine di migliorare la brand awareness, l'immagine e la notorietà aziendale e, di incrementare le vendite; **definire la Social Media Strategy e la Content Strategy**; **sviluppare piani di comunicazione integrati**; **collaborare alla gestione del marketing digitale**, raccogliendo e valutando i suggerimenti dei clienti utilizzando i social media e gli



strumenti di indagine on-line, definendo gli obiettivi del sito web, applicando tecniche per rendere un sito web più efficace nell'attrarre visitatori ed ottenere maggiore visibilità verso i motori di ricerca, contribuendo a pianificare e gestire una campagna di pubblicità digitale, sviluppando contenuti efficaci con l'utilizzo dei diversi media (testo, immagini, video) ed individuando l'esatto target di riferimento, definendone le caratteristiche specifiche.

aa) Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

SECONDO LIVELLO

Appartengono al secondo livello i lavoratori di concetto che svolgono funzioni operativamente autonome di controllo e di coordinamento.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti non strutturati e all'avanguardia, governando e promuovendo processi di integrazione, trasformazione e sviluppo strategico, decidendo in modo indipendente, indirizzando obiettivi e modalità di attuazione.

Profili esemplificativi:

a) Cassiere principale che sovrintenda più casse;

Tali lavoratori conoscono le nozioni base di informatica per l'utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc.), la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, le modalità di funzionamento del registratore fiscale, format e modalità di compilazione della documentazione apertura/chiusura cassa, le procedure per l'apertura e chiusura della cassa, nozioni in materia di normativa fiscale, nonché le procedure per la compilazione della documentazione relativa a pagamenti rateali, tecniche di customer care, tipologia di documentazione da predisporre per avviare la pratica di pagamento tramite finanziamento e le procedure di contabilità aziendale. I suddetti lavoratori conoscono la normativa sul commercio di vendita al pubblico, quella relativa al commercio all'ingrosso e al dettaglio, le procedure per adempimenti amministrativi e monetari, le tipologie di sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.), nonché le procedure di utilizzo di trasferimento materiale e collocazione materiali, i sistemi di prezzatura dei prodotti e le tecniche di scaffaling. Essi conoscono altresì regole e procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone, principi e tecniche di ascolto attivo per identificare le esigenze espresse dal cliente, le tipologie di clientela e le caratteristiche del mercato di riferimento, la tipologia dei prodotti/servizi venduti ed informazioni relative a particolari condizioni di vantaggio (fidelity card, sconti, ecc.), tecniche di marketing e vendita e tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace della



relazione con i clienti. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le caratteristiche dei prodotti venduti (materie prime, prezzo, disposizione nelle corsie o scaffali, ecc.), i sistemi di qualità del servizio e procedure per la segnalazione di non conformità e, laddove richiesto caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire i finanziamenti su acquisti di prodotti/servizi**, identificando le esigenze espresse dal cliente, utilizzando tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di prodotti/servizi, gestendo le modalità di pagamento rateali, preparando l'eventuale documentazione tecnico-contabile del pagamento rateale e raccogliendo la documentazione relativa al cliente necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento; **presidiare l'apertura e chiusura delle casse**, monitorando le operazioni di chiusura cassa al fine di controllare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente acquisiti, le casse per renderle operative alle successive operazioni di incasso e pagamento effettuando tutte le disposizioni previste ed effettuando i rapporti di cassa periodici; **gestire eventuali reclami/lamentelle espressi al fine di migliorare il servizio offerto**, vigilando con attenzione sugli acquisti realizzati al fine di prevenire eventuali furti e/o danni ai prodotti causati dal cliente, evadendo le richieste dei clienti ascoltando e decodificandone le informazioni ed offrendo informazioni sulle attività promozionali in atto, sulla verifica dei prezzi, su particolari condizioni di vantaggio (fidelity card, sconti, ecc.) e servizi (prolungamenti garanzia, finanziamenti, consegne, ecc.) ed attuando le prime misure di controllo per la prevenzione dei furti nell'ottica di salvaguardia dei beni e del patrimonio dell'azienda; **garantire la registrazione delle vendite, operazioni di cassa e di gestione delle modalità alternative di pagamento**, gestendo la documentazione contabile relativa a fatture/ricevute/scontrini, bolle di accompagnamento, registrazione di merce non trasportabile ecc., le modalità di pagamento rateali e l'eventuale documentazione tecnico-contabile del pagamento, al fine di rispondere all'esigenza del cliente di effettuare forme alternative di pagamento e il processo di registrazione della vendita utilizzando l'apposita strumentazione (es. scanner) e predisponendo le operazioni necessarie all'uscita della merce dal negozio/punto vendita, realizzando le operazioni di incasso del contante al cliente avvalendosi anche di strumenti di pagamento diversi dal contante (POS, carte di credito, assegni, buoni, ecc.) ed effettuando eventuali operazioni di rettifica; **fornire un servizio di assistenza commerciale ai clienti**; laddove richiesto, **coordinare ed eseguire l'allestimento di scaffali e zone promozionali**.

b) Propagandista scientifico;

Tali lavoratori conoscono elementi di farmacologia, patologia, tossicologia, chimica farmaceutica e tossicologica, tecnologia e normativa farmaceutiche, marketing e psicologia della comunicazione. Essi conoscono altresì elementi di biochimica, biologia vegetale e animale, anatomia umana, botanica Farmaceutica, microbiologia, fisica, igiene, almeno una lingua straniera e il relativo linguaggio tecnico di settore (in particolare inglese), il mercato, la concorrenza e il trend dei prodotti in commercio, nonché le nuove tecnologie, ambienti virtuali di conferenze, nell'ambito del proprio ruolo.



Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **monitorare il mercato farmacologico e l'andamento dei consumi dei farmaci**, raccogliendo e analizzando informazioni sull'andamento dei consumi dei farmaci e del mercato in generale; **gestire la programmazione delle visite per la distribuzione ai medici sul territorio**, provvedendo a promuovere l'informazione sui principi attivi e sul corretto uso dei farmaci e tenendo conto della comunicazione agli operatori sanitari delle eventuali problematiche emerse relativamente all'uso di un farmaco, comunicando agli operatori sanitari del territorio di eventuali problematiche emerse relativamente all'uso di un farmaco, diffondendo l'informazione sui principi attivi e sul corretto uso dei farmaci ed elaborando programmi periodici di visite per la distribuzione ai medici sul territorio; **provvedere alla registrazione giornaliera dell'attività realizzata**, l'avanzamento lavoro ed eventuali note e apportare eventuali modifiche al piano di lavoro; **provvedere a riferire - tramite la propria azienda - all'Agenzia Italiana del Farmaco le segnalazioni raccolte dagli operatori sanitari sugli effetti terapeutici e collaterali dei farmaci**; **collaborare allo sviluppo di nuovi prodotti**, partecipando altresì a convegni, conferenze o congressi rivolti agli operatori sanitari a scopo divulgativo.

c) Capo di reparto o settore anche se non addetto ad operazioni di vendita;

Tali lavoratori conoscono principi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, fondamenti di marketing strategico e operativo, principi e tecniche di gestione dei team, elementi di comunicazione efficace, elementi di psicologia delle relazioni, la normativa vigente in tema di raccolta, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti e relativa documentazione, principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche), tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti, tipologie e caratteristiche dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotto. Essi conoscono altresì struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci), processi e servizi della distribuzione commerciale, caratteristiche e proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande, elementi di merceologia alimentare, la normativa igienico-sanitaria per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP) e sulla sicurezza sul lavoro, elementi di igiene e sicurezza alimentare, principi di conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande, procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità, nonché tecniche di organizzazione efficace, la normativa in materia commerciale, metodi e tecniche di pianificazione, tecniche di comunicazione efficace, principi di marketing dell'impresa commerciale, modalità e procedure per l'igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non e le procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **approntare e supervisionare lo smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione delle**



merci/prodotti, applicando le modalità di registrazione delle operazioni di carico e scarico dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti, applicando tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti, supervisionando la corretta applicazione delle tecniche e dei protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti; **gestire le attività di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non**, applicando criteri di organizzazione efficace-efficiente di lavoro, metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro, modalità di organizzazione e pianificazione dei processi e delle attività di vendita nel rispetto delle norme di sicurezza e di igiene specifiche di settore e tecniche di comunicazione efficace con la struttura organizzativa, implementando le operazioni di trattamento e conservazione delle merci nel rispetto delle norme igienicosanitarie, organizzando la disposizione più funzionale degli spazi adibiti al carico, scarico e stoccaggio delle merci nel rispetto delle norme di sicurezza specifiche di settore, organizzando la disposizione più funzionale degli spazi di vendita in modo da facilitare al cliente la conoscenza e la selezione dei prodotti offerti, supervisionando la corretta applicazione delle modalità e delle procedure di sicurezza, igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non, supervisionando le operazioni di assistenza e vendita al cliente; **supervisionare e coordinare i processi di controllo qualità**, applicando tecniche di report efficace con la struttura aziendale, controllando la corretta applicazione delle procedure HACCP previste per i prodotti alimentari, coordinando e supervisionando la corretta applicazione delle procedure per il controllo di qualità dei prodotti alimentari e non, coordinando e supervisionando la corretta applicazione delle procedure per il controllo di qualità del processo di acquisto, conservazione e vendita dei prodotti alimentari e non.

d) Segretario di direzione;

Tali lavoratori conoscono le modalità d'uso e manutenzione dei dispositivi di protezione Individuale (DPI), i rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici (ad es. derivanti da caratteristiche ambientali ed ergonomiche del posto di lavoro), i concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro (rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza), modalità di tenuta dell'agenda di lavoro, tecniche e modalità di redazioni dei verbali societari, nonché elementi di organizzazione aziendale e del lavoro, il funzionamento dei dispositivi digitali di calendarizzazione ed organizzazione degli appuntamenti e le tecniche di comunicazione interpersonale riferite allo specifico contesto d'uso. Essi conoscono altresì caratteristiche e tipologie dei fornitori di beni e servizi per aziende, procedure, tempistiche e modalità di organizzazione di eventi e trasferte di lavoro, le modalità di richiesta di preventivi/convenzioni/accordi con strutture ricettive/ristorative e le tecniche di organizzazione di riunioni e/o convention aziendali. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le/le lingua/e straniera/e in relazione al contesto di riferimento, tecniche e terminologia commerciale per redigere lettere/mail commerciali, caratteristiche e funzionalità degli strumenti di comunicazione aziendali (centralino, fax, mail, raccomandata, pec, ecc.), modalità di raccolta e smistamento della corrispondenza in entrata ed uscita, modalità di



accettazione ed archiviazione della corrispondenza (elettronica e/o cartacea), nonché la normativa vigente in materia di privacy e trattamento dei dati personali, tecniche di comunicazione interpersonale riferite allo specifico contesto d'uso, telefonica e scritta. Tali lavoratori conoscono altresì le funzionalità dei sistemi informatizzati di registrazione dei documenti ed informazioni, tecniche di archiviazione e tracciabilità dei documenti e tecniche e modalità di registrazione di documenti, informazioni e dichiarazioni.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **assistere la direzione generale**, affiancando la direzione nelle riunioni di lavoro, effettuando la redazione dei verbali societari, provvedendo alla calendarizzazione degli appuntamenti/incontri di lavoro sull'agenda direzionale, anche mediante specifici software e strumenti elettronici, provvedendo alla consegna dei libri societari, fissando gli appuntamenti sull'agenda direzionale, tenendo conto delle disponibilità e dando precedenza alle questioni più rilevanti e ricordando, attraverso recall, i diversi impegni della direzione, sintetizzando l'oggetto dell'incontro; **disporre l'organizzazione di riunioni di lavoro, assemblee, viaggi e trasferte del personale**, adottando tecniche e modalità di comunicazione con i fornitori di beni e servizi per aziende, provvedendo alle prenotazioni di strutture ricettive per trasferte /viaggi di lavoro (ristoranti, hotel, titoli di viaggio, ecc.) della direzione e/o dipendenti, preparando proposte di convenzione/accordi/sconti con le strutture ricettive/ristorative, sistemando, secondo le indicazioni della direzione, gli ambienti di lavoro individuati per ospitare riunioni, conferenze stampa, ecc.; **gestire la corrispondenza in entrata e in uscita**, organizzando archivi, cartacei ed elettronici, per la conservazione della corrispondenza aziendale, adottando modalità comunicative diverse, anche in relazione alla lingua da utilizzare, a seconda del destinatario della comunicazione, realizzando, anche con l'uso di software gestionali, le ordinarie attività di protocollazione della corrispondenza (cartacea e/o elettronica) e provvedendo al successivo smistamento della stessa, provvedendo altresì alla scrittura di lettere/mail commerciali utilizzando le modalità previste, lo specifico linguaggio commerciale e la terminologia di settore, adottando modalità di comunicazione diretta per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda ed avvalendosi con padronanza dei mezzi per la trasmissione e ricezione delle comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (fax, mail, posta ordinaria, corrieri, telefono, ecc.).

e) **Consegnatario responsabile di magazzino;**

Tali lavoratori conoscono le tipologie di merci e specifiche di stoccaggio di prodotti, le tecniche di pianificazione di attività, gli schemi di disposizione del magazzino, i sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci, le procedure di gestione scorte di magazzino e di gestione delle merci, di controllo e compilazione documenti di trasporto, di carico e scarico merci (bolle), amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali e i metodi di controllo delle rimanenze. Essi conoscono altresì i sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci, le norme antinfortunistiche e di sicurezza nella gestione del magazzino, la normativa nazionale/comunitaria su sicurezza depositi e magazzini e, laddove richiesto sulla sicurezza portuale, elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti (part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio), nonché elementi di organizzazione del lavoro.



Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **pianificare la disposizione delle merci in magazzino**, utilizzando software gestione magazzino, strumenti di pianificazione delle attività, strumenti informatici di supply chain planning, tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di pianificazione della gestione delle scorte, applicando procedure just in time e tecniche di gestione del magazzino; **gestire le procedure amministrative del magazzino**, utilizzando software gestione magazzino, applicando procedure per l'inventario di magazzino, procedure di predisposizione documenti, procedure di controllo e compilazione documenti di trasporto, procedure amministrativo-contabili di registrazione dei flussi di magazzino, procedure per la verifica della documentazione per l'importazione e l'esportazione di merci, modalità di verifica giacenze in magazzino, modalità di registrazione entrata/uscita merci, modalità di registrazione delle rimanenze, modalità di controllo delle bolle di accompagnamento merci, modalità di controllo conformità della merce in arrivo; **coordinare le attività del magazzino**, utilizzando strumenti di coordinamento, software gestione magazzino, applicando procedure just in time, procedure di verifica applicazione disposizioni antinfortunistiche, procedure di monitoraggio movimentazione merci, procedure di coordinamento operazioni di movimentazione container, modalità di gestione delle scorte e modalità di disposizione delle merci.

f) Estimatore nelle aziende di arte e antichità;

Tali lavoratori conoscono la teoria e le tecniche necessarie a valutare, produrre e realizzare arti visuali sculture, gli eventi storici e le loro cause, gli indicatori e gli effetti sulle civiltà e sulle culture, principi e procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone (valutazione dei bisogni del cliente, raggiungimento degli standard di qualità e valutazione della soddisfazione della clientela), la struttura e dei contenuti di una lingua straniera oltre l'inglese oppure del significato e della pronuncia delle parole, delle regole di composizione e della grammatica, i principi e i metodi per presentare, promuovere, vendere prodotti o servizi (definizione di strategie e tattiche di marketing, la loro presentazione, le tecniche di vendita e di controllo), le tecniche di gestione di archivi e di basi di dati oppure della stenografia e delle regole di trascrizione o di altre procedure e linguaggi previsti dal lavoro di ufficio, nonché il comportamento e le dinamiche di gruppo, le influenze e tendenze sociali, le migrazioni umane, l'etnicità, le culture e la loro storia e origine e la composizione, la struttura e le proprietà delle sostanze, dei processi e delle trasformazioni chimiche sottostanti.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **valutare e provvedere a vendere e acquistare opere d'arte**, prendendo visione dell'oggetto (stato di conservazione, stile, antichità, provenienza, ecc.); **verificare l'autenticità dell'opera**; **collaborare con l'autorità giudiziaria e con le case d'asta**; **curare i rapporti con i venditori**, partecipando a mercati antiquari, mostre o fiere; **regolare la preparazione dell'opera per la vendita** (predispone pulitura o restauro, inserire l'oggetto in cataloghi, ecc.).

g) Enotecnico diplomato, Enologo e Tecnico oleario;



Tali lavoratori conoscono le caratteristiche fisiche, chimiche e biologiche dei terreni e pratiche agronomiche, caratteristiche principali e modalità di funzionamento dei macchinari per la vendemmia, incluse vendemmiatrici meccaniche e macchinari innovativi, regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) di sicurezza sul lavoro, metodologie di gestione e di organizzazione efficace di un cantiere di raccolta delle uve, i principali riferimenti legislativi e normativi, comunitari, nazionali e regionali, in materia di HACCP e igiene dei prodotti alimentari, principi di organizzazione aziendale (processi, ruoli e funzioni), sistemi e tecniche di produzioni agricole (agricoltura tradizionale, integrata, biologica), le tecniche di raccolta delle uve, nonché le caratteristiche del processo di fermentazione delle uve anche in relazione ad eventuali disciplinari relativi a produzioni di qualità, le caratteristiche fisiche e chimiche e proprietà organolettiche delle uve raccolte e dei prodotti della vinificazione, le tecniche di affinamento del vino e le tecniche di invecchiamento del vino anche in relazione ad eventuali disciplinari relativi a produzioni di qualità. Essi conoscono altresì nozioni di base di contrattualistica e di disciplina previdenziale, adempimenti tributari e contabili, nozioni di base su prodotti e servizi assicurativi e bancari business. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le caratteristiche fisiche e chimiche delle vinacce, le norme in materia di smaltimento delle vinacce e degli scarti di produzione del vino, le procedure di predisposizione delle vinacce per il loro riutilizzo, le caratteristiche e modalità di funzionamento degli impianti e dei macchinari cpi (cleaning in place), i requisiti igienico-sanitari degli ambienti di produzione e stoccaggio, le tecniche e procedure di sanificazione degli impianti, le tipologie di controllo della sanificazione, nonché le norme relative all'imbottigliamento e alla vendita e commercializzazione del vino, caratteristiche e modalità di funzionamento dei macchinari e degli impianti per l'imbottigliamento e l'etichettatura, le caratteristiche fisiche e chimiche e proprietà organolettiche delle uve raccolte e dei prodotti della vinificazione, le specifiche norme sanitarie per l'imbottigliamento. Essi conoscono altresì le caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'uva e dei prodotti di vinificazione, le reazioni fisico-chimiche e microbiologiche legate alla fermentazione delle uve, le tecniche di degustazione ed analisi sensoriale del vino e gli strumenti di misurazione della temperatura, umidità, grado di fermentazione, ecc., nonché le caratteristiche fisiche, chimiche e biologiche dei terreni e pratiche agronomiche e florovivaistiche, elementi di pedologia (composizione, genesi e modifica del suolo), i principi e tecniche di tutela del suolo, le specie e varietà colturali e relative caratteristiche e le tecniche di riconoscimento, prevenzione e cura delle patologie più comuni delle piante e dei terreni.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **presidiare l'organizzazione della vendemmia**, organizzando e coordinando il lavoro degli operatori della vendemmia e le attività di trasporto delle uve raccolte alla cantina verificando il rispetto delle condizioni di sicurezza, monitorando le attività di raccolta delle uve, pianificando l'attività della vendemmia tenendo conto delle condizioni meteorologiche e del grado di maturazione raggiunto dall'uva; **monitorare e coordinare le attività di vinificazione**, applicando le eventuali prescrizioni dei disciplinari per le produzioni di qualità e le indicazioni dell'enologo nelle diverse fasi della vinificazione, definendo le modalità di lavorazione delle uve sulla base degli esiti delle analisi preliminari, individuando gli interventi necessari per l'affinamento del vino



(batonnage, aggiunte di anidride solforosa, colmature, ecc.), considerando le caratteristiche fisiche, organolettiche e di maturazione dell'uva, grado zuccherino, acidità, acqua, colorazione, diametro dell'acino, ecc. e monitorando le attività prefermentatura e pressatura delle uve bianche, di pigiatura, di fermentazione, di svinatura del vino rosso; **gestire il vigneto**, organizzando e monitorando le attività in relazione al tipo di piante, alla loro età e ai parametri di coltura biologica, scegliendo i prodotti concimanti in relazione alla tipologia di intervento da effettuare (concimazione di fondo, di mantenimento o straordinaria), riconoscendo i sintomi di carenze nutritive sulle piante di vite in coltivazione per intervenire con apporti fertilizzanti, programmando e monitorando le potature delle piante in relazione alla tipologia ed alle esigenze delle piante e verificando i vari tipi di innesto; laddove richiesto, **curare gli aspetti organizzativi e amministrativi dell'attività**, organizzando l'attività dei collaboratori e stabilendone i carichi di lavoro, provvedendo all'approvvigionamento dei materiali e degli strumenti necessari allo svolgimento dell'attività, occupandosi degli aspetti amministrativi e burocratici legati all'esercizio dell'attività; **presidiare lo smaltimento delle vinacce**, gestendo le attività di stoccaggio e trasporto delle vinacce ai luoghi di smaltimento, controllando il percorso di smaltimento delle vinacce verso i luoghi di smaltimento, verificando che le vinacce non siano sversate nell'ambiente o riutilizzate in modo improprio, monitorando le attività di predisposizione delle vinacce per il loro riutilizzo nelle distillerie o per la concimazione; **monitorare la sanificazione degli impianti e delle strutture adibite alle lavorazioni**, gestendo gli impianti cpl (cleaning in place) di trattamento e lavaggio automatico verificando il rispetto delle procedure previste, scegliendo la documentazione relativa alle procedure di sanificazione delle industrie di produzione alimentare e le tecniche idonee per la valutazione dell'efficacia delle procedure di sanificazione; **controllare il confezionamento del vino**, gestendo lo stoccaggio e l'imballaggio delle bottiglie per la spedizione/vendita, monitorando l'imbottigliamento ed il confezionamento del vino garantendo il rispetto delle norme di igiene e sicurezza alimentare, verificando la corretta etichettatura delle bottiglie, stabilendo la qualità dell'assemblaggio e le condizioni di modificazione e garantire la tracciabilità dei prodotti vinicoli, predefinendo la combinazione ottimale tra prodotti vinicoli di diverse botti, terre e zone; **provvedere all'analisi sensoriale della composizione dei prodotti vinicoli**, applicando tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori, riconoscendo le caratteristiche fisiche, chimico-biologiche ed organolettiche del vino (grado zuccherino, alcool, acidità, acqua, tannini, colorazione, diametro dell'acino, ecc.) nelle diverse fasi di vinificazione e valutando la qualità alimentare e degustativa dei prodotti vinicoli nelle diverse fasi di vinificazione; **presidiare la gestione del terreno**, individuando le operazioni di gestione del terreno (lavorazioni, inerbimento, diserbo) necessarie a mantenerne elevata la fertilità e le potenzialità produttive anche in considerazione di un approccio multifunzionale all'agricoltura, programmando il piano delle lavorazioni sulla base degli indicatori agronomici e florovivaistici e valutando lo stato e la qualità del terreno (livello di drenaggio, magro o grasso, sabbioso, argilloso); **sovrintendere cura e prevenzione integrata delle coltivazioni vegetali e agro-forestali**, definendo un sistema di difesa colturale integrato, con strategie di applicazione selettiva degli interventi, individuando e riconoscendo patologie, insetti e parassiti, funghi e batteri, più significativi e diffusi e gli interventi appropriati di prevenzione e cura in relazione alle patologie rilevate e valutando lo stato fitopatologico delle

piante accertandone il livello di salute.

h) Capitano di rimorchiatore;

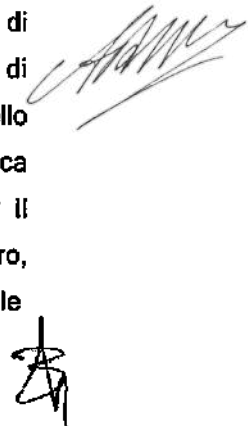

Tali lavoratori conoscono gli adempimenti amministrativi della navigazione da diporto, le apparecchiature per la ricezione dei bollettini meteo, le carte nautiche e la cartografia digitale (ECDIS), il codice della navigazione, il contratto nazionale di locazione di unità da diporto, il contratto nazionale di noleggio di unità da diporto, elementi di budgeting e di contabilità aziendale, gli impianti di bordo per il funzionamento di motori marini (lubrificazione, combustibile, raffreddamento, aspirazione gas di scarico), nonché la lingua inglese, le manovre di attracco e salpaggio delle imbarcazioni da diporto e la meteorologia nautica. Essi conoscono altresì metodi di prevenzione antincendio a bordo, la normativa in materia di revisione mezzi di emergenza di bordo, la normativa internazionale IMO - STCW, la normativa sulla tenuta della documentazione di bordo, normative e regolamenti del settore nautico (SOLAS, SAR 79, MERSAR, IMOSAR), le normative nazionali ed internazionali vigenti in ambito marittimo, nonché l'oceanografia, le operazioni di ormeggio e disormeggio delle imbarcazioni da diporto e l'organizzazione del lavoro a bordo di navi. I suddetti lavoratori conoscono inoltre la pianificazione dei viaggi per mare, le procedure di sicurezza in navigazione, RADAR e sistemi ARPA, i registri di bordo, i regolamenti di tutela ambiente marino, i sensori di navigazione marittima (bussole, girobussole, solcometri, ecc.), i sistemi di ancoraggio e di posizionamento elettronici e satellitari, nonché i sistemi di radiocomunicazioni standard (INMARSAT, NAVTEX, ecc.) ed in emergenza (GMDSS), i sistemi di segnalazione marittimi, i sistemi di sicurezza e mezzi di salvataggio a bordo, i sistemi GPS (Global Position System), e le tecniche di navigazione per imbarcazioni da diporto a motore e a vela.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **definire una pianificazione di massima delle manovre da effettuare per entrare o uscire dal porto**, studiando le variabili di interesse (condizioni atmosferiche, fondo marino, vicinanza carena), riprogrammando, sulla base di situazioni impreviste, le manovre stesse; **stabilire le manovre di transito e movimentazione**, fornendo assistenza fino alla/dalla banchina in merito a rotta e velocità da tenere.

i) Chimico di laboratorio;

Tali lavoratori conoscono nozioni di chimica (applicata, organica e inorganica, computazionale, industriale, ecc.), tecniche di analisi, test e prove (materie prime, materiali, semilavorati, prodotti finali), caratteristiche e proprietà di strumenti di analisi chimica, metodologie di indagine chimica, nonché le tecniche di calibrazione delle strumentazioni di laboratorio, le tecniche di verifica del funzionamento e usura delle strumentazioni di laboratorio e le tecniche di manutenzione ordinaria delle strumentazioni di laboratorio. Essi conoscono altresì il modello INFORISK, i documenti per la valutazione del rischio chimico e biochimico, elementi di chimica verde e sostenibile, sicurezza dei processi continui e discontinui, nuove tecnologie per il controllo ambientale e la normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza sul lavoro, nonché le normative in materia di registrazione dei formulati e quelle in materia di qualità delle



acque di superficie e sotterranee. I suddetti lavoratori conoscono le tecniche di modellazione e simulazione di processi industriali e pilota, le analisi strumentali online per il controllo delle formulazioni industriali, i fenomeni di filiazione e adesione, la progettazione di processo e analisi dei costi, dinamiche e controlli dei processi di formulazione, le proprietà delle miscele, la reattoristica industriale e kllolab, tensioattivi e loro applicazioni, dispersioni, emulsioni, schiume vantaggi e limiti, nonché le norme e procedure GMP, principi di rintracciabilità dei rifiuti (SISTRI), le procedure per la bonifica di siti inquinati, principi di analisi chimico strumentali dei formulati, stabilità e ciclo di vita del formulato. Essi conoscono altresì metodi di miscelamento di solidi, interazioni tra particelle, flow delle polveri, apparecchiature tipiche dei laboratori di formulazione (miscelatori, dispersori, mulini, vagli, spalmatrici), additivi per controllare le proprietà dei formulati (adesivi, addensanti, fluidificanti, stabilizzanti, disperdenti), principi di chimica dei colloidali, tipologie di sistemi dispersi (l/g, l/l, e s/l), reologia applicata e proprietà, elementi di combinazione degli ingredienti ed effetti di sinergia e principi di chimica fisica.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **predisporre ed effettuare analisi, test e prove su materie prime, materiali, semilavorati e prodotti finali**, prelevando campioni di materia prima, materiale, semilavorato, prodotto finale, applicando tecniche di analisi, test e prove su materie prime, materiali, semilavorati, prodotti finali e redigendo i risultati finali; **controllare la funzionalità di installazioni e apparecchi di laboratorio**, definendo i parametri delle strumentazioni di laboratorio, verificando il livello di usura e idoneità residua di pezzi e componenti ed utilizzando tecniche e strumenti per la sostituzione periodica delle parti usurate o danneggiate; **formulare ipotesi di interpretazione e gestione dei fenomeni**, individuando le correlazioni tra i sistemi chimico-fisici complessi, le scelte ottimali in relazione agli ambiti specifici, le tecnologie impiantistiche più appropriate in relazione alle diverse produzioni e valutando i benefici delle diverse soluzioni impiantistiche e delle diverse strategie di formulazione ed interpretando i parametri chimici e chimico-fisici in entrata e in uscita dai processi; **correlare i processi esaminati con situazioni reali**, valutando l'impatto ambientale dell'unità produttiva, individuando le scelte ottimali in relazione agli ambiti specifici e le correlazioni tra i diversi sistemi di scala produttiva; **individuare e definire un metodo di indagine sistemico riconoscendo i concetti di sistema e complessità nelle varie fasi della formulazione**, determinando le caratteristiche dei processi chimico-fisici di formulazione e delle tecnologie specifiche, le correlazioni tra i sistemi, interpretando fenomeni chimico-fisici complessi e identificando un ciclo produttivo chimico-formulativo individuandone le criticità.

j) Tecnico chimico anche con funzioni di vendita nel settore commercio chimico;

Tali lavoratori conoscono nozioni di chimica (applicata, organica e inorganica, computazionale, Industriale, ecc.), tecniche di analisi, test e prove (materie prime, materiali, semilavorati, prodotti finali), caratteristiche e proprietà di strumenti di analisi chimica, metodologie di indagine chimica, nonché le tecniche di calibrazione delle strumentazioni di laboratorio, le tecniche di verifica del funzionamento e usura delle strumentazioni di laboratorio e le tecniche di manutenzione ordinaria delle strumentazioni di laboratorio. Essi conoscono altresì l'inglese tecnico e la normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza sul lavoro, nonché la

normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore), le strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) e le procedure di controllo ordini, procedure per la stesura di documenti di acquisto o vendita (ordini, bolle, ricevute, fatture).

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare analisi, test e prove su materie prime, materiali, semilavorati e prodotti finali**, prelevando campioni di materia prima, materiale, semilavorato, prodotto finale, applicando tecniche di analisi, test e prove su materie prime, materiali, semilavorati, prodotti finali e redigendo i risultati finali; **eseguire installazioni di laboratorio**, controllando i parametri delle strumentazioni di laboratorio, verificando il livello di usura e idoneità residua di pezzi e componenti ed utilizzando tecniche e strumenti per la sostituzione periodica delle parti usurate o danneggiate; **espletare funzioni di incasso e vendita**.

k) Corrispondente di concetto con conoscenza di lingue estere;

Tali lavoratori conoscono almeno due lingue straniere, tra cui l'inglese, l'informatica ed i dispositivi informatici connessi allo svolgimento delle loro attività, elementi amministrativi e contabili di base, nonché principi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, tecniche e strategie di comunicazione, elementi di psicologia delle relazioni e la normativa sulla sicurezza sul lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire i contatti con clienti e fornitori e tradurre la corrispondenza**, intrattenendo comunicazioni in lingua straniera, utilizzando prevalentemente telefono, fax e posta elettronica; **gestire attività fiscali e amministrative di base**, traducendo e/o redigendo in italiano e lingua straniera la documentazione necessaria, ad esempio fatture, reglme IVA, documentazioni specifiche del paese straniero, certificazioni; laddove richiesto, **gestire la relazione con gli spedizionieri**, contattando la società di spedizione, concordando tempi e modalità di spedizione, redigendo la documentazione necessaria (bolle doganali); **raccogliere e valutare le segnalazioni, i reclami e le eventuali criticità**.

l) Interprete o Traduttore;

Tali lavoratori conoscono teoria della traduzione, traduzione specializzata, le specifiche tecniche, metodologia della ricerca specialistica, i termini e significati tecnici, i linguaggi specialistici, i glossari, nonché i principali software per Computer Aided Translation, le schede terminologiche, la sintassi e fraseologia dedicata e le tecniche di scrittura e redazione, correzione di bozze ed editing. Essi conoscono altresì cultura, civiltà ed Istituzioni straniere, elementi di mediazione interculturale e linguistica, elementi di semantica, glottologia e linguistica, le lingue straniere loro richieste ed il relativo linguaggio tecnico specialistico. Essi conoscono inoltre la normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza sul lavoro, la normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore), le tecniche di scrittura e i generi della narrazione, nonché la terminologia e i linguaggi settoriali e, nel caso specifico dell'interprete, le tecniche di interpretazione immediata, le pratiche di interpretazione di

trattativa, chuchotage, mock meetings, teoria dell'interpretazione, assiomi della comunicazione, tecniche di comunicazione, strategie di comunicazione e improvvisazione dialettica, nonché le tecniche di memorizzazione e shadowing, avviamento all'interpretazione, traduzione a vista e note-taking.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **elaborare in autonomia la traduzione dei testi o l'attività di Interpretariato**, applicando tecniche di analisi traduttologica, di correzione testi, di interrogazione di banche dati terminologiche, di revisione, di ricerca (dati/informazioni/notizie), di scrittura e di traduzione scritta, nonché utilizzando software elaborazione testi (Word o analoghi), software gestione terminologica di glossari bilingue e software traduzione assistita-CAT; **effettuare la traduzione simultanea**, utilizzando tecniche di comunicazione in contesti interculturali e le attrezzature specifiche, applicando tecniche di ascolto attivo, di traduzione simultanea e di Intermediazione culturale; **effettuare una traduzione orale**; **selezionare in autonomia le risorse teoriche e analizzare le specifiche tecniche**, individuando le connessioni tra tecnicismi e strategie traduttive e di interpretariato, correlando le strategie traduttive e il testo settoriale, comparando gli orientamenti teorici finalizzati alla traduzione specialistica e rielaborando e strutturando le specifiche tecniche; **strutturare in autonomia criticamente il vocabolario tecnico**, impiegando con adeguata abilità le fonti lessicografiche, reperendo e consultando consapevolmente i dati on-line; **predisporre in autonomia il materiale da tradurre**, individuando il linguaggio specialistico di settore, selezionando il glossario di riferimento, preparando i file oggetto di traduzione e interpretariato e confrontando dizionari generici e specialistici; **organizzare le attività di processo**, gestendo le relazioni con la committenza, pianificando le fasi del processo, strutturando le voci di budget e valorizzando l'esperienza acquisita; **contestualizzare in autonomia tecniche e strumenti**, analizzando le nozioni di traduzione assistita, scegliendo lo strumento adeguato e ottimizzando l'ambiente di lavoro; **progettare in autonomia percorsi di ricerca terminologica**, identificando domini e sottodomini del settore terminologico, pianificando e orientando le strategie di ricerca terminologica, strutturando la scheda terminologica, identificando i fraseggi tecnici e la fraseologia settoriale della lingua di arrivo e approfondendo la competenza sintattica delle lingue speciali; **Inquadrare in autonomia il processo di redazione e revisione**, analizzando il materiale da elaborare, interpretando le istruzioni e contestualizzando le convenzioni.

m) Collaudatore e/o Accettatore: il lavoratore che in piena autonomia provvede alla prova e la diagnosi dell'autoveicolo, predispone il piano di lavorazione, effettua il controllo di accettazione e quello di delibera, provvede a valutare il costo della riparazione e ad intrattenere con la clientela rapporti rappresentativi nell'ambito della sua specifica funzione;

Tali lavoratori conoscono elementi di organizzazione aziendale, i reparti produttivi, principi di logica e calcolo matematico, elementi di ostacolo e disturbo ai processi produttivi, cicli e flussi produttivi meccanici aziendali, basi di tempi, costi e metodi, le tipologie di attrezzature e macchinari speciali e standard nelle lavorazioni meccaniche, nonché basi di tecnologia dei materiali, il comportamento dei metalli durante i processi di lavorazione nelle macchine utensili,



il sistema SAP, conformità e non-conformità nei processi di collaudo meccanico, le principali lavorazioni speciali (verniciatura, saldatura, processi galvanici, ecc..) e loro impatto su componenti meccaniche, tecniche di problem finding, problem setting e problem solving, tecniche di comunicazione aziendale e procedure di segnalazione non-conformità. Essi conoscono altresì elementi di meccanica, il disegno meccanico, norme e procedure aziendali relative alle attività di collaudo meccanico, la documentazione tecnica di lavoro, le procedure di allestimento postazione di lavoro, tecniche di pianificazione e organizzazione del lavoro, tecniche e procedure di collaudo meccanico: utensili e strumentazioni di misura (micrometri, calibri, rotondimetri, altimetri, ecc...), le procedure di ispezione visiva relativa a strumenti e macchinari in dotazione, tipologie e caratteristiche di funzionamento della strumentazione di misurazione e collaudo meccanico, nonché le norme UNI, EN, ISO inerenti il settore meccanico, principi di metrologia nel controllo progressivo e nel collaudo finale, principali strumenti di misura e relativi campi di applicazione, la documentazione tecnica (TDR, CCC, ecc..), gli Standard di Qualità aziendale, le macchine di controllo CMM (macchine di misura a coordinate cartesiane), i linguaggi di programmazione collaudo meccanico e il codice etico aziendale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **collaborare all'elaborazione di strategie per l'ottimizzazione dei flussi produttivi in termini di risparmio di tempo e risorse (umane e logistiche)**, applicando logica e calcoli matematici per la riduzione dei "tempi morti", criteri di riduzione degli sprechi, procedure di pianificazione operativa, strumenti e macchine più performanti, indicando le macchine e attrezzature che possono essere critiche per la realizzazione di certe lavorazioni e le modalità di riduzione/rimozione degli sprechi e gestendo risorse logistiche e umane nell'ottica dell'efficienza; **realizzare ispezioni visive e meccaniche/ tecnologiche su superfici sottoposte a trattamenti speciali (verniciatura, saldatura, incollatura, processi galvanici, ecc...)**, applicando procedure di ispezione qualità sui prodotti lavorati in itinere e nella fase finale per verificare la qualità e l'integrità della lavorazione (continuità del tratto saldato, uniformità di colore, ecc..), la durezza, la rugosità ed il peso, gestendo le non-conformità ed anomalie attivando gli uffici competenti, segnalando le problematiche più complesse al personale tecnico ed al progettista riportando la descrizione dell'anomalia, l'individuazione della causa primaria e dei fattori che l'hanno determinata e predisponendo ri-lavorazioni per riportare il pezzo a conformità; **planificare le fasi operative da compiere sulla base del lotto di pezzi meccanici da collaudare, delle istruzioni ricevute e della documentazione di appoggio**, utilizzando indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione, applicando tecniche di analisi dei costi, leggendo la documentazione tecnica per l'esecuzione delle lavorazioni ed applicare le specifiche dei documenti tecnici, verificando la rispondenza delle fasi di lavoro, dei materiali e dei prodotti (tipologia e quantità) agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione (ciclo di lavoro), effettuando il set up della macchina, il controllo della calibrazione e dello stato di usura degli strumenti e approntando spazi, strumenti, attrezzature e macchinari di lavoro in base alle indicazioni/procedure previste dal collaudo ed al risultato atteso; **misurare il primo pezzo, i pezzi in frequenza ed interi lotti lavorati sulla macchina utensile**, scegliendo lo strumento di



misura più adeguato, applicando procedure e tecniche di collaudo ex ante, in itinere e nella fase finale di lavorazione sulle macchine utensili, definendo e monitorando il bisogno qualitativo di personale, emettendo il TDR (Test Data Record) necessario per l'analisi di conformità dei pezzi, per l'archiviazione dei dossier di produzione e per eventuale studio, a fini statistici, del trend della qualità, riportando i dati all'operatore della macchina utensile per eseguire, sulla base dei risultati di misurazione, eventuali settaggi per il centramento delle quote al fine di consentire alla macchina di lavorare in lotto ed evitare problemi di deriva, utilizzando gli strumenti di officina (mazza, cacciavite, chiave inglese) e applicando procedure operative di misura e controllo per verificare la conformità dei pezzi lavorati; **collaborare con l'Ufficio Tecnico alla definizione di procedure operative (richiamate dalle norme) idonee ed efficaci nel processo di lavorazione sulle macchine utensili**, applicando procedure di analisi dell'organizzazione del lavoro nella produzione meccanica, gestendo la comunicazione interna ed esterna, evidenziando le criticità che possono presentarsi nelle lavorazioni, definendo tempi, modalità e strumenti di collaudo meccanico, rispettando altresì gli Standard di Qualità Aziendale e partecipando all'industrializzazione di un prodotto offrendo il proprio know-how specialistico di collaudo meccanico.

n) Creatore di bozzetti, Creatore-redattore di immagini e testi pubblicitari;

Tali lavoratori conoscono i caratteri e loro classificazione in font, la classificazione dei colori, la loro espressività, gli accordi cromatici e i contrasti, i principi di funzionamento di uno scanner, programmi e applicativi informatici per la creazione, la valutazione, il trattamento e la modifica degli impaginati, tecniche di formatura tradizionale e digitale delle matrici per impostare il supporto (lastra) che verrà utilizzato per la stampa offset e flessografica, sistemi di sviluppo e imposizione di pellicole per la creazione delle matrici di stampa, metodi di computer-to-film e di computer-to-plate per produrre matrici con sistemi industriali, nonché elementi di controllo di qualità del processo di produzione grafica per realizzare un processo di pre stampa quanto più possibile privo di non conformità. Essi conoscono altresì le tecniche di progettazione e produzione grafica (fasi, attività, tecnologie) per l'imposizione del progetto, nozioni di tecniche di revisione e correzione del testo per sanare eventuali errori rilevati in fase di imposizione e i software di elaborazione grafica e di impaginazione (Photoshop, Page Maker, Q. Xpress, ecc.). I suddetti lavoratori conoscono strumenti e tecniche di ricerca (dati, informazioni, notizie, ecc.), i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, la lingua italiana (grammatica, sintassi, lessico e stili) e il linguaggio tecnico in lingua inglese, i principi di grafica editoriale e iconografia, nonché i principali strumenti e tecniche di comunicazione multimediale. Essi conoscono altresì i principali riferimenti legislativi e normativi in materia di diritti d'autore, informazione e editoria, principi di project management, tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali, metodologie e tecniche di scrittura, tecniche di comunicazione e relazione con il cliente, le principali caratteristiche del mercato editoriale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **progettare la fotocomposizione e la videolimpaginazione**, utilizzando la tipometria, memorizzando le caratteristiche grafico-tipografiche (carattere, interlinea, corpo, possibili varianti di serie -



neretto, corsivo, tondo, maiuscolo, ecc...); **gestire e trattare il testo e l'immagine**, combinando i colori in funzione di effetto cromatico, leggibilità, legame forma, colore e contrasto, scegliendo le modalità di rappresentazione grafica dei testi, delle immagini e dei simboli (tipo, stile, misure dei caratteri), modificando le immagini (monocromatiche e a colori) attraverso programmi e applicativi, di colorazione, fotoritocco e fotomontaggio e stampando tramite macchine digitali una prova campione, necessaria alla valutazione preventiva da parte del committente ed utile al controllo del processo di stampa; **gestire la fotoriproduzione e formatura offset e flessografica**, applicando parametri tecnici per la produzione di pellicole o file funzionali alla predisposizione delle attività di imposizione, definendo sul tavolo luminoso o a video l'imposizione delle pagine di un documento: riordino e posizione delle segnature di registro, applicando tecniche di formatura tradizionale o digitale delle matrici per la stampa ed il controllo delle stesse e tecniche per la realizzazione di prove cianografiche (tradizionali e digitali); **progettare la rappresentazione grafica del progetto**, comprendendo finalità e uso del progetto grafico da realizzare, definendo il rapporto tra il soggetto e il contesto per raggiungere gli obiettivi prefissati, elaborando linguaggi grafici in coerenza con gli obiettivi identificati; **definire la lavorazione contenuti testuali e grafici**, adottando strumenti e applicativi tradizionali e digitali utili alla formattazione, impaginazione e realizzazione grafica dei testi, applicando metodi e tecniche di editing tradizionali e digitali e tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali (testuali e grafici) tenendo conto degli standard e dei format tradizionali e digitali; **comporre il prodotto editoriale**, valutando coerenza, completezza, chiarezza e correttezza complessiva del prodotto editoriale, individuando la rispondenza del prodotto con gli input iniziali e gli obiettivi editoriali prestabiliti, prefigurando eventuali correttivi e interventi di riallineamento in relazione a criticità e/o esigenze specifiche, adottando procedure e strumenti di chiusura e consegna degli esecutivi del prodotto editoriale; **configurare il prodotto editoriale**, trasferendo indicazioni e informazioni funzionali alla formulazione di soluzioni grafiche, definendo la struttura del testo nei suoi aspetti essenziali (sezioni, capitoli, paragrafi, ecc.) in funzione della tipologia di prodotto, traducendo l'idea editoriale in una soluzione tecnico-progettuale che identifichi modalità di intervento, tempi di lavorazione e risorse professionali da coinvolgere in coerenza con il budget a disposizione e definendo nel dettaglio gli aspetti di contenuto e di forma su cui attuare l'intervento di editing; **impostare l'intervento di editing**.

o) Impaginatore di concessionarie di pubblicità che definisce il menabò di impaginazione del giornale o strumento equivalente, in contatto o collegamento con la redazione dell'editore anche tramite sua tipografia;

Tali lavoratori conoscono i codici tipografici, elementi di colorimetria, elementi di comunicazione visiva, elementi di disegno, elementi di fotografia, elementi di giornalismo, elementi di grafica creativa, grafica del prodotto editoriale, la normativa sulla sicurezza sul lavoro e la normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore), nonché i principi della comunicazione attraverso stampa, tecniche di fotoritocco, tecniche di rilegatura, tecniche di riproduzione grafica, tecniche di stampa, tecniche editoriali, tecnologia del colore, tecnologie di fotocomposizione e le teorie della comunicazione visiva.

Competenze



Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **predispone il layout grafico**, applicando modalità di rilevazione conformità degli impaginati, tecniche di impaginazione, tecniche di progettazione grafica, tecniche di ritocco immagini, tecniche progettazione di prodotti editoriali ed utilizzando software di elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi), software grafica vettoriale (Illustrator, Freehand o analoghi) e software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi); **progettare e realizzare la grafica della pagina**, applicando modalità di rilevazione conformità impaginati, tecniche di impaginazione, tecniche di ritocco immagini, utilizzando software di desktop publishing (DTP), software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi), software grafica vettoriale (Illustrator, Freehand o analoghi) e software di grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi).

p) Segretario di produzione di concessionarie di pubblicità con mansioni di concetto e funzioni di coordinamento e controllo;

Tali lavoratori conoscono principi di organizzazione aziendale e gestione del team, il ciclo di vita della produzione cine-audiovisiva (processi, fasi, attività, ruoli organizzativi etc.), l'organizzazione della produzione, norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro, tecniche di comunicazione elementi di diritto commerciale e diritto d'autore e la normativa in tema di Privacy e Copywrite.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **supportare il produttore (o del delegato alla produzione) nel suo lavoro**; provvedere all'attività organizzativa e amministrativa relativa alla realizzazione di un film o di un programma televisivo; **controllare la presenza degli attori sul set, la disponibilità dei materiali necessari nel corso delle riprese, dei collegamenti tra il set e la produzione.**

q) Programmatore di pubblicità cinema nelle concessionarie di pubblicità;

Tali lavoratori conoscono la normativa in materia di salute e sicurezza del lavoro, metodi di design della comunicazione multimediale per la produzione grafica, pubblicitaria, web design, principi di contabilità gestionale, tecniche di produzione visiva, disegno grafico, trattamento digitale video per gestire le immagini su supporti video e tecniche fotografiche per la produzione e gestione delle immagini, nonché elementi di marketing strategico ed operativo, principali tecniche e modalità di monitoraggio del media planning, metodi statistici per l'analisi dei dati, la normativa di riferimento e elementi di statistica. Essi conoscono altresì caratteristiche e tipologie di strumenti e mezzi di comunicazione, i processi televisivi, cinematografici e radiofonico, caratteristiche e tipologie degli operatori pubblicitari, tecniche di comunicazione interpersonale riferite allo specifico contesto d'uso, tecniche di budgeting e tecniche della comunicazione pubblicitaria, nonché gli scenari dei programmi radio-televisivi, elementi di marketing e di psicologia della comunicazione, caratteristiche, tipologie, termini e condizioni di vendita delle agenzie pubblicitarie, caratteristiche e criticità del mercato pubblicitario. I suddetti lavoratori conoscono inoltre tipologie e funzioni dei programmi di grafica digitale per la definizione delle immagini, i software per la creazione e creazione di immagini (X-press, Illustrator, Photoshop, Free Hand, ecc...), tecniche di realizzazione di storyboard, elementi di flash design, elementi di



progettazione CAD, strumenti per la presentazione multimediale e tecnologie web per la gestione delle Immagini e del video.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire in sicurezza dell'attività di pianificazione, monitoraggio e valutazione; creare proposte e definire le risorse finanziarie**, realizzando la rilevazione ed elaborazione di dati economici necessari per fare preventivi per la realizzazione di campagne pubblicitarie, definendo lo stile comunicativo ed identificando le parole chiave in base all'obiettivo prefissato, definendo il piano economico ed i tempi per la realizzazione del progetto; **monitorare il media planning**, verificando il rispetto della normativa di riferimento (diritti d'autore, marchi, ecc.), adoperando specifiche piattaforme per l'analisi ed il monitoraggio dei dati (contenuti di maggior trend, gli Influencer, il target, ecc...) e specifici software di analisi della pre-evaluation, comunicando con gli operatori pubblicitari (fotografi, registri, grafici, ecc..) e verificando che l'acquisto di spazi pubblicitari sia avvenuto secondo le indicazioni e gli accordi presi; **gestire il coordinamento con gli operatori pubblicitari**, riferendo informazioni e dati specifici agli operatori pubblicitari, calcolando i tempi necessari per la realizzazione delle campagne pubblicitarie, individuando eventuali necessita di nuovi operatori pubblicitari adeguati alla tipologia di lavoro da svolgere, gestendo criticità emerse e adottando modalità di comunicazione ed interazione diverse a seconda dell'interlocutore e del contesto; **laddove richiesto, gestire l'acquisto di degli spazi pubblicitari**, realizzando un check sulle caratteristiche dei diversi spazi pubblicitari individuati ed identificare, sulla base degli obiettivi prefissati e del budget, gli spazi pubblicitari più competitivi in termini di immagine, rilevando e segnalando eventuali anomalie e difformità rispetto a quanto accordato, provvedendo a rinnovare acquisti o eventuali abbonamenti, adottando tecniche di pianificazione delle attività e di media planning e redigendo documenti e procedure interne in base ai dati analizzati e le informazioni ricevute.

r) Art-buyer nelle agenzie di pubblicità;

Tali lavoratori conoscono le arti visive, elementi di budgeting, elementi di disegno artistico, elementi di fotografia, elementi di grafica creativa, elementi di grafica pubblicitaria, elementi di illustrazione, elementi di marketing strategico ed operativo, elementi di psicologia della comunicazione, la normativa sull'autodisciplina pubblicitaria, la semiotica visiva, figurativa e plastica, nonché le tecniche della comunicazione pubblicitaria, di animazione multimediale, di fotolito, e le tecnologie per la comunicazione. Essi conoscono altresì la lingua inglese al livello C1 Europass e le norme in materia di sicurezza sul lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **reperire materiali adatti ad effettuare servizi fotografici e video; definire luoghi adatti ad effettuare servizi fotografici e video, sulla base di linee stilistiche dettate dalla coerenza alla costruzione della immagine.**

s) Visualizer nelle agenzie di pubblicità;

Tali lavoratori conoscono il codice Internet e del commercio elettronico, per la gestione e



l'utilizzo delle informazioni e la diffusione delle informazioni via web, le fonti nazionali e internazionali di autoregolamentazione della deontologia professionale, il linguaggio tecnico in lingua inglese, i contratti operanti nel settore pubblicitario, per gestire i rapporti di collaborazione e le forniture, tecniche di copywriting e below the line per la produzione della comunicazione esterna (depliant, locandine, brochure), nonché la stampa e gli strumenti di produzione per la gestione delle pubblicazioni e inserzioni, la normativa in materia di diritto d'autore e industriale, per gestire le attività di produzione intellettuale, le tecniche di gestione integrata delle campagne per l'attuazione delle attività di direct marketing, sponsorizzazioni, relazioni pubbliche, promozioni e merchandising e le tecniche di produzione video e audio per l'adattamento di uno spot dalla stampa alla televisione e viceversa. Essi conoscono altresì la teoria e la tecnica della progettazione pubblicitaria per la pianificazione e la progettazione creativa, la psicologia della comunicazione per individuare gli elementi influenti e gli effetti sul mondo aziendale, la normativa in materia di sicurezza sul lavoro, le funzioni avanzate del software come Photoshop CS, la gestione del colore e dei formati alle impostazioni di stampa, tecniche e programmi per il rendering, l'animazione e il drafting, nonché i settaggi e le modalità di modellazione, la creazione di linee 2D e la modellazione 3D, strumenti di modifica e di visualizzazione, strumenti di modifica intermedi, le tecniche di impaginazione, di rilegatura, di ripresa video e di stampa. I suddetti lavoratori conoscono inoltre elementi di disegno, elementi di disegno artistico, elementi di fotografia, elementi di grafica creativa, elementi di grafica pubblicitaria ed elementi di illustrazione.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **curare la trasposizione delle idee in bozzetti; ideare strumenti di comunicazione, immagini e linguaggi capaci di trasmettere, in modo originale, messaggi e valori aziendali; ideare e stendere il layout; progettare la comunicazione visiva, sia in ambito tradizionale sia in ambito digitale/informatico; curare la sintesi tra diverse forme di comunicazione (iconica, filmica e sonora).**

t) **Dashboard designer nelle agenzie di pubblicità;**

Tali lavoratori conoscono lo scenario digitale contemporaneo, elementi di marketing strategico e operativo tradizionale e digitale, elementi di business analytics ed i principali software e tool digitali di supporto, elementi di project management, nonché il codice Internet, le fonti nazionali e internazionali di autoregolamentazione della deontologia professionale, il linguaggio tecnico in lingua inglese, i contratti operanti nel settore pubblicitario per gestire i rapporti di collaborazione e le forniture, tecniche di copywriting e below the line, la normativa in materia di diritto d'autore e industriale, la normativa in materia di sicurezza sul lavoro, i software per accedere, gestire, memorizzare e analizzare elevate quantità di dati (per esempio SAS), i più comuni software di analytics e di BI. Essi conoscono altresì principi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, i DBMS (DataBase Management Systems), gli strumenti di Business Intelligence, i metodi per la raccolta dei dati e le tecniche e gli strumenti di analisi statistica, principi di data management, data modeling, data mining, data enrichment e cluster analysis.

Competenze



Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **ideare le modalità più appropriate per rendere intellegibili e comunicabili i dati di marketing, finanziari, amministrativi, di produzione e quelli provenienti delle piattaforme digitali aziendali.**

u) Assistente copywriter nelle agenzie di pubblicità;

Tali lavoratori conoscono le arti visive, elementi di dizione, elementi di linguistica, elementi di psicologia della comunicazione, i generi musicali, nonché la normativa sulla sicurezza sul lavoro, la normativa sull'autodisciplina pubblicitaria, la scrittura creativa, le strutture grammaticali della lingua italiana e, laddove richiesto, inglese, nonché il linguaggio tecnico in lingua inglese. Essi conoscono altresì le tecniche della comunicazione pubblicitaria, tecniche di animazione multimediale, tecniche di impaginazione, tecniche di registrazione audio, tecniche di ripresa video e tecniche di stampa.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **supportare i supervisori nella creazione dei testi pubblicitari**, applicando tecniche di ideazione pubblicitaria, tecniche di sceneggiatura, tecniche di scrittura pubblicitaria e tecniche di sviluppo del pensiero creativo; **eseguire la produzione di elementi audio di una campagna pubblicitaria**, realizzando le direttive dei supervisor e applicando modalità di rilevazione conformità impaginati; **realizzare la produzione di elementi testuali di una campagna pubblicitaria**, applicando modalità di rilevazione conformità impaginati.

v) Assistente art director nelle agenzie di pubblicità;

Tali lavoratori conoscono le arti visive, elementi di disegno tecnico e artistico, elementi di fotografia, elementi di grafica creativa, elementi di grafica pubblicitaria, elementi di illustrazione, elementi di marketing, elementi di psicologia della comunicazione, la normativa sulla sicurezza sul lavoro, sull'autodisciplina pubblicitaria, la normativa in materia di gestione delle informazioni digitali e di tutela della Privacy e di copywriting, la semiotica visiva, figurativa e plastica, nonché le tecniche del linguaggio cinematografico, della comunicazione pubblicitaria, di animazione multimediale, di fotolito, di impaginazione, di rilegatura, di ripresa video, di stampa e le tecnologie per la comunicazione.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **supportare l'art director nell'ideazione di elementi visivi di una campagna pubblicitaria**, applicando tecniche di disegno, tecniche di grafica pubblicitaria, tecniche di ideazione pubblicitaria e tecniche di impaginazione; **realizzare prototipi applicando tecniche di disegno, tecniche di ideazione pubblicitaria, tecniche di photoediting**, utilizzando software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi), software grafica vettoriale (Illustrator, Freehand o analoghi) e software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi); **supportare l'art director nella rilevazione di conformità di prodotti grafici e video.**

w) Assistente account executive nelle agenzie di pubblicità e Assistente account sales;

Tali lavoratori conoscono elementi di marketing e di comunicazione, la normativa sulla disciplina



pubblicitaria e sulla Privacy, la terminologia e gli aspetti tecnici e commerciali del mercato pubblicitario. Essi conoscono altresì i principi dell'economia aziendale e budgeting, i database aziendali ed i principali programmi informatici ad essi connessi, la normativa sulla sicurezza sul lavoro e il linguaggio tecnico in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **supportare l'account executive nella gestione del budget del cliente; supportare nella cura dei rapporti fra clienti e reparto creativo; individuare e comunicare gli eventuali problemi pubblicitari e promozionali.**

x) Assistente media planner nelle agenzie di pubblicità;

Tali lavoratori conoscono principi di marketing strategico ed operativo, principi di editoria, elementi di giornalismo, elementi di comunicazione, principi di economia e gestione aziendale, nonché di budgeting, e principi di psicologia dei consumi. Essi conoscono altresì l'informatica e i relativi applicativi connessi alle proprie attività, l'analisi statistica, i principali media off line e on line, i principali tools e software di media planning, nonché il linguaggio tecnico in lingua inglese, la normativa sulla sicurezza della Privacy e la normativa sulla sicurezza sul lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **supportare il media planner nella gestione degli spazi, dei tempi e delle risorse economico-finanziarie (suddivisione del budget); valutare i mezzi di comunicazione offline ed online (media mix) da utilizzare per raggiungere gli obiettivi di business, marketing e comunicazione di una campagna pubblicitaria; supportare il media planner nella definizione della copertura demografica e geografica degli annunci pubblicitari in riferimento al target, nonché il numero di riproposizioni di un messaggio pubblicitario (frequenza), la durata, le date e gli orari della campagna (organizzazione temporale); gestire, su indicazione del media planner, la programmazione dell'acquisto degli spazi pubblicitari e i rapporti con le concessionarie e i fornitori (se non è presente la figura del Media Buyer); eseguire la stesura del report conclusivi sui risultati della campagna.**

y) Web Designer;

Tali lavoratori conoscono la comunicazione multimediale, elementi di architettura hardware e software, elementi di disegno, elementi di fotografia, elementi di grafica computerizzata, elementi di grafica creativa, elementi di grafica pubblicitaria, nonché elementi di webdesign, linguaggi multimediali, linguaggio e editor per file XML, il linguaggio HTML e metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale. Essi conoscono altresì i principi di accessibilità web, i principi di usabilità web, le problematiche di digital right management, la semiotica visiva, figurativa e plastica, nonché i sistemi 3D per effetti speciali/animazioni. Tali lavoratori conoscono inoltre i sistemi di pubblicazione di contenuti multimediali (streaming, ecc.), i software animazione (Flash, Shockwave o analoghi), i software di impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi), i software per lo sviluppo web (DreamWeaver, FrontPage o analoghi), nonché le tecnologie per la comunicazione, le tendenze della grafica multimediale e la teoria del



colore. I suddetti lavoratori conoscono inoltre la normativa sulla sicurezza sul lavoro e il linguaggio tecnico in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **sviluppare il layout grafico di un prodotto multimediale**, applicando modalità di rilevazione conformità prodotti grafici, tecniche di computer grafica e tecniche di sviluppo del pensiero creativo, utilizzando il linguaggio tecnico della comunicazione multimediale, software animazione (Flash, Schockwave o analoghi), software di authoring, software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi), software elaborazione suoni, software grafica vettoriale (Illustrator, Freehand o analoghi), software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi), software rendering (3D o analoghi) software sviluppo web (DreamWeaver, FrontPage o analoghi) e tools di pubblicazione di contenuti sul Web; **progettare la grafica di un prodotto multimediale**, applicando modalità di analisi dei bisogni di comunicazione, tecniche di computer grafica, tecniche di ideazione pubblicitaria, tecniche di progettazione di prodotti multimediali, tecniche di progettazione grafica e tecniche di sviluppo del pensiero creativo, utilizzando altresì il linguaggio tecnico della comunicazione multimediale, software grafica vettoriale (Illustrator, Freehand o analoghi), software grafica-impaginazione (Xpress, InDesign o analoghi) e strumenti per la prototipazione multimediale.

z) Digital media specialist;

Tali lavoratori conoscono tecniche di marketing dei motori di ricerca (per esempio, ottimizzazione del motore di ricerca), la normativa di riferimento (sul lavoro, EU Privacy and Electronic Communications Directive, rischi di frode dell'inserzionista, Privacy, Copywrite, ecc.), tecniche di marketing su social media, tecniche di marketing via e-mail (ad esempio, pubblicità via chat), tecniche di marketing su dispositivi mobili (ad esempio, basati sulla localizzazione del target, codice QR), tecniche di marketing di visualizzazione (ad esempio, personalizzazione dei contenuti attraverso i cookie) e i concetti principali di web marketing come web presence e web audience.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **supportare il social media manager nella definizione della strategia di comunicazione sui canali social** (ad esempio, Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Telegram, ecc.); **contribuire allo sviluppo dei piani di comunicazione integrati, in rapporto di subordinazione rispetto al Social Media manager; supportare il proprio responsabile nella determinazione del profilo tipo e della consistenza del cliente finale e potenziale**, attraverso lo studio di ricerche di mercato, sondaggi e rilevazioni dai principali social media; **marketing digitale**, raccogliendo e valutando i suggerimenti dei clienti utilizzando i social media e gli strumenti di indagine on-line, definendo gli obiettivi del sito web, applicando tecniche per rendere un sito web più efficace nell'attrarre visitatori, ottenendo maggiore visibilità verso i motori di ricerca, contribuendo a pianificare e gestire una campagna di pubblicità digitale, sviluppando contenuti efficaci con l'utilizzo dei diversi media (testo, immagini, video...) ed individuando l'esatto target di riferimento, definendone le caratteristiche specifiche.



aa) Tecnico stampa nelle agenzie di pubblicità;

Tali lavoratori conoscono le norme tipografiche che regolano la formattazione del testo e degli oggetti grafici, i formati di importazione di testo e oggetti grafici e tecniche di conversione, le caratteristiche dei software di impaginazione digitale, elementi di composizione tipografica (gabbia impaginativa, pagine mastro, stili di testo, grafismi decorativi, riferimenti automatici), caratteristiche dei diversi formati di salvataggio in funzione dell'utilizzo dell'impaginato, tecniche di controllo bozze, differenze tecniche tra prodotti grafici da fruire su carta o in formato digitale, nonché il processo di realizzazione delle matrici di stampa mediante l'utilizzo del CTP (computer to plate), i procedimenti e processi di stampa offset, caratteristiche delle principali macchine da stampa offset (a foglio: offset-piana; a bobina: roto-offset; monocolori o pluricolori), caratteristiche e proprietà degli inchiostri (semitrasparenti o coprenti), elementi di densitometria e spettrofotometria applicate al controllo della qualità degli stampati, procedure di analisi e registrazione dei dispositivi della macchina da stampa offset, elementi di colorimetria, proprietà, tipologie e formati della carta, caratteristiche delle matrici per stampa offset e principali problematiche di stampa. Essi conoscono altresì tecniche di nobilitazione di uno stampato, tecniche per la preparazione dei telai serigrafici, caratteristiche e usi delle macchine da stampa serigrafica (manuali, semi-automatiche e automatiche), tecniche di asciugatura dello stampato (forno con lampade UV, spray protettivi, cottura in forno, ecc...), principi di serigrafia nella stampa tessile, tecniche di stampa serigrafica e gli effetti sui diversi supporti finali (es. tessuto, vetro, ceramica, porcellana), nonché la tecnologia di stampa digitale (inkjet, laser, lambda, trasferimento termico, sublimazione), elementi caratteristici della stampa digitale (grafismo, tecnologia, inchiostro, supporto e finitura), le caratteristiche dei diversi supporti (carta, carta adesiva, lucidi, vinile, canvas, tessuto), i principali criteri di scelta della macchina digitale in funzione del formato e del supporto di stampa, la prototipazione 3D: tecnologia additiva e sottrattiva e il concetto di stampa certificata (profili colore ICC). I suddetti lavoratori conoscono inoltre tecniche e procedure di allestimento dello stampato (taglio, piegatura, cucitura, ecc...), macchine e materiali per l'allestimento dello stampato (piegatrici, raccogliatrici, cucitrici, ecc...), tecniche e procedure di finitura del prodotto stampato (plastificazione, verniciatura, fustellatura, cordonatura, ecc...), tecniche di controllo dei prodotti grafici allestiti e procedure di settaggio delle macchine per l'allestimento dello stampato.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **provvedere all'impaginazione digitale di prodotti grafici**, impostando stili di testo (modificando quelli esistenti o creandone di nuovi), creando eventuali grafismi decorativi e tabelle per organizzare dati informativi, generando didascalie, note a piè pagina, sommari, indici analitici, riferimenti incrociati, eseguendo il controllo delle bozze stampate, importando oggetti grafici (immagini, illustrazioni, grafismi) posizionandoli o ridimensionandoli, inserendo il testo corrente, impostando il layout di pagina e la gabbia impaginativa per prodotti grafici mono o multi pagina e salvando il file nel rispetto del formato ottimale per l'utilizzo successivo; **eseguire la stampa con procedimento offset**, montando la lastra di stampa ed effettuando le regolazioni iniziali (passaggio in macchina della carta, regolazione del calamaio in funzione del soggetto da



stampare), gestendo la fase di avviamento della macchina per la stampa su un lato a un colore, su un lato a più colori e la stampa in bianca e volta, montando in macchina i materiali di consumo (carta, inchiostro, soluzione di bagnatura), avviando ed eseguendo le operazioni di tiratura, individuando e intervenendo sulle principali problematiche di stampa, preparando le lastre litografiche (matrici) di stampa; **eseguire la stampa con procedimento serigrafico**, individuando ed intervenendo sulle principali problematiche di stampa, eseguendo operazioni di rifinitura e nobilitazione del prodotto finale, scegliendo gli inchiostri serigrafici più adatti in funzione del supporto su cui stampare, impostando la stazione di stampa, utilizzando strumenti e materiali per il fissaggio e per l'asclugatura del grafismo, eseguendo la stampa su supporti rigidi e flessibili, preparando e montando il telaio serigrafico; **eseguire la stampa digitale**, gestendo la stampa digitale 3D di prototipi o gadget a piccola tiratura in materiale plastico, eseguendo stampe digitali di grande formato su carta o altri supporti mediante plotter ink-jet, gestendo le problematiche di stampa che dipendono dalle successive fasi di allestimento dello stampato (es. vele e roll-up, occhiellatura banner, applicazioni dei supporti termoretraibili), eseguendo stampe composte (es. copertina da un cassetto e interni da altro) con eventuali finiture in linea (es. piega, pinzatura, brossura, perforazione) e stampe digitali di piccolo formato mediante stampanti laser collegate a PC direttamente o mediante server di stampa, scegliendo ed impostando la macchina digitale più adatta al tipo di stampa da eseguire; **provvedere all'allestimento dello stampato**, settando le macchine per l'allestimento dello stampato a seconda del tipo di lavorazione richiesta, utilizzando macchine semiautomatiche/automatiche di piega, cucitura, incollatura, fustellatura, cordonatura e rilegatura e strumenti per il taglio, la misurazione dimensionale e per regolare il controllo dello spessore del prodotto da allestire, individuando e selezionando i materiali necessari alle operazioni di allestimento (colle, filo refe, ecc...), confezionando il prodotto finito (packaging) in maniera adeguata per il trasporto e la conservazione, applicando tecniche per il controllo dei prodotti finiti e monitorando il corretto funzionamento delle macchine, utilizzando, laddove richiesto, impianti di accoppiamento automatico o tecniche manuali per unire il fascicolo/insieme di fascicoli alla copertina e scegliendo il tipo di rilegatura più idoneo ai requisiti richiesti per il prodotto finito.

bb) Supervisore di processo nelle aziende di ricerca di mercato;

Tali lavoratori conoscono tecniche di analisi della segmentazione della clientela, metodologie della ricerca quantitativa e qualitativa, elementi di statistica, sociologia e psicologia sociale, la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, di tutela della Privacy e le fonti statistiche e amministrative. Essi conoscono altresì le tecniche di rilevazione dei dati, le tecniche di campionamento, tecniche di sostituzione (indagini campionarie), procedure di archiviazione dati, elementi di progettazione dei database, nonché le tecniche di misura degli scostamenti, elementi di marketing e di organizzazione aziendale e la lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire il personale**, applicando tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di motivazione risorse umane, tecniche di gestione del personale, modalità di coordinamento del lavoro e metodi per la valutazione delle prestazioni; **supportare le strategie ed i progetti di marketing aziendali**;



laddove richiesto, valutare i profitti e la proiezione dei volumi di vendita; promuovere test a campione per verificare su determinati gruppi di consumatori l'effettiva efficacia di un prodotto e/o servizio; progettare indagini per la rilevazione di dati di marketing (es. variabili descrittive dei consumatori, struttura offerta/domanda, dinamiche competitive, modelli di previsione, vendite, prezzi, canali di distribuzione, ecc.); elaborare impianti metodologici delle indagini (es. campionamento, individuazione delle stime di errore, definizione piani di controllo per la qualità del dato statistico ecc.); supervisionare lo svolgimento dell'indagine; controllare la qualità dei dati rilevati.

cc) Assistente del product manager e Assistente del project manager;

Tali lavoratori conoscono elementi di marketing, elementi di psicologia della comunicazione, le tecniche di marketing e vendita per adottare strategie efficaci di comunicazione e di vendita al cliente, anche in ambiente digitale, e le tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace della relazione con i clienti. Essi conoscono altresì i software gestionali, le normative di riferimento del settore merceologico dell'esercizio e quelle sulla sicurezza sul lavoro, nonché il linguaggio tecnico in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **supportare il product/project manager nelle attività caratteristiche della funzione; eseguire il monitoraggio dei dati di mercato e l'andamento delle vendite, con il relativo impatto sul trend e sulle performance dei brand; assistere il product/project manager nei processi di innovation e renovation riguardanti i brand aziendali.**

dd) Internal auditor;

Tali lavoratori conoscono principi di organizzazione aziendale, gestione aziendale e controllo di gestione, i sistemi informatici per l'elaborazione di dati statistici e della teoria delle probabilità, nonché per l'analisi dei rischi. Essi conoscono altresì il bilancio civilistico, il bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE), elementi di diritto amministrativo, diritto societario, diritto tributario, diritto del mercato finanziario, nonché la normativa in materia di tutela della Privacy, la normativa, regolamenti e codici in materia di corporate governance, principi e metodi del controllo interno, principi e metodi per il risk management, le scritture contabili, libro giornale e partita doppia, le tecniche di auditing, di gestione contabile e finanziaria. I suddetti lavoratori conoscono inoltre la normativa sulla sicurezza sul lavoro e il linguaggio tecnico in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **verificare l'efficacia delle procedure amministrative interne, individuando le aree di rischio; formulare protocolli di comportamento e direttive aziendali; verificare la corretta applicazione delle direttive, fornendo consulenza sulla loro implementazione; controllare le procedure relative alle autorizzazioni interne; valutando la rispondenza delle procedure e formulando eventuali correttivi; valutare la situazione economico/finanziaria della società; verificare il sistema di controllo interno; progettare il sistema di controllo interno ed effettuare un intervento di**



Internal audit.

ee) IT auditor;

Tali lavoratori conoscono le procedure di gestione delle modifiche della configurazione, le caratteristiche tecniche e funzionali di modelli di gestione IT (es. COBIT), la normativa in materia di tutela della Privacy e sulle licenze d'uso del software, la struttura, le operazioni e i programmi software della tecnologia informatica dell'organizzazione, i linguaggi di programmazione, elementi chiave di cybersecurity, IT security e Privacy, i processi di audit, principi di organizzazione aziendale, tipologie di strutture di report e redazione di report, caratteristiche tecniche e funzionali di software di foglio elettronico, concetti di statistica descrittiva per l'analisi dei dati, nonché le misure di controllo dei sistemi informatici, programmi hardware e software per progettare e testare sistemi, tecniche e strumenti per pianificare e gestire le attività di verifica e conformità PRIVACY/GDPR, la normativa di riferimento e del settore specifico e le principali tecniche, i principali strumenti di IT Audit. Essi conoscono altresì la normativa in materia di sicurezza sul lavoro, tecniche di comunicazione efficace, tecniche di data quality assessment, di monitoraggio e reporting a supporto del management, tecniche di disegno dei sistemi e implementazione, approcci per stimare lo sviluppo di un sistema IT, principi e metodi del controllo di gestione e della qualità, principi e metodi del controllo interno e principi e metodi per il risk management, nonché il linguaggio tecnico in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **programmare, pianificare ed eseguire l'audit; laddove richiesto, coordinare il gruppo di audit (per i team leader); provvedere ad esporre gli esiti dell'audit e gestire eventuali conflitti; garantire l'integrità, l'affidabilità e le prestazioni dei processi aziendali; valutare i rischi IT.**

ff) Specialista di controllo di qualità;

Tali lavoratori conoscono tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità, software di elaborazione e di codificazione dei dati quantitativi e qualitativi, i requisiti della norma ISO 9001, i requisiti della documentazione del sistema di gestione per la qualità, elementi base di una politica per la qualità, la sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche), i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, le tecniche di reporting, le tecniche di comunicazione efficace, nozioni di base sulle caratteristiche e le modalità di certificazione dei sistemi di gestione per la qualità, i metodi per gestire i rapporti con i clienti e l'assistenza, i metodi per gestire la qualità e controllare il processo produttivo, modalità di attuazione della gestione delle non conformità e delle azioni correttive e/o preventive, tecniche di base di customer satisfaction, nonché criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità, i criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori, gli adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore, elementi di analisi organizzativa, metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing, nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità, l'analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo, le metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la



misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, i metodi per la gestione dei reclami e i principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità e le tecniche di conduzione degli audit interni e per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale. I suddetti lavoratori conoscono inoltre criteri e metodi per la valutazione dei rischi, i metodi di sorveglianza, gli organi di vigilanza, controllo, assistenza, le misure generali di tutela, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, nonché l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e, laddove richiesto, procedure di emergenza e primo soccorso.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **definire monitoraggio e supervisione del sistema qualità**, redigendo un manuale interno contenente la normativa per il rispetto delle specifiche di qualità, predisponendo, aggiornando ed archiviando la modulistica relativa alla certificazione e al controllo qualità, predisponendo e curando un sistema di reporting dei controlli effettuati, impostando variabili e parametri del sistema informativo per la gestione della qualità in azienda, gestendo le comunicazioni con il personale di ogni livello, impostando un sistema per il monitoraggio delle attività in funzione delle politiche di qualità ed applicando tecniche di analisi statistica per la valutazione dei risultati delle attività di audit; **predispone l'applicazione di procedure per la gestione in qualità dei processi produttivi**, applicando procedure di gestione in qualità del processo produttivo, procedure per la gestione delle non conformità e delle azioni correttive e/o preventive, procedure di qualità relative ai rapporti con i clienti e all'assistenza (laddove si configurino), procedure di qualità per il controllo e la manutenzione delle attrezzature, individuando gli aspetti critici e le aree di miglioramento del processo presidiato e gli elementi di base per una politica della qualità; **implementare e gestire un sistema qualità**, applicando la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore, metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, ecc.), definendo i requisiti del sistema di gestione per la qualità, la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder, le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive, la struttura organizzativa e le responsabilità, la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale e le modalità per la gestione dei reclami, effettuando la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione, il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, pianificando e attuando gli audit interni; **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso e le misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature.

gg) Revisore contabile;

hh) Contabile con mansioni di concetto;

Tali lavoratori conoscono i processi caratteristici della funzione amministrativa e le interazioni

con le altre funzioni aziendali, le procedure e i documenti che competono al processo amministrativo contabile, le tipologie e i metodi di rilevazione contabili e di bilancio, la struttura, il funzionamento e la dinamica della partita doppia, le innovazioni legislative rispetto all'IVA, IRAP, IRPEF e ICI e la normativa sulla privacy. Tali lavoratori, inoltre, conoscono la struttura della busta paga, i programmi standard di gestione delle elaborazioni e la regolazione giuridico contrattuale degli elementi e degli istituti dei cedolini. Essi conoscono altresì la struttura ed il processo di costruzione del budget, i concetti di costi fissi, variabili, diretti, indiretti, i margini di contribuzione, la gestione caratteristica e la gestione finanziaria, la struttura patrimoniale ed il rapporto tra fonti di finanziamento e impieghi finanziari. I suddetti lavoratori hanno inoltre un'ottima conoscenza dei software di gestione della contabilità, degli strumenti di office per la gestione quotidiana dei flussi di lavoro e per l'archiviazione, nonché dei programmi di gestione della home banking ed in generale di pagamento e riscossione. Essi, inoltre, hanno un buon approccio al problem solving e alla comunicazione interpersonale ed elettronica con colleghi e consulenti esterni e lavorano per obiettivi, individuali e di gruppo.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **organizzare in autonomia, con l'utilizzo di strumenti informatici, l'agenda delle scadenze amministrative aziendali**, coordinando le aree aziendali per il rispetto dei tempi prescritti, identificando le disposizioni legislative influenzanti le scadenze aziendali, redigendo il programma delle scadenze, segnalando in anticipo comportamenti e documenti necessari per il rispetto dei tempi, supportando gli enti aziendali nella gestione dei contratti con fornitori, collaboratori e clienti, coordinando i gruppi di lavoro e prendendo decisioni; **gestire la ricezione ed emissione di documenti contabili nel rispetto delle norme identificando informazioni e dati per la redazione di documentazione**, organizzando i documenti per le registrazioni contabili, caricando i dati nel software gestionale, adempiendo alle disposizioni normative vigenti, effettuando i controlli per il riscontro della correttezza del processo contabile, conducendo relazioni con soggetti esterni, raccogliendo i documenti del processo di gestione e redigendo il documento relativo all'operazione contabile; **gestire il protocollo, lo smistamento e l'archiviazione dei documenti in entrata e l'accesso agli stessi dopo l'archiviazione**, raccogliendo i documenti contabili vistati per caricamento avvenuto, smistando i documenti contabili secondo il protocollo di archiviazione aziendale, estraendo informazioni da una base di dati esistente ed operando nel rispetto delle norme sulla privacy; **pianificare il piano di lavoro per l'organizzazione delle registrazioni contabili in autonomia e coordinando in termini di supervisione e aiuto gli addetti alla contabilità**, supportando gli addetti alla contabilità, curando l'innovazione e l'adeguamento del sistema contabile e del software aziendale alla evoluzione delle norme, alle caratteristiche aziendali e del settore di riferimento ed individuando soluzioni innovative rispetto ai problemi emergenti; **gestire le registrazioni dei documenti contabili e gli adempimenti fiscali e previdenziali**, effettuando le registrazioni contabili relative ai documenti secondo il piano di lavoro predisposto e osservando le disposizioni normative; **gestire la raccolta degli elementi che permettono di predisporre la busta paga**, raccogliendo i dati di input provenienti dai servizi- settori aziendali o dalle aziende clienti, utilizzando il programma di gestione delle elaborazioni, effettuando conteggi e governando le



relazioni e la corrispondenza con interlocutori diversi; **controllare periodicamente l'andamento dei flussi finanziari e fornire report di commento al superiore ; gestire i pagamenti utilizzando strumenti adeguati e la home banking; collaborare alla predisposizione del piano dei centri di costo e i collegamenti con la contabilità generale ; collaborare alla predisposizione del budget aziendale sia economico che finanziario in autonomia sulla base di indicazioni generali della direzione avviando il processo di costruzione del budget, consultando il responsabile sulla base delle indicazioni di budget emergenti da una prima ricognizione in azienda e reiterando il processo per definizione di una ipotesi di budget; gestire in autonomia la raccolta, l'inserimento, la elaborazione e la restituzione dei dati sull'andamento economico finanziario dell'azienda confrontandosi con il consulente esterno e predisponendo i report per il superiore e la direzione rilevando i dati a consuntivo sull'andamento aziendale, innovando le soluzioni di raccolta dei dati e di elaborazione del report di sintesi, applicando metodi orientati alla soluzione dei problemi, definendo ipotesi di intervento per il miglioramento della redditività aziendale, formulando un'analisi dei risultati aziendali e curando le relazioni con il responsabile e con altri stakeholder interni ed esterni implicati nel controllo di gestione; collaborare alla definizione del piano finanziario aziendale che origina dal budget secondo idonee soluzioni tecniche di politica finanziaria, formulando la previsione delle entrate ed uscite di cassa, curando la realizzazione operativa del piano entrate ed uscite, concordando con la cassa il piano elaborato e controllando gli scostamenti; gestire il rapporto con gli enti finanziari (banche, società di leasing, ecc...) applicando un atteggiamento di negoziazione per il miglioramento delle condizioni con il sistema finanziario; gestire le scritture di integrazione e di rettifica, riepilogo e chiusura di fine esercizio effettuando le scritture contabili dopo la condivisione con i responsabili e, laddove presente, con consulente esterno e controllando i risultati delle scritture effettuate; collaborare alla redazione e alla chiusura del bilancio aziendale, individuando le caratteristiche fondamentali della configurazione del bilancio sociale aziendale e formulando proposte di struttura del bilancio sociale aziendale.**

ii) Analista di procedure organizzative;

Tali lavoratori conoscono elementi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, modelli e strumenti di diagnosi organizzativa, clima e cultura delle organizzazioni, elementi di progettazione e sviluppo organizzativo, nozioni di teoria di "dinamiche di gruppo" e di "consulenza di processo", principi e metodologie di change management, elementi di organizzazione e di struttura aziendale (organization chart, ruoli aziendali, organigramma), tecniche e strumenti connessi all'analisi dei sistemi professionali, alla programmazione delle carriere, alla progettazione organizzativa, alla valutazione del lavoro e delle prestazioni, nonché strumenti di job- design, re- design e riassetto organizzativo. Essi conoscono altresì le tecniche di ricerca e di indagine degli indici di produttività e le modalità di impostazione di un sistema di controllo dell'efficienza organizzativa.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **definire ed eseguire la diagnosi organizzativa e interventi per il miglioramento del clima e della**



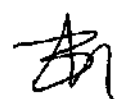
cultura aziendale, analizzando ed intervenendo sulla qualità delle relazioni interne/esterne (customer care e customer satisfaction) come strumento di potenziamento delle competenze individuali e organizzative, implementando attività di diagnosi volte a rilevare il clima e la cultura organizzativa individuando elementi di criticità e miglioramento, strutturando interventi di diagnosi organizzativa finalizzati a rilevare le criticità nei processi produttivi e favorire l'individuazione delle aree di miglioramento; **contribuire a progettare e modulare strutture e sistemi operativi; definire la mappatura e l'analisi di tutte le attività svolte in azienda e le loro interrelazioni; contribuire a progettare le procedure informatiche; laddove richiesto, svolgere attività di formazione a beneficio degli utenti interni.**

jj) Systems analyst;

Tali lavoratori conoscono elementi di disegno dei sistemi e implementazione, progettazione software secondo un approccio consolidato, gestione del cambiamento organizzativo, elementi di project management, metodi statistici per l'analisi dei dati, approcci per stimare lo sviluppo di un sistema IT, le procedure di controllo qualità, nuove opportunità tecnologiche e corrispondenza delle stesse con le esigenze aziendali, principi di economia aziendale, la normativa in materia di tutela della Privacy, i modelli di gestione IT (es. COBIT), nonché la gestione delle modifiche e della configurazione, i sistemi per la gestione del rischio e sicurezza informatica e la scelta del pacchetto software e ciclo di vita dell'implementazione. Essi conoscono altresì la sicurezza informatica, principi del Testing, le condizioni per l'erogazione dei servizi IT, i sistemi informativi in ambito aziendale, approcci RAD al ciclo di vita per lo sviluppo del sistema informativo, strumenti e tecniche di sviluppo, verifica e implementazione di sistemi IT e i cicli di vita per lo sviluppo del sistema, Modelli di analisi e sviluppo dei sistemi informativi centrati sull'utente, nonché i modelli di dati e il modello Object Oriented all'analisi di sistemi.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **definire aree di miglioramento e proposte di intervento sul sistema informativo**, applicando metodi di valutazione progetti, tecniche di project management, metodi di stima dell'impegno necessario per lo sviluppo di un sistema IT, tecniche di progettazione dell'architettura del sistema informativo, principi di progettazione software, metodi di valutazione d'impatto delle soluzioni IT sull'azienda e utilizzando; **effettuare il confronto delle prestazioni di un sistema informativo con modelli ideali di gestione**, applicando tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software, procedure di sicurezza della rete, procedure di pianificazione operativa, metodologie di protezione dei dati, metodologie di gestione del servizio IT (es. ITIL), tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative, nonché metodologie di gestione delle modifiche e della configurazione del sistema e tecniche di valutazione del rischio informatico; **convalidare il disegno del sistema informativo**, applicando metodologie di gestione del servizio IT (es. ITIL), procedure di sicurezza della rete, tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi, tecniche di software testing e procedure di configurazione di sottosistemi di protezione e risoluzione dei problemi di sicurezza informatica; **definire la metodologia di sviluppo del sistema informativo**, applicando tecniche di project management, metodi di valutazione progetti, metodi di stima dell'impegno necessario per lo sviluppo di un sistema IT, metodologie



di sviluppo dei sistemi, metodologie di sviluppo di sistemi incentrate sull'utente, nonché tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative, tecniche e metodologie per lo sviluppo, la verifica e l'implementazione di sistemi IT e metodologie rapide (RAD) per lo sviluppo di sistemi; **Identificare un modello di soluzione software**, applicando tecniche di definizione di modelli di dati e tecniche di analisi orientata agli oggetti per l'analisi dei sistemi.

kk) Digital PR;

Tali lavoratori conoscono principi di marketing operativo e digitale, elementi di psicologia della comunicazione, le tecniche di marketing e vendita per adottare strategie efficaci di comunicazione e di vendita al cliente in ambiente digitale, tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace della relazione con i clienti, le normative di riferimento del settore merceologico dell'esercizio e quelle sulla sicurezza sul lavoro, il linguaggio tecnico in lingua inglese, la normativa in materia di gestione delle informazioni digitali e di tutela della Privacy e di copywriting. Essi conoscono altresì programmi social listening e web listening, Google Analytics, i principali canali social (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Telegram, ecc.) e banner advertising.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **monitorare, gestire e definire azioni atte a migliorare la reputazione online di un'azienda, la notorietà del suo brand e la percezione che ne ha il pubblico; individuare influencer del settore e stabilire con loro relazioni finalizzate a dare visibilità al brand per cui lavora ; gestire l'ascolto, le risposte e lo stimolo del pubblico dei social network nelle interazioni dirette con l'azienda; prevenire ed eventualmente gestire eventuali situazioni di crisi nella comunicazione sui social network.**

ll) Web security expert e Cyber security manager;

Tali lavoratori conoscono le normative di riferimento del settore merceologico dell'esercizio e quelle sulla sicurezza sul lavoro, il linguaggio tecnico in lingua inglese, la normativa in materia di gestione delle informazioni digitali e di tutela della Privacy e di copywriting. Essi conoscono altresì principi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, i principi di progettazione software e di programmazione sicura, metodologie di selezione dei sistemi IT e di sviluppo di servizi on-line, tecniche di progettazione del sistema informativo, nonché tecniche di rilevazione e specificazione dei requisiti di un sistema informativo e tecniche di software testing. I suddetti lavoratori conoscono inoltre il linguaggio tecnico in lingua inglese, linguaggi e strumenti di programmazione e ambienti di sviluppo web (es.: Oracle Designer, ERWin, Java, .Net), strumenti di collaborazione (es.: community, messaggi, forum) e di controllo delle versioni, strumenti di misurazione delle prestazioni, linguaggi di scripting, le tecniche di interazione tra diversi sistemi operativi e le metodologie di valutazione del rischio. Tali lavoratori conoscono altresì tecniche di configurazione dei sistemi hardware/software, la normativa in materia di sicurezza informatica e relativa certificazione, l'architettura dei sistemi informatici, la normativa in materia di protezione dei dati trattati con sistemi informatici, le caratteristiche e utilizzo dei protocolli ISO/OSI (fisici, datalink, di rete, di trasporto, di sessione, di presentazione,



di applicazione), tecniche e software per la virtualizzazione, caratteristiche ed utilizzo del tcp/ip, metodi e tecniche di cloud computing, caratteristiche e trend del mercato IT, modelli di rappresentazione formalizzata e sistematica della realtà, il funzionamento di software per la rappresentazione di schemi di processo, tecniche di analisi desk e documentale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **analizzare il contesto di riferimento; valutare e proporre l'adeguata politica di sicurezza, da implementare in accordo con le policy aziendali per proteggere le applicazioni, i server web, i dati e i processi correlati; elaborare e adoperare tecniche di analisi dei rischi per prevedere le situazioni di pericolo; fornire consulenza e supporto nell'installazione e nella manutenzione e operatività di software, firewall e SIEM (security event and incident management); laddove richiesto, sviluppare e sperimentare programmi e strumenti personalizzati sulle specifiche esigenze del cliente.**

mm) Capo piazzale o Yard Planner;

Tali lavoratori conoscono elementi di organizzazione del lavoro, metodi statistici per l'analisi dei dati, mezzi di sollevamento (gru), i principali modelli di controllo della supply chain, la normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza sul lavoro (o portuale), la normativa nazionale/comunitaria su sicurezza depositi e magazzini, il piano di sicurezza aziendale, nonché le procedure di carico/scarico container, i processi operativi del sistema, i sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci. Essi conoscono altresì i software per l'elaborazione della sequenza di imbarco/sbarco, le strategie e modelli di integrazione della catena logistica interna ed esterna, gli strumenti di Logistic Planning, le tecniche di pianificazione spazi del piazzale (yard planning), le tipologie di container, di merci e specifiche di stoccaggio di prodotti, nonché il linguaggio tecnico in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **assegnare le posizioni di collocamento del container facendo riferimento a parametri procedurali e agli algoritmi di ottimizzazione logistica; elaborare e inviare all'organizzazione operativa delle sequenze di movimentazione; pianificare le operazioni di piazzale; organizzare e programmare le aree di piazzale e di stoccaggio.**

nn) Programmatore analista;

Tali lavoratori conoscono caratteristiche ed evoluzioni del settore informatico, l'architettura delle applicazioni informatiche (componenti, relazioni, collegamenti), funzioni e linguaggi dei data base relazionali, caratteristiche e funzionamento dei principali sistemi operativi client e server (Windows, Unix, Macintosh, Solaris), architettura e componenti hardware di PC client e periferiche, ambienti software di sviluppo (linguaggi di programmazione convenzionali e object oriented, Tool e CASE di sviluppo), principi di logica di programmazione (struttura del programma, dati, strutture di controllo), nonché concetti base di networking e comunicazioni (tipologie di rete, componenti, protocolli di comunicazione), procedure di installazione e configurazione sistemi hardware e software, strumenti e tecniche di testing e debugging delle



applicazioni informatiche, la lingua inglese tecnica e i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.

Competenze


Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **modellare i requisiti delle applicazioni informatiche**, traducendo esigenze e bisogni del cliente in requisiti del prodotto software, circoscrivendo specifiche funzionali delle componenti del prodotto software da sviluppare e le relative connessioni, individuando ed applicando metodologie di software design, Tool di sviluppo e CASE integrati per gestione del processo di sviluppo del software e identificando requisiti di riusabilità, affidabilità, interoperabilità, manutenibilità a garanzia della qualità del prodotto software; **definire la progettazione tecnica applicazioni informatiche**, individuando il sistema di esercizio e di sviluppo in termini di sistema operativo, piattaforma hardware e requisiti hardware, definendo la struttura dell'applicativo e il progetto di dettaglio di componenti e connettori con l'ausilio di patterns, identificando metodologie standard per la progettazione dell'interfaccia utente tenendo conto dei requisiti di usabilità e accessibilità e adottando strumenti e procedure per la progettazione funzionale della base dati; **sviluppare applicazioni informatiche**, traducendo le specifiche tecniche in moduli conformi mediante l'uso di strumenti di sviluppo e linguaggi di programmazione, adottando procedure per la generazione di data base fisici con l'ausilio di strumenti di sviluppo, individuando ed utilizzando strumenti di simulazione dei moduli del software (test unitario) e scegliendo strumenti e procedure per il controllo delle configurazioni del software al fine di garantire la qualità; **presidiare la convalida delle applicazioni informatiche**, individuando e adottando piani di test e collaudo di conformità alle specifiche di progetto per la messa in esercizio del software, interpretando i dati forniti dalle operazioni di testing per la correzione di eventuali anomalie riscontrate, individuando eventuali situazioni di incompatibilità tra il software e il sistema (hardware e software) e determinando soluzioni alternative, definendo e adottando procedure per il monitoraggio delle performance del software in esercizio.

oo) Programmatore di officina

Tali lavoratori conoscono elementi di controllo di gestione, elementi di organizzazione aziendale, elementi di tecnologia e sistemi di lavorazione, metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi, la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, i processi di lavorazione meccanici, tecniche di elaborazione dei dati, tecniche di misura degli scostamenti e di rilevazione dei dati, nonché elementi di gestione delle risorse umane, elementi di organizzazione aziendale ed elementi di contabilità industriale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **coordinare il personale e l'attività di più linee di accettazione; pianificare, in piena autonomia operativa, l'attività dell'officina; predisporre il piano di lavoro stabilendo la sequenza degli interventi sui singoli autoveicoli; determinare i tempi di consegna; fornire i dati e le relative imputazioni dei costi per la contabilità di officina; programmare la produzione in termini di obiettivi di quantità, qualità, costo e livello di servizio; garantire i collegamenti con le strutture logistiche e tecniche dell'unità operativa e le altre strutture dello stabilimento**



stesso.

pp) Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

TERZO LIVELLO

Appartengono al terzo livello i lavoratori che svolgono mansioni di concetto che richiedono adeguata specializzazione e specifica capacità professionale nonché i lavoratori specializzati provetti che, in condizione di autonomia operativa, svolgono mansioni che comportano una specifica ed adeguata capacità professionale acquisita mediante preparazione teorica o tecnico-pratica comunque acquisita.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti determinati, complessi ed esposti a cambiamenti imprevedibili, garantendo la conformità degli obiettivi conseguiti in proprio e da altre risorse, identificando e programmando interventi di revisione e sviluppo, identificando altresì le decisioni concorrendo al processo attuativo.

Profili esemplificativi:

a) Disegnatore tecnico;

Tali lavoratori conoscono principi ed elementi di base di un sistema qualità, direttive e normative sulla qualità di settore, strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti, procedure e strumenti attinenti al sistema qualità, software e tecniche di animazione virtuale, modalità di utilizzo di Plotter 3D Strumenti e tecniche per la realizzazione di plastici tecnologici, programmi CAD, tecniche di modellizzazione manuale, nonché la stampa 3D (tecniche, tecnologie e loro gestione), materiali e prodotti settoriali, tecniche di Rendering e tecniche e strumenti di presentazione di un prototipo/modello. Essi conoscono altresì elementi di customer satisfaction, procedure per il controllo e collaudo, le normative settoriali, i materiali settoriali (caratteristiche fisiche, chimiche e meccaniche, mercati di riferimento, requisiti estetici, funzionali ed ergonomici), strumenti di misura e verifica, nonché i linguaggi tecnici di riferimento, elementi fondamentali della Storia dell'architettura e storia del Design, strumenti e tecniche di disegno manuale, tecniche e software di archiviazione, tecniche di disegno manuale, tecniche di ascolto e di comunicazione, strumenti di ricerca tradizionali e informatici. I suddetti lavoratori conoscono inoltre tecniche e strumenti di pianificazione, processi e cicli di lavoro settoriali, elementi di preventivistica, elementi di contabilità, software di progettazione 2D e 3D, software e tecniche di animazione virtuale, il linguaggio tecnico in lingua inglese, la normativa ambientale e fattori di inquinamento, i segnali di divieto e prescrizioni correlate, nozioni di primo soccorso, metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio, dispositivi di protezione individuale e collettiva ed elementi di ergonomia.



Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale**, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa, applicando gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità, procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza, modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità, metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti; **realizzare e presentare prototipi/modelli fisici e/o virtuali**, applicando le diverse tecniche di modellizzazione, tecniche di animazione virtuale, tecniche di rendering, modalità di illustrazione/presentazione del prototipo/modello, utilizzando programmi CAD, Plotter 3D, curando la manutenzione di stampanti 3D, configurando stampanti 3d e realizzando plastici; **valutare la rispondenza del prototipo/modello agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione**, effettuando test e prove di funzionalità e resistenza, utilizzando strumenti di misura e verifica, individuando elementi di revisione del progetto, del modello/prototipo e applicando tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente interno/esterno; **sviluppare un'idea progettuale di prodotto sulla base delle richieste del cliente esterno/interno**, applicando metodi per la corretta identificazione e comprensione delle richieste del cliente interno/esterno, identificando le soluzioni possibili e le diverse ipotesi progettuali/costruttive, utilizzando repository e librerie documentali, realizzando schizzi e disegni/bozze di massima, individuando materiali, strumenti, attrezzature per la progettazione/realizzazione del manufatto e applicando le normative di settore; **definire e pianificare attività da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio e del sistema di relazioni**, utilizzando indicazioni di appoggio (documenti, procedure, protocolli) e/o istruzioni per predisporre le diverse attività, pianificando la realizzazione, anche in team, del prodotto/progetto alla luce delle opportunità e dei vincoli, applicando metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro in rapporto alla commessa e predisponendo preventivi di massima dei costi di realizzazione; **tradurre l'idea progettuale di massima in un elaborato grafico anche a supporto della realizzazione di un modello/prototipo**, redigendo la documentazione tecnica contenente le specifiche realizzative, applicando normative settoriali, tecniche di progettazione con software diversi e tecniche di animazione virtuale, calcolando i costi associati alle diverse scelte progettuali e di eventuali varianti progettuali richieste dal cliente, predisponendo, laddove richiesto, il preventivo esecutivo e/o di dettaglio, eseguendo disegni tecnici bidimensionali e tridimensionali con l'ausilio delle tecnologie più idonee alle esigenze specifiche di progetto e di contesto e i rilievi con strumenti tradizionali ed evoluti, applicando tecniche di indagine preliminare del sito, elaborando varie tipologie di viste, predisponendo il layout di stampa e il progetto per il cliente, creando librerie di materiali ed elementi costruttivi e di progetto, redigendo documentazione tecnica contenenti le specifiche realizzative e/o d'uso, nonché definendo i requisiti estetici, funzionali ed ergonomici del prodotto; **operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale**, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente, identificando figure e norme di riferimento al sistema di



prevenzione/protezione, situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone, i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore, adottando comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale, i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza, i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza, le modalità di smaltimento del materiale di consumo, procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro, soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia e utilizzando i dispositivi di protezione individuale e collettiva.

b) Video maker;

Tali lavoratori conoscono principi di organizzazione aziendale e gestione del gruppo, tecniche di scrittura o adattamento di testi per l'opera audiovisiva, stili e linguaggi di regia, tecniche espressive e di recitazione, linguaggi e generi attinenti al progetto da realizzare, nonché il ciclo di vita della produzione cine-audiovisiva (processi, fasi, attività, ruoli organizzativi etc.), l'organizzazione della produzione, norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro ed elementi di budget e contabilità. I suddetti lavoratori conoscono altresì elementi di marketing, tipologie, segmentazioni e dinamiche di mercato e dei canali di distribuzione del prodotto, tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva, tecniche di fidelizzazione cliente, elementi di budgeting, elementi di diritto commerciale e diritto d'autore e la normativa in tema di Privacy e Copywrite.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **gestire la direzione artistica e tecnica di un videoclip**, documentario o cortometraggio, controllando la qualità tecnica del prodotto finito, individuando o ideando un testo per la realizzazione di un progetto audiovisivo, traducendo il testo in linguaggio audiovisivo, dirigendo il set e gli attori, identificando la tecnologia necessaria alla realizzazione del prodotto; **pianificare la produzione e la gestione del progetto audiovisivo**, individuando e gestendo piccole collaborazioni, monitorando l'avanzamento del progetto rispetto ai tempi e al budget previsti, definendo il budget mediando tra i vincoli economici e le esigenze creative, artistiche e tecniche della produzione, pianificando le fasi di realizzazione della produzione, individuando altresì le risorse logistiche e le location per la realizzazione del prodotto; **gestire il processo di produzione audiovisiva dalla formulazione dell'idea fino alla distribuzione del montato definitivo**, curando le diverse fasi di realizzazione; **gestire il montaggio audio/video** (corto, videoclip, documentario, spot etc.) **da diffondere attraverso canali tv, web, festival**, inserendo elementi di grafica, effetti video, testi, ecc., a completamento del prodotto, selezionando il materiale audio/video; **curare le riprese e il montaggio dei lavori, dopo averne ideato la trama e la sceneggiatura**; **promuovere il prodotto**, curando le relazioni con player, distributori, account, definendo una strategia commerciale per la distribuzione del prodotto, individuando i canali distributivi per il prodotto e partecipando a fiere, eventi e festival; **Impostare e realizzare le riprese audio e video**, operando un controllo di qualità del materiale, catalogando il materiale, settando le apparecchiature di ripresa audio e video e operando lo scarico del materiale girato e registrato.



c) **Figurista;**

Tali lavoratori conoscono elementi di merceologia tessile, l'informatica del settore (es.: Adobe Photoshop ed Adobe Illustrator), la struttura della collezione, il disegno tecnico, il disegno artistico, il disegno del figurino, storia del costume, nonché la teoria dei modelli, la teoria delle confezioni, la normativa in materia di sicurezza sul lavoro, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i principali rischi legati all'uso di attrezzature e le procedure di emergenza e primo soccorso, elementi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **concepire e progettare prodotti per il sistema moda e collezioni coerenti con la tendenza e con il target aziendale, attraverso la ricerca delle informazioni, delle tendenze moda di tessuti, colori, accessori e line; eseguire ricerche e campionature di tessuti; scegliere i tessuti, le forniture e gli accessori sia in fase di campionatura che in fase di creazione collezione; provvedere ad abbinare i colori; creare figurini/schizzi che illustrano coerentemente la collezione; preparare i disegni che illustrano le proporzioni ed i tagli; preparare le schede tecniche di lavorazione; partecipare al coordinamento ed alla gestione del campionario; gestire il proprio team; provvedere ad individuare difetti e correzioni; progettare e presentare la collezione.**

d) **Vetrinista e Visual merchandiser;**

Tali lavoratori conoscono gli aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita, modalità operative di valutazione della qualità di un servizio, principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo, elementi di psicologia della comunicazione e della vendita, elementi di comunicazione, nonché l'organizzazione dell'impresa commerciale (punti vendita, aree, reparti), tipologia e caratteristiche delle attrezzature in area vendita, elementi di marketing operativo, elementi di Visual Merchandising, tecniche di decorazione, elementi di merceologia, i display interni (tecniche e modalità di esposizione, allocazione dei prodotti nello spazio espositivo, cartellonistica e cartellistica), i processi della distribuzione commerciale, tecniche di pulizia e manutenzione ordinaria delle attrezzature in area vendita. Essi conoscono altresì elementi di illuminotecnica, software di grafica, metodi e tecniche per la realizzazione di un progetto grafico, elementi di base di scenografia, tecniche di ideazione e progettazione spazi espositivi, politiche promozionali e di immagine aziendale e strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti), elementi di analisi del target e analisi della concorrenza, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta. Laddove richiesto, i suddetti lavoratori conoscono anche elementi di contabilità aziendale, tecniche di vendita assistita e attiva, elementi di merceologia, le principali apparecchiature per le operazioni di cassa (scanner per la lettura dei codici a barre, POS, ecc.), le normative igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77), le normative in materia di salute e sicurezza sul lavoro, elementi di normativa tributaria e i principali sistemi di



pagamento e gestione delle transazioni monetarie.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio**, comprendendo e applicando le procedure di qualità interne all'azienda, percependo il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno e individuando le criticità e proporre interventi di miglioramento; **gestire la relazione e la comunicazione con il cliente/committente**; **ideare e progettare gli allestimenti degli spazi espositivi e delle vetrine**; **effettuare l'allestimento di vetrine, scaffali e spazi espositivi con le merci in vendita**, applicando tecniche di stoccaggio dei prodotti in magazzino/area deposito, registrando i colli/prodotti in arrivo e quelli stoccati, verificando e controllando lo stato delle merci esposte, individuando i prodotti scaduti e le rotture di stock, caricando scaffali ed espositori con i prodotti in vendita, secondo i criteri espositivi definiti, riconoscendo gli elementi identificativi delle merci e i dispositivi antitaccheggio ed effettuando operazioni di pulizia delle superfici nel punto vendita.

e) **Commesso stimatore di gioielleria;**

Tali lavoratori conoscono elementi di merceologia, tecniche espositive e di confezionamento, principi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane e dei team di lavoro, elementi e tecniche di marketing, principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (generali e specifiche), il linguaggio tecnico in lingua inglese, principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction, tecniche di comunicazione efficace, elementi di pratica professionale, tecniche di ascolto attivo, le tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti, nonché le procedure e la strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento. Essi conoscono altresì elementi storici e culturali relativi alle collezioni, gli adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti, le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita e la normativa in materia di tutela dei consumatori. I suddetti lavoratori conoscono inoltre i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e le procedure di emergenza e primo soccorso.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **ricercare, esaminare, selezionare e valutare gli oggetti**; **curare l'esposizione dei beni**; **eseguire adempimenti amministrativi** (curare i fascicoli di esecuzione, aggiornare i registri di carico-scarico, compilare i verbali di vendita, gestire la contabilità, ecc.); **provvedere a catalogare e custodire i beni da vendere**; **eseguire la riscossione dei pagamenti e consegnare i beni venduti**; **gestire i servizi di consulenza per il buon andamento dell'attività commerciale**; **assicurare l'ottimale gestione delle merceologie affidate**; **gestire la composizione degli stocks**; **provvedere ad intrattenere rapporti commerciali e di vendita al pubblico, anche attraverso opportune azioni promozionali**; **gestire l'accoglienza ed assistenza al cliente pre e post acquisto**, applicando tecniche di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni, tecniche di



comunicazione efficace nel presentare le modalità e condizioni di pagamento, criteri per la redazione dell'ordine o commessa e la pianificazione dei tempi e delle modalità di consegna, tecniche di comunicazione efficace nell'esposizione dei requisiti funzionali e tecnici del prodotto e nella gestione dei reclami, le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione; **controllare la qualità dei prodotti**, applicando le procedure per il controllo quantitativo e qualitativo delle merci/prodotti; **utilizzare gli strumenti (cartacei e/o informatici) per la registrazione della movimentazione delle merci/prodotti nel magazzino**, le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualità e la quantità e le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti, predisponendo le condizioni e le operazioni necessarie per la conservazione della merce in magazzino e monitorando le movimentazioni ed i prelievi di merci/prodotti; **curare le operazioni di esposizione delle merci/prodotti**; **monitorare le movimentazioni ed i prelievi di merci/prodotti** predisponendo richieste di riordino e ricostruzione delle scorte, utilizzando gli strumenti (cartacei e/o informatici) per la registrazione della movimentazione delle merci/prodotti nel magazzino, predisponendo le condizioni e le operazioni necessarie per la conservazione della merce in magazzino; **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso, le misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature.

f) Commesso di libreria che abbia la responsabilità tecnica per il rifornimento librario della azienda o di un reparto di essa, che sappia provvedere alla corrispondenza inerente al rifornimento stesso e che abbia sufficiente conoscenza di una lingua estera e della bibliografia; Tali lavoratori conoscono i principi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane e dei team di lavoro, i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (generali e specifiche), il linguaggio tecnico in lingua inglese e la lingua inglese livello B1 Europass, principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction, tecniche di comunicazione efficace, elementi di pratica professionale, tecniche di ascolto attivo, le tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti, strategie di marketing dell'azienda, nonché le procedure e la strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento. Essi conoscono altresì elementi storici e culturali relativi alle collezioni e alla bibliografia, gli adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti, le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita e la normativa in materia di tutela dei consumatori. I suddetti lavoratori conoscono inoltre i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e le procedure di emergenza e primo soccorso. I suddetti lavoratori conoscono inoltre gli applicativi per la digitalizzazione del patrimonio culturale, elementi di diritto amministrativo, elementi di inventariazione archivistica, elementi di teoria della documentazione: definizione, analisi e descrizione dei documenti, introduzione all'uso degli strumenti di ordinamento e conservazione



dei patrimoni librario e documentario, nonché nozioni generali di legislazione dei beni culturali, di bibliografia, biblioteconomia e archivistica, il regolamento bibliotecario e archivistico, sistemi di gestione e implementazione di archivi, standard e norme di catalogazione e classificazione del materiale librario e documentari.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **gestire i servizi di consulenza per il buon andamento dell'attività commerciale; assicurare l'ottimale gestione delle merceologie affidate; gestire la composizione degli stocks; provvedere ad intrattenere rapporti commerciali e di vendita al pubblico, anche attraverso opportune azioni promozionali; effettuare le operazioni di cassa, gestire l'accoglienza ed assistenza al cliente pre e post acquisto, applicando tecniche di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni, tecniche di comunicazione efficace nel presentare le modalità e condizioni di pagamento, criteri per la redazione dell'ordine o commessa e la pianificazione dei tempi e delle modalità di consegna, tecniche di comunicazione efficace nell'esposizione dei requisiti funzionali e tecnici del prodotto e nella gestione dei reclami, le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione, le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita (presso il punto vendita, a domicilio, teleassistenza, ecc.), tecniche di report efficace con la struttura aziendale e identificando la tipologia di prodotto adeguato alle esigenze e richieste del cliente; controllare la qualità dei prodotti, applicando le procedure per il controllo quantitativo e qualitativo delle merci/prodotti; utilizzare gli strumenti (cartacei e/o informatici) per la registrazione della movimentazione delle merce/prodotti nel magazzino, le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualità e la quantità e le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti, predisponendo le condizioni e le operazioni necessarie per la conservazione della merce in magazzino e monitorando le movimentazioni ed i prelievi di merci/prodotti; curare le operazioni di esposizione delle merci/prodotti; monitorare le movimentazioni ed i prelievi di merci/prodotti predisponendo richieste di riordino e ricostruzione delle scorte, utilizzando gli strumenti (cartacei e/o informatici) per la registrazione della movimentazione delle merce/prodotti nel magazzino, predisponendo le condizioni e le operazioni necessarie per la conservazione della merce in magazzino; curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso, le misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature; curare la digitalizzazione del patrimonio librario, archivistico e documentario; verificare periodicamente la corrispondenza delle collocazioni effettive con le collocazioni assegnate ai documenti, rilevando e correggendo eventuali incongruenze.**

g) Commesso specializzato provetto anche nel settore alimentare

h) Addetto alla vendita di autoveicoli con funzioni di stima dell'usato;



Tali lavoratori conoscono elementi di marketing operativo, la lingua inglese, principi di comunicazione aziendale, tecniche di presentazione e promozionali, cenni di psicologia di vendita e della comunicazione, tecniche di vendita e fidelizzazione, cenni di problem solving, i protocolli aziendali per la gestione dei reclami, le tipologie di reclamo e di garanzie, tecniche di confezionamento, i protocolli aziendali di vendita, tecniche di gestione delle obiezioni e dei conflitti, le normative sulla tutela del consumatore e quelle relative al settore di riferimento. Essi conoscono altresì le operazioni di apertura e chiusura cassa, elementi di normativa fiscale e tributaria, il registratore di cassa e strumenti collegati (caratteristiche e funzionamento), le procedure di controllo e di accettazione dei diversi pagamenti, le tipologie dei vari sistemi di pagamento, le tecniche di archiviazione e gestione documentazione, nonché cenni di merchandising (visual display, layout) e vetrinistica, criteri e tecniche di esposizione di prodotti e le tipologie di layout espositivi. I suddetti lavoratori conoscono inoltre la classificazione ed etichettatura delle merci, tecniche di controllo della merce in arrivo, le procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli, procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino, elementi di ergonomia, nonché la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, la normativa ambientale e fattori di inquinamento, metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio e dispositivi di protezione individuale e collettiva.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **collaborare alla realizzazione di semplici strumenti pubblicitari e di misure promozionali specifiche per l'azienda**, applicando tecniche promozionali di vendita del prodotto / servizio, utilizzando tecniche per valorizzare il prodotto merceologico e cogliendo le specificità aziendali ai fini della promozione pubblicitaria; **provvedere ad orientare, consigliare e supportare il cliente nella sua decisione di acquisto attraverso una presentazione che valorizzi criticamente le caratteristiche qualitative del prodotto**, evadendo reclami, fornendo assistenza al cliente, conducendo un colloquio di vendita in diverse lingue, cogliendo le esigenze del cliente e offrendo consigli coerenti, identificando e risolvendo semplici situazioni conflittuali e applicando tecniche di presentazione efficace dei prodotti; **collaborare alle iniziative di commercializzazione**, elaborando un semplice piano di marketing e impostando un'attività di vendita sul territorio; **curare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili**, applicando la normativa di riferimento, effettuando la chiusura giornaliera della cassa, applicando diverse modalità di riscossione e pagamento, utilizzando strumenti e programmi a supporto dell'attività, predisponendo la modulistica contabile e fiscale, curando semplice corrispondenza e archiviando la documentazione inerente alla vendita; **ideare, progettare ed allestire diverse tipologie di vetrine in relazione al prodotto ed al contesto**, applicando tecniche di vetrinistica e utilizzando tecniche per valorizzare il prodotto merceologico; **curare il riordino della merce esposta ed il rifornimento di quella mancante**, applicando tecniche per la rotazione degli articoli e, laddove possibile, criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita; **collaborare all'allestimento del punto vendita utilizzando tecniche di merchandising che valorizzino i prodotti**, utilizzando tecniche espositive adatte al prodotto, di allestimento di vetrine/banchi e di merchandising; **predisporre e curare gli spazi di lavoro**, applicando procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di

lavoro e adottando soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia; **operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene, salvaguardia ambientale e sicurezza del lavoro**, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente, identificando figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione, situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone, i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore, adottando comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale, quelli previsti nelle situazioni di emergenza, attuando i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza e utilizzando dispositivi di protezione individuale e collettiva.

i) Operaio specializzato provetto;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche del settore, l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera, le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto, le 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, nonché le check list per il controllo ed il collaudo, il glossario della professione e il linguaggio tecnico, il linguaggio tecnico basilare in lingua straniera, gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività, i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza se richiesto dalla mansione, la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie), le caratteristiche tecnologiche dei materiali, le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente, i dispositivi di protezione individuale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire lavori particolari che necessitano di speciale competenza pratica**; laddove richiesto, supervisionare i collaboratori inquadrati in livelli inferiori; **interpretare schemi e/o disegni**; **provvedere ad individuare e valutare i guasti**, scegliendo la successione e le modalità d'intervento, i mezzi di esecuzione; **operare interventi di elevato grado di difficoltà per aggiustaggio, riparazione e manutenzione di impianti ed attrezzature complesse.**

j) Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche del settore, l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera, le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto, le 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, nonché le check list per il controllo ed il collaudo, il glossario della professione e il linguaggio tecnico, il linguaggio tecnico basilare in lingua straniera, gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività, i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza se richiesto dalla mansione, la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie), le caratteristiche tecnologiche dei materiali, le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente, i dispositivi di protezione individuale.

Competenze



Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **provvedere alla riparazione di gruppi (elettrici e/o meccanici e/o idraulici e/o alimentazione), nonché della carrozzeria (lattoniere, verniciatore), in autonomia operativa.**

k) Tecnico cine-TV e Tecnico proiezione;

Tali lavoratori conoscono il cinema, la fotografia e la televisione, procedure e manovre di emergenza, la normativa concernente le attività culturali e di spettacolo, il reverse scanning, tecniche di proiezione, tecnologie digitali in ambito fotografico, la meccanica del proiettore, la lettura sonora ottica analogica, il linguaggio cine-televisivo, elementi di storia del cinema, di restauro della pellicola, di ottica, di illuminotecnica, di fotografia, fisica del suono ed elettrotecnica, nonché le caratteristiche della pellicola cinematografica, nonché la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire le operazioni di apertura e chiusura della sala cinematografica, utilizzando dispositivi antincendio, applicando procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro, procedure per mancato rispetto di norme sicurezza, protocolli per la gestione delle emergenze e modalità di verifica funzionamento dispositivi di sicurezza; effettuare la proiezione di un film in una sala cinematografica/tv, utilizzando strumenti di imbobinatura pellicola, applicando modalità di verifica pellicola, tecniche di caricamento pellicola, tecniche di diffusione sonora e tecniche di proiezione.**

l) Addetto all'accettazione clienti nelle agenzie di raccolta pubblicitaria;

Tali lavoratori conoscono la lingua inglese livello A2 Europass, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, i diversi metodi di sorveglianza, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, nonché i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, con relativi obblighi e responsabilità e i principali rischi legati all'uso di attrezzature e le procedure di emergenza e primo soccorso. Essi conoscono altresì gli elementi di amministrazione aziendale, le tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti, la normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali, nonché le caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici, ecc.) e le relative applicazioni informatiche. Tali lavoratori conoscono inoltre modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e le caratteristiche e standard del servizio offerto, l'offerta pubblicitaria e le principali tecniche di comunicazione, relazione interpersonale e di promozione e vendita.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **provvedere ad accogliere i clienti e i visitatori in agenzia, impiegando uno stile comunicativo appropriato (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio, definendo e adottando modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, rilevandone il grado di soddisfazione attraverso appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web-based, ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso; provvedere a rispondere al telefono, smistando le chiamate; gestire le e-mail di richieste d'informazione**



arrivate sul sito aziendale; occuparsi di fissare gli appuntamenti; gestire piccole mansioni di segreteria (fotocopie, telefonate, ecc.); provvedere a fornire informazioni, fornendo assistenza diretta ai clienti.

m) Operatore specialista di processo nelle aziende di ricerche di mercato;

Tali lavoratori conoscono elementi di organizzazione aziendale, elementi di statistica, le tecniche di rilevazione e gestione dei dati, le tecniche di gestione di database, nonché la lingua inglese tecnica, la normativa in materia di dati sensibili, i sistemi di protezione di database, la gestione degli accessi al database, la normativa in materia di protezione dei dati trattati con sistemi informatici, nonché le tecniche di back up e recupero dati. Essi conoscono altresì principi di marketing operativo, la normativa sulla sicurezza sul lavoro, i software gestionali e metodologie della ricerca specialistiche, i sistemi di navigazione Internet e software elaborazione testi (Word o analoghi), software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi), software gestione amministrativa e posta elettronica (Outlook o analoghi), e i banner advertising.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **coadiuvare il supervisore nella definizione di test e indagini per la rilevazione di dati di marketing** (es. variabili descrittive dei consumatori, struttura offerta/domanda, dinamiche competitive, modelli di previsione, vendite, prezzi, canali di distribuzione, ecc.); **supportare il supervisore nella definizione dell'impianto metodologico** (es. campionamento, individuazione delle stime di errore, definizione piani di controllo per la qualità del dato statistico ecc.); **realizzare analisi e interpretazioni dei dati statistici; redigere relazioni e rapporti per la descrizione dei fenomeni rilevati.**

n) Contabile/Impiegato amministrativo;

I lavoratori conoscono la natura, la funzione, il contenuto e le tecniche di elaborazione e redazione del bilancio d'esercizio e consolidato, nonché i principali riferimenti legislativi, normativi, civilistici e fiscali in materia di tenuta contabile aziendale, i principali software di contabilità e le scritture, gli strumenti e le applicazioni del metodo della partita doppia. Essi hanno una buona conoscenza sui principi del sistema di relazioni industriali, dei contratti collettivi nazionali di lavoro di riferimento, degli accordi aziendali e degli applicativi informativi per la simulazione delle variabili retributive. Essi conoscono, inoltre, i principi del controllo di gestione e di organizzazione aziendale, nonché i principi comuni, le regole e gli aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **formulare il bilancio aziendale** adottando le operazioni di chiusura e le metodologie di redazione nel rispetto delle norme civili e fiscali, applicando le tecniche per l'elaborazione di riclassificazioni ed il calcolo di indici di bilancio e verificando eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativo-contabili; **configurare il sistema della contabilità generale**, prospettando architettura logica e strutturale del sistema contabile coerente con tipologia



produttiva d'impresa e norme vigenti nazionali ed europee, comprendendo i processi organizzativi aziendali ai fini della definizione dei parametri di funzionamento ed aggiornamento del sistema di contabilità generale, identificando e definendo istruzioni e procedure operative per la trattazione contabile delle transazioni e valutando caratteristiche e potenzialità dei software gestionali per la tenuta contabile nella relazione con fornitori e professionisti interni ed esterni; **trattare operazioni fiscali e previdenziali applicando tecniche, strumenti e procedure per il calcolo delle retribuzioni e dei contributi fiscali e previdenziali**, comprendendo la normativa fiscale (regolamentazione IVA, determinazione del reddito imponibile, calcolo debito d'imposta, ecc.) e previdenziale, identificando vincoli ed alternative di assolvimento degli oneri fiscali compatibili con disponibilità finanziaria aziendale ed applicando specifiche di evasione degli adempimenti fiscali e previdenziali indicate da consulenti fiscali e legali interni ed esterni all'azienda; **gestire il processo amministrativo-contabile identificando le modalità operative nei rapporti con terzi** (fatturazione, pagamenti, incassi, ecc...) valutando l'utilizzo, il funzionamento e la necessità di personalizzazione delle procedure informatizzate per la gestione dei dati contabili, applicando le tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, riepilogo del piano dei conti, tenuta scadenziario, ecc.) e contabilità analitica (riclassificazione costi e ricavi, ecc.) e adottando modalità di pianificazione e programmazione (funzioni coinvolte e relativa tempistica) delle attività amministrativo-contabili.

o) Addetto alla distribuzione dei fascettari, nell'ambito dei reparti di lavorazione con controllo delle spedizioni, nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche;

Tali lavoratori conoscono l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera, elementi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, la normativa sulla sicurezza sul lavoro e le buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi, gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività, le condizioni di stoccaggio delle merci, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza, il linguaggio tecnico anche in lingua inglese, i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione), la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie) e i principali software operativi.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione); organizzare gli spazi di lavoro, disporre e presentare merci e prodotti, secondo procedure codificate, utilizzando anche i principali software applicativi; controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili; applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi; collaborare nella gestione del flusso delle merci in entrata ; contribuire alla movimentazione delle merci, attraverso sistemi automatizzati o con automezzi di diversa natura per lo spostamento ed il trasporto del materiale; monitorare l'andamento degli ordini, coordinando la logistica e le spedizioni.**



p) Ottico diplomato da scuola riconosciuta a norma dell'art. 140 del R.D. n. 1265/1934, ottico patentato a norma degli artt. 30,31, 32 del R.D. n. 1334/1928;

Tali lavoratori conoscono criteri e metodi per la valutazione dei rischi, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, metodi di sorveglianza, organi di vigilanza, controllo, assistenza, le misure generali di tutela, principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, i rischi legati all'uso di attrezzature, uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e le procedure di emergenza e primo soccorso. Essi conoscono altresì elementi di contabilità per la conduzione di un esercizio, elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale, elementi di diritto commerciale, elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale, prodotti e servizi assicurativi business, elementi di organizzazione e gestione aziendale

prodotti e servizi bancari business, nonché le lenti oftalmiche, strumenti di misurazione funzionale della vista, elementi di anatomia e fisiopatologia oculare, cenni di anatomia generale, fisiologia ed igiene, elementi di optometria, contattologia, ottica e di ottica applicata, nozioni di chimica e fisica, la normativa vigente in materia di dispositivi medici, i prodotti ottici correttivi della vista, strumenti e macchine per montaggio e riparazione occhiali (dima, mola manuale, automatica o semiautomatica, ecc...).

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso e misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature; **curare gli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio**, adempiendo agli obblighi tributari, amministrativi e burocratici, gestendo gli ordini e i rapporti con i fornitori, monitorando l'andamento dell'attività aziendale

gestendo la cassa e organizzando l'attività dei collaboratori stabilendone i carichi di lavoro; **provvedere alla misurazione funzionale della vista**, selezionando ed utilizzando gli strumenti di misurazione adatti alla tipologia di prova prescelta (cilindro, ottotipo, ecc.), utilizzando i dispositivi per il rilevamento dei parametri anatomici del paziente (distanza interpupillare, altezza del centro ottico, emi distanze), definendo la prescrizione oftalmica dei difetti semplici come miopia e presbiopia (ad esclusione di ipermetropia, astigmatismo e afachia), identificando la tipologia di prova da effettuare, in funzione dell'età e della patologia del paziente, leggendo ed interpretando le informazioni riportate nella prescrizione oculistica ed applicando tecniche di comunicazione efficace; **assistere nell'acquisto di ausili ottici**, individuando il presidio correttivo della vista più appropriato, in funzione del difetto visivo riscontrato o prescritto, informando il cliente sul corretto utilizzo e la cura degli ausili ottici forniti, assistendo il cliente nella scelta della montatura e delle lenti oftalmiche esponendo costi e benefici delle diverse soluzioni, applicando le procedure per il rilascio della dichiarazione/certificazione di conformità degli ausili ottici, nel rispetto della normativa vigente, applicando tecniche di comunicazione efficace; **eseguire operazioni di lavorazione delle lenti e di montaggio degli occhiali**,



applicando tecniche di montaggio di occhiali con lenti monofocali e multifocali in automatico o in manuale, tecniche di riparazione occhiali (fissaggio o sostituzione lenti e cerniere, riparazione montature, ecc.), utilizzando gli strumenti e le macchine per la lavorazione delle lenti (limatura, centratura, molatura, ecc.) e il montaggio degli occhiali, i sistemi di misura (boxing, datum line) per la rilevazione dei parametri caratterizzanti la montatura e il frontofocometro per la rilevazione del centro ottico e del potere diottrico di una lente monofocale.

q) Tecnico riparatore del settore macchine per ufficio: l'aggiustatore ed il riparatore che, in condizione di autonomia operativa, con interpretazione critica del disegno e dello schema, individua e valuta i guasti, sceglie la successione e le modalità degli interventi ed esegue qualsiasi intervento di elevato grado di difficoltà per l'aggiustaggio, la riparazione e la manutenzione di macchine ed apparecchiature complesse curandone la messa a punto ed effettuandone la delibera funzionale, anche presso il domicilio del cliente; compila, se del caso, la necessaria documentazione relativa alla prestazione effettuata ed incassa il corrispettivo previsto dalle tariffe dell'azienda;

Tali lavoratori conoscono tecniche e procedure di collaudo, tecniche e procedure di recupero anomale e malfunzionamenti, principi di metrologia nel controllo progressivo e nel collaudo finale, i principali strumenti di misura e relativi campi di applicazione, nonché le tecniche di ascolto, i processi di montaggio e assemblaggio, le tecniche di montaggio e assemblaggio di componenti meccaniche, le tecniche di problem solving, le procedure per resi e sostituzioni, i principi di fidelizzazione del cliente, attrezzature e strumenti per il montaggio e l'assemblaggio meccanico. Essi conoscono altresì procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizie e riordino e gli elementi di ergonomia, nonché le normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore, i processi e cicli di lavoro delle lavorazioni meccaniche, le principali terminologie tecniche di settore, le tecniche di comunicazione organizzativa, le tecniche di pianificazione e, laddove richiesto, le tecniche di incasso. I suddetti lavoratori conoscono altresì i principali materiali e caratteristiche tecnologiche, i processi di lavorazione meccanica, le principali lavorazioni su macchine utensili tradizionali e CNC, le metodiche e procedure di verifica, le tecnologie e parametri dei principali metodi di aggiustaggio, gli schemi dei principali componenti delle macchine, attrezzature e impianti, le stesse macchine utensili tradizionali e CNC (parti componenti, funzioni, gestione, operatività, integrazione tecnico-produttiva), le tecniche e procedure di controllo utensili e strumentazioni, le tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione, nonché i principali strumenti di misura e relativi campi di applicazione, le tecniche e procedure di attrezzaggio, caratteristiche e proprietà fisico-chimiche dei materiali meccanici, elementi di informatica applicata, i linguaggi di programmazione, elementi di tecnologia meccanica/oleodinamica e pneumatica, le norme del disegno tecnico (segni, simbologia, convenzioni, scale, metodi di rappresentazione), nozioni di elettrotecnica e le norme UNI, EN, ISO inerenti il settore meccanico.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: verificare la rispondenza delle fasi di lavoro, dei materiali e dei prodotti agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione, utilizzando strumenti di misura e/o controllo per



individuare difettosità, applicando procedure e tecniche di collaudo, tecniche e metodiche per verificare la rispondenza di materiali grezzi, semilavorati, prodotti finali, procedure e metodi di intervento per il recupero delle anomalie e difettosità riscontrate e metodi per il monitoraggio continuo della conformità e dell'efficienza del processo di lavorazione; **gestire il montaggio e l'assemblaggio di prodotti meccanici secondo le specifiche progettuali**, leggendo il disegno di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici e schemi di impianti oleodinamici ed elettropneumatici, applicando tecniche di montaggio e assemblaggio di gruppi, sottogruppi, particolari meccanici, impianti oleodinamici e elettropneumatici, i cicli di montaggio e le distinte base di gruppi, sottogruppi e particolari meccanici; **predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali**, adottando soluzioni organizzative di operatività coerenti ai principi dell'ergonomia e applicando procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro; **definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni**, utilizzando indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione, applicando modalità di pianificazione e organizzazione delle lavorazioni nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore, metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro e criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle lavorazioni da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo; **eseguire la lavorazioni di pezzi e complessivi meccanici secondo le specifiche progettuali**, leggendo i disegni tecnici di particolari o complessivi e applicando tecniche di lavorazione di pezzi meccanici e complessivi su macchine utensili; **eseguire le operazioni di aggiustaggio di particolari e gruppi meccanici**, utilizzando metodi per individuare gli interventi di adattamento in opera da realizzare, applicando tecniche di adattamento in opera e metodiche e procedure per verificare la necessità di adattamenti in opera di particolari e gruppi meccanici; **monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari**, curando le attività di manutenzione ordinaria, utilizzando procedure per la verifica dei livelli di usura delle strumentazioni di lavorazione e metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento, applicando tecniche di monitoraggio e verifica dell'impostazione e del funzionamento di strumenti, attrezzature, macchinari, adottando modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchinari indicate dal manuale d'uso; **approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso**, leggendo i disegni costruttivi per l'esecuzione delle lavorazioni ed applicare le specifiche dei documenti tecnici, individuando materiali, strumenti, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) ed applicando procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari; laddove richiesto, **effettuare gli incassi per i servizi**.

r) Tecnico riparatore del settore elettrodomestici: l'aggiustatore è il riparatore che, in condizioni



di autonomia operativa, con interpretazione critica del disegno e dello schema, individua e valuta i guasti, sceglie la successione e le modalità degli interventi ed esegue qualsiasi intervento di elevato grado di difficoltà per l'aggiustaggio, la riparazione e la manutenzione di apparecchiature complesse, curandone la messa a punto ed effettuandone la delibera funzionale, anche presso il domicilio del cliente; compila, se del caso, la necessaria documentazione relativa alla prestazione effettuata ed incassa il corrispettivo previsto dalle tariffe dell'azienda;

Tali lavoratori conoscono concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro (rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza), i rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici riferiti alla mansione (ad es. derivanti da lavorazioni con uso di attrezzature manuali che presentano fattori di rischio per la presenza di organi in movimento, ecc...), uso e manutenzione dei dispositivi di protezione individuale (DPI), i contenuti tecnici previsti dalla normativa vigente per la formazione obbligatoria degli addetti a lavori sotto tensione (inquadramento legislativo e normativo, ruoli e responsabilità, fondamenti di fisica ed impiantistica elettrica, antinfortunistica, ecc.), le caratteristiche del processo di riciclo e recupero dei componenti elettrici/elettronici e/o di grandi elettrodomestici dismessi, modalità e procedura di smaltimento degli elettrodomestici, i principi sulla normativa vigente in materia di smaltimento dei componenti elettrici/elettronici e/o di grandi elettrodomestici dismessi e relativi obblighi per il consumatore/negoziante, nonché le procedure di accesso e conferimento dei componenti elettrici/elettronici e/o di grandi elettrodomestici dismessi presso i Centri di raccolta rifiuti/Centri Convenzionati e le tipologie di classificazione (pericolosi, tossici e nocivi) e composizione (vetro, plastica, metallo, metalli preziosi, ecc.) dei componenti elettrici/elettronici e/o di grandi elettrodomestici dismessi. Essi conoscono altresì caratteristiche delle schede tecniche e degli schemi di impianto a corredo degli elettrodomestici, caratteristiche e validità del certificato di installazione e dichiarazione di conformità degli elettrodomestici, caratteristiche, tipologie e funzionalità di piccoli e grandi elettrodomestici, nonché principali modalità e tempi di consegna degli elettrodomestici, principi di meccanica, elettromeccanica, oleodinamica, pneumatica, tecniche di installazione di elettrodomestici free standing e ad incasso, principi sulla normativa vigente in materia di sicurezza degli impianti, elementi di idraulica e termoidraulica, caratteristiche e funzionalità delle attrezzature e strumenti necessari per eseguire la sostituzione e/o riparazione di parti e componenti, i principali fornitori e modalità di richiesta dei pezzi di ricambio, principi e metodi per presentare, promuovere, vendere prodotti o servizi, compresa la definizione di strategie e tattiche di marketing, la loro presentazione, le tecniche di vendita e di controllo. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le principali tecniche e meccanismi di controllo (controllo misure di livello, quadranti o altri indicatori) e cause di errori, modalità e tecniche di controllo parametri e test funzionali tecniche e procedure di manutenzione ordinaria su elettrodomestici, anche di nuova generazione, i principi sulla normativa, nazionale ed europea, relativi ai termini di garanzia dei beni di consumo e alle modalità di reclamo, nonché caratteristiche, tempistiche e modalità di compilazione dei report di manutenzione e documentazione tecnica, tecniche di organizzazione del lavoro di squadra e di reparto.



Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **gestire in sicurezza le lavorazioni con uso di attrezzature complesse e fonti di rischio**, utilizzando in modo adeguato e secondo le prescrizioni, le attrezzature e i macchinari da lavoro, le sostanze tossiche, i mezzi di movimentazione e trasporto e i dispositivi di sicurezza e quelli di protezione individuale, identificando fattori di rischio per la sicurezza e la salute, generali e connessi alle lavorazioni con attrezzature manuali che presentano fattori di rischio, prevenendo e gestendo eventuali imprevisti od emergenze secondo le procedure previste, operando in modo tale da applicare tecniche adeguate ad eseguire in condizioni di sicurezza le lavorazioni con uso di attrezzature manuali che presentano fattori di rischio e contribuendo a eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno del contesto di lavoro; **provvedere allo smaltimento componenti meccaniche/elettriche e di elettrodomestici**, concordando la consegna dell'elettrodomestico provvedendo alla rimozione dell'imballo e prima verifica di integrità del prodotto, verificando, prima di ritirare, che l'elettrodomestico non risulti privo dei componenti essenziali e non rappresenti un rischio per la propria salute e sicurezza, provvedendo, secondo le vigenti normative, al conferimento delle parti/componenti elettriche/elettroniche e degli elettrodomestici dismessi presso i Centri di raccolta rifiuti locali o Centri Convenzionati attrezzati e fornendo al cliente informazioni relative al corretto smaltimento dei componenti elettrici/elettronici e/o di grandi elettrodomestici dismessi; **provvedere all'installazione elettrodomestici**, eseguendo i test di funzionalità secondo le procedure previste, concordando con il cliente l'eventuale ritiro dei componenti e/o di grandi elettrodomestici, **realizzando l'installazione dell'elettrodomestico free standing**, provvedendo alle eventuali operazioni di smontaggio del prodotto da sostituire, verificando le condizioni degli impianti esistenti e la documentazione di conformità degli stessi (idrico/elettrico/gas), in conformità alle norme vigenti, realizzando interventi di allacciamento alla rete idrica, elettrica, o interventi di piccola falegnameria, fornendo al cliente le informazioni di base relative al funzionamento del prodotto e rilasciando il certificato di installazione e dichiarazione di conformità, ove previsto; **realizzare l'intervento di riparazione/sostituzione di componenti dell' elettrodomestico**, verificando la disponibilità, in magazzino o presso fornitori, dei pezzi e/o componenti di ricambio necessari alle operazioni di riparazione/sostituzione, predisponendo l'area di lavoro ed organizzando il proprio lavoro secondo le procedure previste, effettuando le attività di sostituzione e/o riparazione delle componenti e dei pezzi di elettrodomestici secondo le procedure previste, le indicazioni della casa produttrice e gestendo eventuali imprevisti e ripristinando il corretto funzionamento dell'elettrodomestico effettuando test funzionali e collaudo, ove previsto; **realizzare l'intervento di manutenzione dell' elettrodomestico**, sostituendo eventuali pezzi e /o componenti usurati e/o danneggiati prevenendo guasti o rotture, effettuando operazioni di pulizia, montaggio, smontaggio, calibro e lubrificazione dei pezzi, ingranaggi, valvole, tubature, motori, ecc. durante gli interventi di manutenzione ordinaria degli elettrodomestici secondo le procedure previste e le indicazioni della casa produttrice, programmando il lavoro di manutenzione sull'elettrodomestico secondo le disponibilità ed esigenze del cliente, controllando a vista e con l'ausilio di strumentazione, quadranti o altri indicatori per assicurare il corretto funzionamento



dell'elettrodomestico, prima e dopo la manutenzione e fornendo al cliente le informazioni di base; provvedere alla diagnosi delle anomalie di apparecchi elettrodomestici e predisposizione del preventivo di spesa, verificando lo stato delle parti meccaniche, elettriche, elettroniche e fluidiche e valutare la tipologia ed entità del danno su piccoli e grandi elettrodomestici, definendo il preventivo di spesa da illustrare al cliente, considerando la tipologia e i tempi di intervento ed eventuali pezzi di ricambio da utilizzare per ripristinare il normale funzionamento e fornendogli informazioni sulla tipologia e tempistica di lavoro da eseguire indicando eventuali criticità, soluzioni alternative e/o suggerimenti, procedendo con il testing per rilevare l'anomalia ed individuando i lavori da effettuare e le relative procedure da seguire per la risoluzione delle anomalie/difetti.

s) **Macellaio specializzato provetto:** è il lavoratore con specifiche ed adeguate capacità professionali acquisite mediante approfondita preparazione teorico e tecnico-pratica che, in autonomia operativa, nell'ambito delle mansioni assegnate, esegue con perizia tutte le seguenti fasi di lavoro: taglio anatomico, disossatura, sfasatura, rimondatura, taglio a filo, a mano e a macchina, presentazione in vassoio, rifilatura dei tagli e riconfezionamento delle confezioni ritirate dal banco;

Tali lavoratori conoscono le tecniche di colloquio di vendita, le tecniche di ascolto e di comunicazione, le modalità di gestione dei reclami, strumenti e modalità di pagamento e consegna, la terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria, principi di fidelizzazione del cliente e tecniche di problem solving, nonché elementi base dei tagli e loro utilizzo gastronomico, elementi di esposizione prodotti in relazione alle leggi vigenti sanitarie, le ricette tipiche regionali e le tecniche espositive delle merci. Essi conoscono altresì le principali alterazioni delle carni, anomalie relative allo stato di conservazione e del confezionamento, il pacchetto igiene e HACCP, modalità di riutilizzo dei cascami, tagli anatomici e loro impiego, anatomia animale e la normativa sulla sicurezza dei lavoratori (legge 81/2008), nonché le tecniche di gestione degli ordini, gli strumenti di pianificazione del lavoro, modalità di lavoro in team, elementi essenziali per una comunicazione efficace, le procedure per la tracciabilità, la normativa relativa allo smaltimento di rifiuti animali e i DPI (dispositivi di protezione individuali). I suddetti lavoratori conoscono inoltre le attrezzature idonee al disosso, i tagli fondamentali, l'anatomia animale, le principali alterazioni delle carni (putrefazione, irrancidimento), le tecniche di maturazione e frollatura della carne, procedure, protocolli, tecniche di igiene pulizia e riordino, gli obblighi di legge per il benessere dell'animale, i metodi di stordimento, i rischi legati alla movimentazione degli animali e le tecniche di macellazione, nonché le specie animali (elementi di genetica, le razze e loro attitudini) e i parametri di valutazione dell'animale (peso, età, sistema di allevamento, maschio, femmina).

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **gestire le relazioni con i clienti e colleghi; realizzare, partendo dal taglio anatomico, porzioni o semilavorati da porre in vendita; eseguire i tagli anatomici, preparando il prodotto per la vendita, mantenendo le apparecchiature personali minute in funzionamento e utilizzando la strumentazione in accordo con le norme di sicurezza; gestire il ricevimento della merce,**



applicando modalità di verifica dell'integrità imballaggi e prodotti alimentari, adottando strumenti di pianificazione del proprio lavoro e utilizzando le informazioni per la verifica della consegna di prodotti; **garantire il rispetto della tracciabilità di filiera e dello smaltimento dei rifiuti**, utilizzando la strumentazione in accordo con le norme di sicurezza e rispettando, nella lavorazione, le norme di gestione igienico sanitaria dei sottoprodotti; **effettuare il disosso e ricavare dalle mezzane o dai quarti i tagli anatomici da destinare alle lavorazioni successive**, individuando la metodologia di confezionamento per il taglio e utilizzando le attrezzature in modo funzionale al disosso; **gestire i rapporti con i colleghi**, cooperando e utilizzando tecniche per una comunicazione efficace; **verificare le qualità in linea con la classificazione europea segnalando le anomalie**, utilizzando le procedure previste dal sistema di autocontrollo igienico sanitarie (HACCP), le procedure previste per la sicurezza, la strumentazione in accordo con le norme di sicurezza e avendo una corretta gestione sanitaria dei sottoprodotti; **provvedere a ricavare da un animale vivo mezzane da destinare al sezionamento nel rispetto della tracciabilità di filiera**, utilizzando tecniche informatiche per il reperimento dati (scanner) per la tracciabilità, descrivendo la qualità della carne mediante fattori quali consistenza colore aspetto e utilizzando tecniche per lo stordimento; **provvedere ad individuare gli animali da macellare in relazione alla necessità dell'azienda**, utilizzando i parametri per la valutazione dell'animale e le tecniche per la selezione dell'animale anche in relazione allo stato di ingrassamento.

t) Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti che, in condizione di autonomia operativa, svolge anche funzioni di manutenzione e riparazione dell'automezzo in dotazione;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche tecniche del mezzo, le componenti elettroniche del veicolo, tecniche di controllo e manutenzione del motore diesel, la documentazione amministrativa relativa ai trasporti conto terzi, elementi di logistica, elementi di meccanica automobilistica, l'equipaggiamento ruote di un veicolo, nonché le mappe e cartografie, la normativa del codice stradale, la normativa sulla sicurezza sul lavoro, la normativa e le procedure sui trasporti terrestri e la circolazione di autoveicoli, la normativa sul trasporto e deposito di merci pericolose e le procedure di carico e scarico merci (bolle). Essi conoscono altresì le procedure di controllo e compilazione documenti di trasporto, le procedure di rilevazione anomalie del veicolo, le procedure e manovre di emergenza, le procedure operative in caso di sinistro stradale, le reti di comunicazione e trasporto, la scheda di trasporto, gli strumenti per diagnostica pneumatici degli autoveicoli e le tecniche di imbracatura carichi.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **realizzare in condizione di piena autonomia operativa la manutenzione ordinaria del veicolo**, applicando procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro, procedure per richiesta collaudi tecnici e revisioni (autoveicoli), tecniche di manutenzione ordinaria del veicolo, utilizzando strumenti per la manutenzione elettrica e strumenti per la manutenzione meccanica; **effettuare in piena autonomia operativa trasporto merci su autoveicoli di massa autorizzata superiore a 3,5 tonnellate**, applicando criteri di definizione di modalità e tempi di consegna delle merci, criteri di pianificazione degli itinerari, criteri di selezione degli itinerari, modalità di compilazione documenti di viaggio,



modalità di consegna delle merci, modalità di controllo delle bolle di accompagnamento merci, procedure di verifica della funzionalità del mezzo, procedure operative in caso di sinistro stradale, tecniche di analisi delle criticità nei tragitti trasporto merci, tecniche di carico/scarico materiali, tecniche di guida sicura, utilizzando la modulistica per autotrasporto e sistemi di posizionamento elettronici e satellitari.

u) Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

QUARTO LIVELLO

Appartengono al quarto livello i lavoratori che eseguono compiti operativi, comprese le operazioni di vendita e ausiliarie alla vendita, e i lavoratori che eseguono mansioni che richiedono specifiche conoscenze tecniche. Nelle "operazioni ausiliarie alla vendita" devono ritenersi ricomprese quelle di movimentazione merce, di cassa, di rifornimento merci nelle scaffalature, di marcatura e di preparazione dei prodotti.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti di norma prevedibili e soggetti a cambiamenti, provvedendo al conseguimento degli obiettivi conseguiti, coordinando e integrando le attività e i risultati anche di altri soggetti, partecipando altresì al processo decisionale e attuativo.

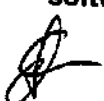
Profili esemplificativi:

a) **Contabile d'ordine;**

Tali lavoratori conoscono gli elementi fondamentali dei documenti contabili semplici, le procedure per la gestione finanziaria dell'impresa, dei registri contabili obbligatori, il piano dei conti, la partita doppia, i criteri di base del bilancio di esercizio e gli elementi delle tipologie societarie in relazione agli obblighi contabili, nonché le procedure per la gestione delle singole imposte e la normativa generale riguardante IVA, IRPEF e imposte locali. Tali lavoratori hanno una buona conoscenza informatica, in particolare relativa ai software gestionali, al pacchetto di office, al funzionamento della mail, anche certificata, di internet e dei software di archiviazione. Essi conoscono altresì i principi fondamentali della legge sulla privacy, della normativa sulla sicurezza nel lavoro di ufficio ed in particolare per l'esposizione al computer, tecniche di problem solving e di comunicazione interpersonale, sia con gli interlocutori esterni che interni all'azienda.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **realizzare autonomamente operazioni contabili semplici per la liquidazione periodica utilizzando il software gestionale in dotazione, raccogliendo i documenti del processo di gestione delle**



apparecchiature professionali per trattamenti dermo-estetici. Tali lavoratori conoscono inoltre le caratteristiche e trattamento degli inestetismi delle mani e dei piedi, le tecniche di taglio, limatura e pulizia delle unghie, quelle di applicazione di smalti per unghie protettivi e decorativi, quelle di rimozione delle cuticole e di massaggio estetico delle mani e dei piedi. Tali lavoratori conoscono i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e la manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale, le procedure di emergenza e primo soccorso, nonché le nozioni di allergologia, le caratteristiche dei prodotti coadiuvanti/complementari a trattamenti di massaggio non medicale, le caratteristiche dei prodotti per la protezione dai raggi ultravioletti, le caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per trattamenti di abbronzatura artificiale, le caratteristiche dei prodotti coadiuvanti/complementari a trattamenti di abbronzatura artificiale, i rischi da esposizione a raggi ultravioletti, le tipologie e caratteristiche dei prodotti cosmetici per trattamenti viso/corpo, le tecniche di massaggio, pulizia e realizzazione di interventi estetici sulla pelle del viso e del corpo (idratanti, sebo-equilibranti, anti-età, peeling, ecc.). Essi conoscono inoltre tecniche di depilazione temporanea (meccaniche e chimiche), tecniche di depilazione definitiva (foto epilazione, elettrocoagulazione, trattamenti con ultrasuoni, ecc.), tecniche di trucco estetico, tecniche di camouflage estetico e tecniche di valorizzazione dei caratteri e tipologie del viso.

Competenze

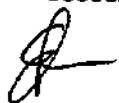
Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **predisporre igiene e sicurezza di spazi e attrezzature**, adottando soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti con i principi dell'ergonomia, applicando procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia disinfezione e sterilizzazione e riordino degli spazi di lavoro, effettuando operazioni di manutenzione ordinaria di attrezzature professionali e applicando procedure e tecniche di approntamento e impostazione di attrezzature professionali; **eseguire l'analisi dei bisogni del cliente ed individuazione dei trattamenti estetici da realizzare**, suggerendo al cliente i trattamenti e l'utilizzo (anche autonomo) di prodotti cosmetici adatti alle sue esigenze, impiegando software di rendering del trattamento, identificando la tipologia di trattamento sulla scorta delle esigenze e delle caratteristiche del cliente e dei canoni estetici in uso, identificando il fototipo del cliente, interpretando l'origine delle diverse cause dell'inestetismo (alimentare, circolatoria, allergica, infettiva, ecc.), nonché individuando alterazioni anatomiche ed epidermiche localizzate (smagliature, macchie della pelle, adiposità, ecc.), applicando tecniche per analizzare i tipi cutanei e le condizioni della pelle e delle unghie, informando altresì il cliente sui potenziali rischi dei diversi trattamenti estetici e su eventuali incompatibilità con l'assunzione di farmaci e altre sostanze; **realizzare trattamenti di manicure e pedicure estetico**, applicando smalti per unghie protettivi e decorativi, tecniche di rimozione delle cuticole, tecniche di taglio, limatura e pulizia delle unghie, tecniche di massaggio estetico delle mani e dei piedi e utilizzando prodotti per la cura dermo-estetica di mani e piedi; **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso e le misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando altresì le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature; **realizzare trattamenti di massaggio estetico e di rilassamento**,



riconoscendo reazioni anomale del cliente (esempio: allergie) in seguito all'applicazione di cosmetici, individuando la tecnica di massaggio più adeguata alle esigenze del cliente, applicando tecniche di massaggio tonificante, linfodrenante, rilassante, utilizzando prodotti coadiuvanti/complementari a trattamenti di massaggio non medicale, individuando forme patologiche o alterazioni muscolari e articolari e intervenendo con tecniche di primo soccorso in caso di malore/infortunio degli utenti; **realizzare trattamenti abbronzanti**, utilizzando in sicurezza apparecchiature per trattamenti abbronzanti, prodotti cosmetici atti a favorire l'abbronzatura, prodotti cosmetici coadiuvanti/complementari a trattamenti abbronzanti e prodotti per la dermoprotezione da raggi ultravioletti, riconoscendo reazioni anomale del cliente (esempio: allergie) in seguito all'applicazione di cosmetici, eseguendo operazioni di manutenzione delle apparecchiature per trattamenti abbronzanti, informando in modo chiaro ed efficace il cliente sui potenziali rischi da uso di lampade ad ultravioletti e intervenendo con tecniche di primo soccorso in caso di malore/infortunio; **realizzare trattamenti estetici anti-cellulite**, riconoscendo reazioni anomale del cliente (esempio: allergie) in seguito all'applicazione di cosmetici o all'utilizzo di strumenti e attrezzature per trattamenti estetici, intervenendo con tecniche di primo soccorso in caso di malore/infortunio degli utenti, utilizzando apparecchiature professionali per trattamenti estetici anti-cellulite e applicando tecniche di massaggio drenante e per trattamenti anti-cellulite; **realizzare trattamenti dermo-estetici del viso e del corpo**, applicando tecniche per la realizzazione di interventi estetici sulla pelle del viso e del corpo (Idratanti, sebo-equilibranti, anti-età, peeling, ecc.), tecniche di massaggio del viso, tecniche di pulizia del viso e riconoscendo reazioni anomale del cliente (esempio: allergie) in seguito all'applicazione di cosmetici; **realizzare trattamenti di depilazione, epilazione e decolorazione dei peli del corpo**, intervenendo con tecniche di primo soccorso in caso di malore/infortunio dei clienti, riconoscendo reazioni anomale in seguito all'utilizzo di strumenti e attrezzature per trattamenti estetici, applicando tecniche di decolorazione dei peli del corpo, di epilazione definitiva (fotoepilazione, elettrocoagulazione, trattamenti con ultrasuoni, ecc.) e/o temporanea (meccaniche e chimiche); **realizzare trattamenti di trucco e visagismo**, riconoscendo reazioni anomale del cliente (esempio: allergie) in seguito all'applicazione di cosmetici e intervenendo con tecniche di primo soccorso, applicando tecniche di valorizzazione di caratteri e tipologie del viso, tecniche di camouflage estetico, tecniche di trucco estetico, quotidiano e per specifiche occasioni e tecniche di abbinamento cromatico; **realizzare trattamenti di cura, "ricostruzione" e decorazione delle unghie**, applicando tecniche di nail art (decorazione dell'unghia), tecniche di nail extension (estensione dell'unghia), tecniche di nail sculpture (scultura dell'unghia) e tecniche di limatura e pulizia delle unghie naturali; **disporre la riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute**, fissando il costo del servizio, compilando la ricevuta e riscuotendo il pattuito, illustrando le condizioni di vendita, custodendo in modo sicuro gli incassi, concordando preventivamente la tariffa e il costo del servizio reso e, applicando sconti.

n) Pittore o Disegnatore esecutivo;

Tali lavoratori conoscono le tecniche di progettazione, gli strumenti e i principi utilizzati nella esecuzione di progetti tecnici di precisione, di progetti di dettaglio, di disegni e di modelli, le



operazioni contabili semplici, redigendo il documento relativo alla operazione contabile e prendendo decisioni relativamente al proprio lavoro con capacita di problem solving; **gestire schede di controllo di gestione sulla base delle indicazioni del superiore** elaborando dati per la predisposizione di documenti di sintesi, raccogliendo documenti di rilevazione dati per il controllo di gestione, caricando i dati sul format di controllo di gestione nel software e preparando report di andamento gestionale; **prevedere il piano finanziario sulla base degli input del superiore** controllandone in autonomia gli scostamenti e gestendo le informazioni per pagamenti e riscossioni e redigere il budget di cassa con il supporto del software gestionale, verificando l'evoluzione del saldo e degli scostamenti, producendo report e segnalando scostamenti e anomalie; **espletare operazioni di corrispondenza e/o gestione con interlocutori esterni sulla base delle indicazioni del superiore**, raccogliendo gli elementi della relazione, elaborando sulla base delle indicazioni del superiore la realizzazione del rapporto con l'esterno, verificando l'esecuzione dell'azione, segnalando le varienze al superiore, archiviando i documenti e conducendo relazioni con soggetti esterni; **supervisionare gli esiti delle operazioni eseguite con interlocutori esterni** archiviando i documenti prodotti secondo criteri aziendali e seguendo i criteri di consultazione; **redigere i documenti contabili di Base con il supporto del software gestionale** controllando imputazione dei dati e correggendo errori o anomalie semplici identificando informazioni e dati per la redazione di documentazione specifica, organizzando dati e documenti per le registrazioni contabili, caricando i dati nel software gestionale, adempiendo alle disposizioni normative vigenti per le registrazioni contabili ed effettuando controlli per il riscontro della correttezza del processo.

b) Cassiere comune;

Tali lavoratori conoscono le nozioni base di informatica per l'utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc.); la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, le modalità di funzionamento del registratore fiscale, format e modalità di compilazione della documentazione apertura/chiusura cassa, le procedure per l'apertura e chiusura della cassa e nozioni in materia di normativa fiscale e sul commercio di vendita al pubblico. Essi conoscono altresì tecniche di scaffaling, le categorie merceologiche, i sistemi di prezzatura dei prodotti e gli elementi di igiene del lavoro, nonché nozioni di qualità del servizio, la gamma di prodotti/servizi in vendita, elementi di customer care e ascolto attivo, gli strumenti di pagamento diversi dal contante (POS, carte di credito, assegni, buoni ecc), le tecniche di prezzaggio e la lingua inglese al livello A2 Europass.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare gestione di cassa**, applicando procedure di apertura/chiusura cassa, le modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento, le modalità di compilazione della documentazione commerciale e utilizzando il registratore di cassa; **effettuare l'assistenza di base alla clientela**, accogliendo i clienti in entrata ed in uscita alla cassa coerentemente alle loro attese e agli obiettivi prefissati dall'impresa, applicando procedure di segnalazione di non conformità merci, modalità di controllo antifurto e utilizzando tecniche di comunicazione interpersonale; **eseguire la registrazione delle vendite, operazioni di cassa e di gestione delle modalità alternative di**



pagamento, gestendo la documentazione contabile relativa a fatture/ricevute/scontrini, bolle di accompagnamento, registrazione di merce non trasportabile ecc., le modalità di pagamento rateali e l'eventuale documentazione tecnico-contabile del pagamento; **effettuare l'allestimento degli scaffali e delle zone promozionali**, applicando modalità di disposizione delle merci, procedure di segnalazione di non conformità merci e tecniche di movimentazione merci, utilizzando altresì strumenti per etichettare prezzi, dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro e prodotti per la pulizia dei locali.

c) **Astatore**;

Tali lavoratori conoscono principi e metodi per presentare, promuovere, vendere prodotti o servizi, le modalità di definizione di strategie e delle tattiche di marketing, la loro presentazione, le tecniche di vendita e di controllo, nonché principi e procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone, la valutazione dei bisogni del cliente, il raggiungimento degli standard di qualità e la valutazione della soddisfazione della clientela. Essi conoscono altresì leggi, procedure legali, regolamenti, sentenze esecutive, del ruolo delle istituzioni e delle procedure politiche di una democrazia, teoria e tecniche necessarie a comporre, produrre e realizzare musica, danza, arti visuali, drammi e sculture, nonché la struttura e dei contenuti di almeno una lingua straniera oltre l'inglese, ovvero del significato e della pronuncia delle parole, delle regole di composizione e della grammatica. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le procedure amministrative e d'ufficio, dei programmi di elaborazione di testi, delle tecniche di gestione di archivi e di basi di dati oppure della stenografia e delle regole di trascrizione o di altre procedure e linguaggi previsti dal lavoro di ufficio, fondamenti di psicologia (comportamento e delle prestazioni umane, delle differenze individuali nelle attitudini, nella personalità e negli interessi, dei meccanismi di apprendimento e di motivazione, dei metodi della ricerca psicologica e della valutazione e i principi e delle pratiche di economia e contabilità, dei mercati finanziari, bancari e delle tecniche di analisi e di presentazione di dati finanziari, i mezzi di comunicazione, delle tecniche e dei metodi per diffondere informazioni, dei mezzi alternativi per informare e intrattenere in modo scritto, orale e visivo.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **collaborare con l'autorità giudiziaria**, ricevendo incarichi di vendita e mandati di prelievo dei beni espropriati, ricevendo il calendario delle aste, consegnando i verbali delle vendite; **ricercare, esaminare, selezionare e valutare gli oggetti da mettere all'asta**; **definire i criteri di base d'asta**; **organizzare l'asta** (definire l'ordine di presentazione dei beni, definire i criteri e i metodi di acquisizione, stabilire rinvii a nuova data, ecc.); **pubblicizzare l'evento**; **contattare potenziali acquirenti**; **esporre e presentare i beni**; **aggiudicare i beni**; **eseguire adempimenti amministrativi** (curare i fascicoli di esecuzione, aggiornare i registri di carico-scarico, compilare i verbali di vendita, gestire la contabilità, ecc.); **provvedere a catalogare e custodire i beni da vendere**; **eseguire la riscossione dei pagamenti e consegnare i beni venduti**; **condurre l'asta**; **collaborare con le case d'asta**.

d) **Controllore di settore tecnico di centro elaborazione dati**, compreso il settore delle



telecomunicazioni;

e) Operatore meccanografico o Addetto all'immissione dati;

Tali lavoratori conoscono le procedure amministrative e d'ufficio, dei programmi di elaborazione di testi, delle tecniche di gestione di archivi e di basi di dati oppure della stenografia e delle regole di trascrizione o di altre procedure e linguaggi previsti dal lavoro di ufficio, principi e pratiche di economia e contabilità, dei mercati finanziari, bancari e delle tecniche di analisi e di presentazione di dati finanziari, principi e procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone, nonché i principali metodi di valutazione dei bisogni del cliente, il raggiungimento degli standard di qualità e la valutazione della soddisfazione della clientela. Essi conoscono altresì i circuiti elettronici, processori, chips delle attrezzature elettroniche, hardware e software dei computer, compresi i pacchetti applicativi e dei linguaggi di programmazione loro richiesti. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le norme di sicurezza sul lavoro e il linguaggio tecnico in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere ad esaminare e catalogare documenti o informazioni; inserire dati in archivi informatici; compilare moduli o documenti; acquisire e registrare documenti o informazioni; controllare l'esattezza delle operazioni di calcolo; inviare telematicamente dichiarazioni o informazioni; verificare l'accuratezza e la completezza dei dati registrati; correggere eventuali errori di registrazione; analizzare o elaborare dati o informazioni.**

f) Addetto alla vendita al pubblico, Commesso/a;

Tali lavoratori conoscono elementi di organizzazione dell'impresa commerciale (punti vendita, aree, reparti), tipologia e caratteristiche delle attrezzature in area vendita, elementi di Visual Merchandising, elementi di merceologia, processi della distribuzione commerciale, tecniche di pulizia e manutenzione ordinaria delle attrezzature in area vendita, nonché elementi di contabilità aziendale, tecniche di vendita assistita e attiva, elementi di merceologia, le principali apparecchiature per le operazioni di cassa (scanner per la lettura dei codici a barre, POS, ecc...), le normative igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77), elementi di normativa tributaria e i principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere all'allestimento degli scaffali e spazi espositivi con le merci in vendita**, applicando tecniche di stoccaggio dei prodotti in magazzino/area deposito, registrando i colli/prodotti in arrivo e quelli stoccati, verificando e controllando lo stato delle merci esposte, individuando i prodotti scaduti e le rotture di stock, caricando scaffali ed espositori con i prodotti in vendita, secondo i criteri espositivi definiti, riconoscendo gli elementi identificativi delle merci e i dispositivi antitaccheggio ed effettuando operazioni di pulizia delle superfici nel punto vendita; **assistere il cliente nella scelta e nel pagamento dei prodotti**, applicando tecniche di ascolto attivo, individuando i prodotti corrispondenti alle esigenze dei clienti, informandoli sulle caratteristiche dei prodotti in vendita e orientandone l'acquisto, compilando altresì ricevute e



fatture d'acquisto, utilizzando i dispositivi di cassa e gli strumenti per il pagamento elettronico, individuando promozioni e sconti applicati ai prezzi, controllando la corrispondenza tra incassi registrati e quelli riscossi e rilevando il grado di soddisfazione dei clienti.

g) Commesso di rosticceria, friggitoria e gastronomia anche se addetto normalmente alla preparazione e confezione;

Tali lavoratori conoscono elementi di sicurezza e rischi specifici, principi di gestione degli approvvigionamenti, la tracciabilità dei prodotti, procedure e tecniche di igiene e pulizia e riordino, elementi di organizzazione delle vendite, tecniche espositive, elementi di igiene-HACCP, tecniche di confezionamento, tecniche di controllo, analisi, stoccaggio e conservazione, i conservanti, le fasi di lavorazione e tecnologie di trasformazione, nonché il ciclo di trasformazione alimentare, le tecniche di preparazione di antipasti, lavorazione e cottura del pesce, lavorazione e cottura ortaggi, realizzazione di primi piatti e delle salse derivate per condire i primi piatti, di taglio, sezionatura e porzionatura per carni e formaggi e di frittura.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **collaborare al funzionamento del punto vendita**, identificando la documentazione relativa al processo delle vendite, applicando procedure per la pulizia, cura e riordino degli spazi di vendita, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie del settore, utilizzando strumenti e attrezzature tipiche del processo di vendita monitorandone il funzionamento, identificando il flusso logistico delle merci e relativa documentazione e riconoscendo gli elementi fondamentali dell'assetto organizzativo del punto vendita; **curare la presentazione delle merci**, allestendo gli spazi, individuando le modalità espositive più adatte alle diverse tipologie di prodotto, riconoscendo i criteri e le tecniche di base per l'esposizione delle merci, applicando tecniche di preparazione e confezionamento delle merci; **eseguire operazioni di trasformazione**, conservazione e stoccaggio di materie prime e semilavorati, applicando i profili normativi di igiene, applicare tecniche di conservazione e stoccaggio dei prodotti, utilizzando procedure, metodiche di controllo degli aspetti fisico-chimici, organolettici e merceologici dei prodotti strumenti, attrezzature e macchinari per la trasformazione e conservazione alimentare; **preparare alimenti di origine animale e vegetale**, utilizzando tecniche di lavorazione e cottura.

h) Banconista di spacci di carne e salumi;

elementi di igiene del lavoro, la normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari e su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), le tecniche di approvvigionamento prodotti, nozioni su allergeni e celiachia, i sistemi di prezzatura dei prodotti, le tecniche promozionali, nozioni di qualità del servizio, elementi di customer care e di merceologia alimentare, i prodotti di macelleria e i processi di preparazione delle carni per la vendita.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere ad allestire e rifornire il banco di prodotti alimentari**, igienizzando l'area di lavoro e gli strumenti per la preparazione/lavorazione del prodotto alimentare, applicando tecniche di preparazione/lavorazione dei prodotti alimentari (carne e prodotti derivati, applicando i prezzi

sui prodotti alimentari e sul banco; **effettuare la vendita dei prodotti alimentari al banco**, applicando tecniche di accoglienza del cliente al banco, tecniche di taglio e pesatura dei prodotti, tecniche di presentazione al cliente di prodotti e offerte disponibili al banco, identificando la richiesta del cliente al banco, applicando tecniche di pulizia dei pesci e confezionando il prodotto alimentare per la vendita; laddove richiesto, **effettuare la preparazione delle carni per la vendita**, applicando sistemi di affilatura degli strumenti da taglio (alimentari), norme di igiene e sicurezza alimentare, procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), tecniche di macinatura carni, tecniche di disossatura e sfessatura carni, utilizzando dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro, attrezzi per la pulizia dei cibi e strumenti da taglio per macelleria.

l) **Magazziniere**, anche con funzioni di vendita;

Tali lavoratori conoscono la gestione logistica del magazzino, elementi di merceologia e classificazione delle merci, elementi di diritto commerciale, elementi di gestione di magazzino conto terzi, elementi di contabilità di magazzino, i sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci, le norme e tecniche di consolidamento dei carichi e imballaggio, il business English per il settore trasporti, caratteristiche e proprietà del software di gestione del magazzino, i documenti di spedizione e trasporto, la normativa relativa al trasporto e imballaggio di merci pericolose, la normativa in materia di sicurezza per il trasporto e movimentazione e di circolazione delle merci, la normativa in ambito di sicurezza sul lavoro, norme e procedure per la conservazione delle merci, le tecniche di imballaggio e packaging e le tecniche di carico e scarico merci, nonché le tecniche di vendita e comunicazione, nozioni sul sistema distributivo delle aziende, principi di customer care e customer satisfaction, tecniche di fidelizzazione cliente ed elementi di pricing (definizione prezzi). Essi conoscono altresì la documentazione amministrativa e fiscale a corredo delle merci del magazzino, procedure di accettazione, stoccaggio e spedizione della merce, caratteristiche e funzionamento di carrelli elevatori, commissionatori e transpallet e le relative norme.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire la logistica del magazzino**, predisponendo offerte tecnico-economiche per lo stoccaggio e la gestione del magazzino, redigendo contratti di appalto per servizi di deposito/magazzinaggio merci, organizzando sistemi informativi per la gestione e tracciabilità delle merci, la gestione documentale del magazzino e la sicurezza degli impianti, degli addetti e delle merci del magazzino, pianificando la gestione delle merci del magazzino; **realizzare la movimentazione/stoccaggio/conservazione merci in magazzino**, aggiornando la documentazione relativa alle merci in entrata, in uscita e in giacenza nel magazzino, anche con procedure informatizzate, monitorando quantità e valore delle merci di magazzino (prodotti finiti, semilavorati, componenti), ordinare merci ai fornitori e ai reparti per assicurare i livelli ottimali di scorte, eseguendo l'inventario di magazzino e redigendo documenti identificativi e di accompagnamento delle merci in uscita; **provvedere al monitoraggio dati di magazzino**, compilando il piano giornaliero di spedizione merci/prodotti finiti sulla base della documentazione ricevuta, utilizzando lettori ottici e pistole barcode, predisponendo le merci in



uscita in base all'organizzazione logistica di carico ed utilizzando le tecniche di imballaggio in base alle caratteristiche merceologiche dei prodotti; **provvedere a spedire le merci**, applicando modalità di stesura di offerte commerciali e codici promozionali, distribuendo la merce in promozione, materiale pubblicitario e omaggi secondo una strategia di marketing predefinita e fornendo indicazioni sulle caratteristiche e funzionalità dei prodotti.

j) Allestitore esecutivo di vetrine e display;

Tali lavoratori conoscono elementi di comunicazione tradizionale e visiva, elementi di grafica pubblicitaria, elementi di illuminotecnica, elementi di marketing, elementi di merceologia, elementi di psicologia della vendita, nonché i principali programmi di grafica, tecnica del colore, tecniche di visual merchandising e tecniche espositive, nonché tecniche promozionali. Essi conoscono altresì elementi di analisi tendenze di mercato, elementi di comunicazione ed elementi di grafica pubblicitaria.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **provvedere ad allestire spazi interni del punto vendita**, applicando tecniche di analisi degli spazi e della location, tecniche di esposizione prodotti, tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di visual merchandising e utilizzando metodologie di progettazione di un allestimento; **provvedere ad allestire la vetrina**, applicando criteri di analisi della location della vetrina, procedure di monitoraggio della clientela, tecniche di allestimento vetrine, tecniche di esposizione prodotti e tecniche di manutenzione degli allestimenti; **provvedere ad allestire una vetrina**, applicando tecniche di manutenzione degli allestimenti, tecniche di esposizione prodotti, verificando l'illuminazione dell'area espositiva e il materiale a disposizione per l'esecuzione dell'allestimento.

k) Allestitore di commissioni nei magazzini d'ingrosso medicinali con conoscenza delle specialità farmaceutiche;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche del settore, l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera, le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto, il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio, gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività, il glossario della professione, i sistemi di tutela del consumatore, le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente, gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari se richiesto dalla mansione, nonché elementi merceologia, le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali, prodotti, le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti, le tecniche di lay-out e di visual merchandising, i diversi sistemi di pagamento e di incasso, le norme sulla sicurezza sul lavoro e quelle sulla etichettatura e marcatura dei prodotti se richiesto dalla mansione e i dispositivi di protezione individuale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **leggere e interpretare la documentazione tecnica**; **utilizzare i principali software applicativi** se richiesto dalla mansione; **provvedere all'organizzazione degli spazi di lavoro** in modo



razionale, disponendo e presentando merci e prodotti; gestire le comunicazioni dirette e/o telefoniche.

l) Indossatore e fotomodello;

Tali lavoratori conoscono principi e procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone (valutazione dei bisogni del cliente, raggiungimento degli standard di qualità e valutazione della soddisfazione della clientela), la struttura e dei contenuti di una lingua straniera, i mezzi di comunicazione, delle tecniche e dei metodi per diffondere informazioni, dei mezzi alternativi per informare e intrattenere in modo scritto, orale e visivo e, laddove richiesto, principi e metodi per presentare, promuovere, vendere prodotti o servizi (strategie e tattiche di marketing, la loro presentazione, le tecniche di vendita e di controllo).

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: eseguire la prova dei capi di abbigliamento; eseguire i provini; indossare i capi durante sfilate o dimostrazioni alla clientela; svolgere attività per il mantenimento fisico ed estetico; posare per servizi fotografici; provvedere a tenere i rapporti con le agenzie di reclutamento; sottoporsi a trattamenti estetici; studiare e preparare le coreografie delle sfilate o degli spot pubblicitari; interpretare i ruoli previsti. Tutto questo, facendo piena attenzione a quello che altri stanno dicendo, soffermandosi per capirne i punti essenziali, ponendo domande al momento opportuno ed evitando interruzioni inappropriate; cercando in modo attivo soluzioni per soddisfare le esigenze degli altri; gestendo il proprio tempo e quello altrui; coordinando le proprie azioni con quelle degli altri; parlando e comunicando informazioni in modo efficace; usando la logica e il ragionamento per individuare i punti di forza e di debolezza di soluzioni, conclusioni o approcci alternativi ai problemi; comprendendo le reazioni degli altri; comprendendo le implicazioni di nuove informazioni per la soluzione di problemi presenti e futuri; comprendendo frasi e paragrafi scritti in documenti relativi al lavoro; e discutendo e trattando con gli altri per trovare un accordo e cercare di ricomporre opinioni diverse.

m) Estetista, anche con funzioni di vendita;

Tali lavoratori conoscono i principi comuni e gli aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche), le caratteristiche e il funzionamento delle apparecchiature professionali, le tecniche di igiene, pulizia e riordino, le procedure di manutenzione delle attrezzature professionali e degli strumenti di lavoro, nonché i protocolli di sterilizzazione e i dispositivi igienico-sanitari nei processi di servizio alla persona, elementi di ergonomia, anatomia e fisiologia umana e nozioni di dermatologia, oncologia e farmacologia, elementi di contabilità, le tecniche commerciali di vendita e di protocollazione ed archiviazione di documenti. Essi conoscono altresì elementi di anatomia e morfologia del volto umano, elementi di estetica del volto, tipologie e caratteristiche dei prodotti cosmetici, elementi di traumatologia (laddove richiesto dal ruolo), metodi e tecniche di diagnosi dell'inetetismo cutaneo ed anatomico, nonché nozioni di alimentazione, funzionamento di software per rendering, le caratteristiche e il funzionamento di



applicazioni pratiche delle scienze ingegneristiche e della tecnologia (l'applicazione di principi, di tecniche, di procedure e l'uso di strumenti per progettare e produrre diversi beni o servizi) e, per quanto concerne i loro compiti, l'aritmetica, l'algebra, la geometria e le loro applicazioni. Essi conoscono altresì la composizione, la struttura e le proprietà delle sostanze che utilizzano nello svolgimento delle loro attività (processi e trasformazioni chimiche sottostanti, le loro interazioni, i segnali di pericolo, le tecniche di produzione dei prodotti chimici. I suddetti lavoratori conoscono inoltre i metodi e applicativi di rappresentazione grafica e simulazione, elementi di design di prodotto, il ciclo produttivo di riferimento, l'inglese tecnico di settore, le regole Internazionali di unificazione dei disegni-norme UNI e i principali metodi di lavorazione su macchine utensili tradizionali ed a controllo numerico.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **realizzare il progetto esecutivo**, identificando dati e soluzioni tecniche relative ai materiali edili da utilizzare, interpretando la documentazione tecnica e rilevando i dati tecnici relativi all'opera da realizzare; **realizzare l'elaborazione grafica bidimensionale e tridimensionale**, individuando le specifiche geometriche dei particolari e dei complessivi dell'opera, applicando tecniche di rendering dell'opera edile nel suo complesso e tecniche di simulazione tridimensionale e di sviluppo di immagini dell'opera edili ed utilizzando strumenti e software per lo sviluppo di tavole grafiche; **realizzare il prototipo del prodotto**, utilizzando strumenti e tecniche per la realizzazione del prototipo, controllando le funzionalità del prodotto, interpretando i risultati delle verifiche sui prototipi, controllando la conformità delle caratteristiche del prototipo (superfici, struttura, dimensioni), analizzando le criticità sorte durante le fasi di assemblaggio e testing del prototipo; **realizzare il disegno tecnico-dimensionale del prodotto**, utilizzando sistemi cad e cam per la rappresentazione grafica a due o tre dimensioni, applicando metodi e tecniche di disegno manuale per la rappresentazione grafica del prodotto in area meccanica, indicando geometria e quote secondo i requisiti richiesti dal cliente e stabiliti dal progettista, adottando le modalità di codifica ed archiviazione (informatica od in cartaceo) delle rappresentazioni grafiche realizzate e leggendo ed interpretando progetti di prodotti.

o) Addetto al ricevimento ed esecuzione delle mansioni di bordo;

Tali lavoratori conoscono la lingua inglese livello A2 Europass, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, i diversi metodi di sorveglianza, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, nonché i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, con relativi obblighi e responsabilità e i principali rischi legati all'uso di attrezzature e le procedure di emergenza e primo soccorso. Essi conoscono altresì gli elementi di amministrazione aziendale, la modulistica di tipo bancario e assicurativo, le tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti, la normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali, nonché le caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici, ecc.) e le relative applicazioni informatiche. Tali lavoratori conoscono inoltre modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e le caratteristiche e standard del servizio offerto, l'offerta turistica globale e territoriale, le procedure, metodologie e strumenti di

prenotazione di pacchetti e servizi turistici (GDS, CRS, prenotazione telefonica, ecc.), nonché elementi di marketing dei servizi turistici e le principali tecniche di comunicazione, relazione interpersonale e di promozione e vendita.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso e misure di tutela e prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature; **predisporre ed disbrigare il lavoro di ufficio e le attività di segreteria**, applicando tecniche di protocollazione e archiviazione di documenti in entrata e in uscita e tecniche di gestione d'archivio, curando l'espletamento di pratiche burocratiche (anche con banche, assicurazioni e istituti di credito), provvedendo all'organizzazione di riunioni in presenza o a distanza (call, videoconferenza), utilizzando le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (telefono, fax, stampante, fotocopiatrice) e strumenti per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report), provvedendo all'organizzazione di trasferte di lavoro; **gestire le prenotazioni**, comunicando la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori, effettuando il servizio di prenotazione (attraverso servizi innovativi e tradizionali), verificando la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso, fornendo informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera; **gestire la comunicazione e le relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti**, proponendo servizi e prodotti alla clientela rispondenti alle richieste raccolte; **gestire l'evasione di procedure di check-in e check-out**, fornendo informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera; **verificare e provvedere all'accoglienza e all'assistenza del clienti**, impiegando uno stile comunicativo appropriato (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio, definendo e adottando modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, rilevandone il grado di soddisfazione attraverso appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web-based, ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso; **vigilare sull'attività di vigilanza e custodia del beni del cliente**, assicurando il servizio chiavi secondo le procedure della struttura, sorvegliando i movimenti in entrata e in uscita di ospiti e personale, interpretando le segnalazioni d'allarme e applicando le relative procedure ed espletando il servizio di custodia valori; **pianificare le attività di ricevimento**, definendo le politiche di gestione del booking in rapporto alla stagionalità dei flussi, determinando piani di lavoro e di distribuzione dei compiti dell'area ricevimento (facchini, portieri, addetti all'accoglienza ecc.), stabilendo le modalità e le procedure per l'allocazione delle camere, illustrando e condividendo con gli addetti al ricevimento le modalità di prenotazione, raccolta e gestione delle informazioni e assistenza al cliente.

p) Operatore di processo nelle aziende di ricerca di mercato;

Tali lavoratori conoscono elementi di statistica, le tecniche di rilevazione e gestione dei dati, le tecniche di gestione di database, nonché la lingua Inglese tecnica, la normativa in materia di



dati sensibili, i sistemi di protezione di database, la gestione degli accessi al database, la normativa in materia di protezione dei dati trattati con sistemi informatici, nonché le tecniche di back up e recupero dati. Essi conoscono altresì principi di marketing operativo, la normativa sulla sicurezza sul lavoro, i software gestionali e metodologie della ricerca specialistiche, i sistemi di navigazione internet e software elaborazione testi (Word o analoghi), software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi), software gestione amministrativa e posta elettronica (Outlook o analoghi), e i banner advertising.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire test e indagini per la rilevazione di dati di marketing** (es. variabili descrittive dei consumatori, struttura offerta/domanda, dinamiche competitive, modelli di previsione, vendite, prezzi, canali di distribuzione, ecc.); **adottare l'impianto metodologico definito dal supervisore** (es. campionamento, individuazione delle stime di errore, definizione piani di controllo per la qualità del dato statistico, ecc.); **realizzare analisi e interpretazioni dei dati statistici, redigere relazioni e rapporti per la descrizione dei fenomeni rilevati.**

q) Addetto alle variazioni dei servizi diffusionali nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche del settore, l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera, le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto, le 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, le condizioni di conservazione di stoccaggio dei prodotti, nonché il glossario della professione e il linguaggio tecnico, anche in lingua inglese se richiesto, gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività. Essi conoscono altresì principi di marketing operativo, i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione), i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza, le norme e le disposizioni in materia di prevenzione protezione dagli incendi.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **provvedere allo stoccaggio dei prodotti e alla loro movimentazione in sicurezza; controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili; organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, secondo procedure codificate.**

r) Operaio specializzato;

Tali lavoratori conoscono principi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, i macchinari necessari al proprio lavoro, le fasi di lavorazione, le tecniche di intervento per la trasformazione e il finissaggio dei prodotti, le caratteristiche del settore e l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera, nonché le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto, le 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. Essi conoscono altresì il glossario della professione e il linguaggio tecnico, gli strumenti e le



tecnologie proprie dell'area di attività, i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza, la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie), le caratteristiche tecnologiche dei materiali, le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente, i dispositivi di protezione individuale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **garantire i risultati attesi dei singoli reparti**, sotto la guida del proprio supervisore; **eseguire lavori particolari che necessitano di speciale competenza pratica**; **provvedere ad individuare e valutare i guasti**; **eseguire interventi di moderato grado di difficoltà per aggiustaggio, riparazione e manutenzione di impianti ed attrezzature complesse.**

s) Specialista di macelleria, gastronomia, salumeria, pescheria, formaggi, pasticceria, anche con funzioni di vendita;

Tali lavoratori conoscono i comportamenti fisico-chimici e microbiologici dei prodotti trattati legati alle procedure di lavorazione, elementi di anatomia animale, elementi di customer care, elementi di igiene del lavoro, merceologia alimentare, la normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), la normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari, nonché le normative sulla identificazione, abbattimento, lavorazione ed immissione sul mercato, i processi di preparazione del prodotto per la vendita, i sistemi di prezzatura dei prodotti, gli standard di qualità delle materie prime alimentari, le tecniche di approvvigionamento prodotti, di conservazione dei prodotti alimentari e le tecniche promozionali. Essi conoscono altresì i diversi sistemi di pagamento e di incasso.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **supervisionare l'allestimento del banco di prodotti alimentari**, applicando tecniche di preparazione/lavorazione dei prodotti alimentari (carne e prodotti derivati; pesci, crostacei e molluschi; prodotti lattiero-caseari; altri prodotti di gastronomia) e applicando i prezzi sui prodotti alimentari; **effettuare la vendita dei prodotti alimentari**, applicando tecniche di accoglienza del cliente, tecniche di taglio e pesatura dei prodotti alimentari (carne e prodotti derivati; pesci, crostacei e molluschi; prodotti lattiero-caseari; altri prodotti di gastronomia), tecniche di presentazione al cliente di prodotti e offerte, identificando la richiesta del cliente, applicando tecniche di pulizia e confezionando il prodotto alimentare per la vendita; **provvedere a riscuotere l'incasso**, utilizzando i diversi sistemi di pagamento.

t) Addetto al controllo delle partite di resa in arrivo da distributori e da rivenditori delle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche;

Tali lavoratori conoscono gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza del lavoro, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione, le caratteristiche del settore, l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera, nonché gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività, le condizioni di stoccaggio delle merci, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza, il glossario della professione e il linguaggio



tecnico, anche in lingua inglese. Essi conoscono altresì i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione), i principali software applicativi, tecniche di comunicazione efficace.

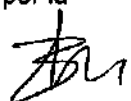
Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **collaborare nella gestione del flusso delle merci in entrata, anche attraverso sistemi informatici interni; provvedere alla gestione della merce ed alla loro movimentazione, attraverso sistemi automatizzati o con automezzi di diversa natura per lo spostamento ed il trasporto del materiale; eseguire la manutenzione ordinaria dei mezzi utilizzati.**

u) Addetto al collaudo: lavoratore che effettua prove sull'autoveicolo ed operazioni di semplice collaudo sempre su istruzioni del capo officina o del collaudatore senza compiti di diagnosi; Tali lavoratori conoscono elementi e principi di meccanica ed elettromeccanica, tecniche di intervento su macchine e impianti (smontaggi, revisioni, ecc.) per l'esecuzione dell'intervento manutentivo, i principali elementi di gestione del magazzino scorte (Indici di rotazione, ecc.) per minimizzarne il costo e assicurare la disponibilità dei ricambi, le normative di sicurezza per garantire la realizzazione degli interventi in sicurezza per uomini, ambiente e impianti e per garantire le necessarie misure previste dalla legislazione nella realizzazione di lavori da parte di terzi, nonché il processo produttivo, i costi di produzione per realizzare interventi migliorativi coerenti, nei tempi di realizzazione e nelle modalità esecutive con i costi di produzione previsti, le tecniche di programmazione lavori (project management) per ottimizzare tempi e modalità esecutive nei grandi interventi, elementi di base di utilizzo del PC per poter accedere ai sistemi informativi di manutenzione per la storicizzazione degli interventi di manutenzione o migliorativi effettuati e di programmi di office automation per poter realizzare brevi note sulle schede storiche o stendere relazioni, nonché i principi per gestire la scheda storica cartacea della macchina e il software aziendale per la gestione della manutenzione per la parte riguardante la storicizzazione degli interventi.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **realizzare interventi di manutenzione preventiva e a guasto, verificando la coerenza degli indici di manutenzione con i piani previsti, garantendo che gli interventi eseguiti a guasto siano coerenti con le politiche manutentive, aggiornando periodicamente (anche quotidianamente), con l'ausilio dei collaboratori, i programmi di manutenzione relativi ai grandi interventi preventivi; identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione, applicando procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità e criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione, prefigurando forme comportamentali di prevenzione; adempiere alla produzione della documentazione tecnica d'appoggio, di avanzamento e valutativa relativa a lavorazioni, manutenzioni, installazioni, applicando le principali tecniche di analisi di conformità funzionale dei componenti, metodi di definizione delle specifiche tecniche dei componenti, criteri di codifica dei componenti e procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica, metodiche per la**



redazione di documentazioni tecniche di appoggio e report di avanzamento, utilizzando software di disegno tecnico e di archiviazione dati e metodologie e strumenti di progettazione; **completare la conduzione di impianti automatizzati**, valutando l'impiego delle risorse al fine di una loro ottimizzazione, applicando metodiche per la rilevazione di anomalie e non conformità, adottando criteri di economicità, efficacia ed efficienza.

v) Pompista specializzato: attende alla erogazione dei carburanti ed alla vendita di tutti i prodotti esitati dal punto di vendita, attende ai servizi di assistenza tecnica, piccola manutenzione e ricambi nei confronti dell'utenza; provvede alla riscossione con responsabilità di cassa, alla fatturazione, alla pulizia del proprio posto di lavoro, fornisce informazioni ed assistenza;

Tali lavoratori conoscono criteri e metodi per la valutazione dei rischi, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza, metodi di sorveglianza, organi di vigilanza, controllo, assistenza, misure generali di tutela, principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale, procedure di emergenza e primo soccorso, nonché la normativa su funzionamento e sicurezza di impianti di erogazione di carburanti, la manutenzione ordinaria di impianti di erogazione di carburanti, prodotti e strumenti per il lavaggio dei vetri dei veicoli, procedure per il controllo e il ripristino dei liquidi dei veicoli, procedure e strumenti per il controllo degli pneumatici, tipologie di lubrificanti ed additivi per veicoli. Essi conoscono altresì le modalità di pagamento (contante, mezzi elettronici, titoli di credito, ecc.), la normativa tributaria e fiscale per l'erogazione di carburanti, gli strumenti per l'erogazione dei carburanti e tipologie di carburanti.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso e misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio e i principali rischi legati all'uso di attrezzature, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale; **provvedere a controllare e mantenere i veicoli**, utilizzando il manometro per il controllo della pressione e il gonfiaggio dei pneumatici, il tergicristallo per il lavaggio dei vetri dei veicoli e applicando le procedure per il controllo e il ripristino dei livelli dei liquidi dei veicoli (liquido dei freni, olio, acqua); **curare la pulizia e la sicurezza dell'impianto di erogazione dei carburanti**, adottando le procedure di manutenzione ordinaria dell'impianto di erogazione dei carburanti, applicando modalità e procedure per la pulizia e la sicurezza dell'impianto di erogazione dei carburanti; **provvedere alla vendita di carburanti e di prodotti simili**, identificando i diversi sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.), incassando e registrando i corrispettivi per le forniture e i servizi erogati verificare la quantità di carburante venduto, applicando la procedura prevista per la selezione e l'erogazione del carburante (benzina, diesel, gpl, metano, ecc.), tecniche di comunicazione e persuasione all'acquisto di lubrificanti ed additivi per veicoli, tecniche di comunicazione efficace nel rapporto con il cliente, verificando la quantità di carburante venduto, curando la compilazione di fatture,



schede carburanti e dei relativi adempimenti normativi e fiscali e utilizzando le attrezzature per l'erogazione del carburante.

w) Autotrenista conducente di automezzi pesanti;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche tecniche del mezzo, le componenti elettroniche del veicolo, tecniche di controllo e manutenzione del motore diesel, la documentazione amministrativa relativa ai trasporti conto terzi, elementi di logistica, elementi di meccanica automobilistica, l'equipaggiamento ruote di un veicolo, nonché le mappe e cartografie, la normativa del codice stradale, la normativa sulla sicurezza sul lavoro, la normativa e le procedure sui trasporti terrestri e la circolazione di autoveicoli, la normativa sul trasporto e deposito di merci pericolose e le procedure di carico e scarico merci (bolle). Essi conoscono altresì le procedure di controllo e compilazione documenti di trasporto, le procedure di rilevazione anomalie del veicolo, le procedure e manovre di emergenza, le procedure operative in caso di sinistro stradale, le reti di comunicazione e trasporto, la scheda di trasporto, gli strumenti per diagnostica pneumatici degli autoveicoli e le tecniche di imbracatura carichi.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **realizzare la manutenzione ordinaria del veicolo**, applicando procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro, procedure per richiesta collaudi tecnici e revisioni (autoveicoli), tecniche di manutenzione ordinaria del veicolo, utilizzando strumenti per la manutenzione elettrica e strumenti per la manutenzione meccanica; **effettuare trasporto merci su autoveicoli di massa autorizzata superiore a 3,5 tonnellate**, applicando criteri di definizione di modalità e tempi di consegna delle merci, criteri di pianificazione degli itinerari, criteri di selezione degli itinerari, modalità di compilazione documenti di viaggio, modalità di consegna delle merci, modalità di controllo delle bolle di accompagnamento merci, procedure di verifica della funzionalità del mezzo, procedure operative in caso di sinistro stradale, tecniche di analisi delle criticità nei tragitti trasporto merci, tecniche di carico/scarico materiali, tecniche di guida sicura, utilizzando la modulistica per autotrasporto e sistemi di posizionamento elettronici e satellitari.

x) Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

QUINTO LIVELLO

Appartengono al quinto livello i lavoratori che eseguono mansioni per la cui esecuzione sono richieste semplici conoscenze e adeguate capacità tecnico-pratiche comunque acquisite e/o che richiedono il possesso di normali conoscenze pratiche.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono una modifica del proprio operato, raggiungendo i risultati previsti assicurandone la



conformità, individuando le modalità di realizzazione più adeguate.

Profillo esemplificativi:

a) Aiuto-commesso o aiuto banconista;

b) Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio (grandi magazzini, magazzini a prezzo unico, supermercati ed esercizi ausiliari), Addetto all'insieme delle operazioni ausiliarie alla vendita (intendendosi per tale l'esercizio promiscuo delle funzioni di incasso e relativa registrazione, di preparazione delle confezioni, di pezzatura, di marcatura, di segnalazione dello scoperto dei banchi, di rifornimento degli stessi, di movimentazione fisica delle merci, per i primi 18 mesi di servizio);

Tali lavoratori conoscono i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (generali e specifiche), principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction, tecniche di comunicazione efficace, le tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti, strategie di marketing dell'azienda, nonché le procedure e la strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento, le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita e la normativa in materia di tutela dei consumatori. Nel caso di vendita di prodotti alimentari, tali lavoratori conoscono le caratteristiche e le proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande, le norme in materia di igiene e sicurezza alimentare, la normativa in materia commerciale, elementi di merceologia alimentare, struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci), conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande, le norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP) e la documentazione relativa al movimento del magazzino, nonché gli standard di qualità e normativa di riferimento, la normativa sull'etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari. I suddetti lavoratori conoscono inoltre i prodotti e le procedure per l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature, i prodotti e le procedure per la manutenzione ordinaria delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non, le tipologie e le caratteristiche delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non. Essi conoscono inoltre la struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci), le tecniche e i protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti, i principi identificativi e di sicurezza dei prodotti (part number, serial number, barcode, placche anticaccheggio, ecc.) e la documentazione cartacea ed informatizzata relativa al movimento del magazzino, nonché le caratteristiche e il funzionamento delle attrezzature in area vendita (bilance, banchi-frigorifero, ecc.) e le tecniche di esposizione della merce. Laddove richiesto, essi conoscono inoltre le tecniche di confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande, le strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) e le tecniche di servizio di alimenti e bevande al banco o ai tavoli, nonché i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i principali soggetti coinvolti nella gestione della



sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e le procedure di emergenza e primo soccorso.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **supportare il commesso/banconista nell'accoglienza ed assistenza al cliente pre e post acquisto**, applicando tecniche di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni, tecniche di comunicazione efficace nel presentare le modalità e condizioni di pagamento, le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione; **controllare la qualità dei prodotti alimentari e non**, applicando le procedure per il controllo quantitativo e qualitativo delle merci/prodotti nel rispetto del sistema di qualità aziendale e di quanto previsto nella documentazione in allegato e utilizzando i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.); **adempiere alle procedure di igiene e pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non**, applicando modalità e procedure per l'igiene e la pulizia delle attrezzature, macchine ed utensili necessari ai processi di conservazione e vendita della merce, modalità e procedure per l'igiene e la pulizia degli spazi di vendita e delle zone di lavoro, adottando le procedure di manutenzione ordinaria delle attrezzature, macchine ed utensili necessari ai processi di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non; **eseguire le attività di magazzino per i prodotti alimentari e/o non alimentari**, utilizzando gli strumenti (cartacei e/o informatici) per la registrazione della movimentazione delle merce/prodotti nel magazzino, le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualità e la quantità e le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti, applicando tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/ prodotti; **effettuare operazioni di registrazione della movimentazione delle merce/prodotti nel magazzino attraverso gli strumenti (cartacei e/o informatici).**

c) Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centri di distribuzione e/o depositi nelle aziende ad integrale libero servizio (grandi magazzini, magazzini a prezzo unico, supermercati ed esercizi simili), per i primi 18 mesi di servizio;

In base alla natura dell'attività di riferimento, tali lavoratori conoscono procedure di ricevimento, elementi di stoccaggio delle merci, tecniche di gestione del magazzino, rischi specifici correlati alle attività di gestione magazzino, elementi di merceologia, elementi di approvvigionamento e logistica, nonché le procedure di spedizione.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **collaborare alla gestione dei flussi (materie prime, semilavorati, merci, prodotti finiti) in entrata e allo stoccaggio**, predisponendo quantità di merci/prodotti stoccati in funzione della produzione e/o commercializzazione, valutando la funzionalità delle strutture di stoccaggio e lo stato delle merci immagazzinate, verificando la corrispondenza tra ordine, documenti di trasporto e bolle interne e



individuando spazi e modalità di stoccaggio delle merci nel magazzino; **collaborare alla gestione del magazzino**, utilizzando attrezzature e macchinari per i quali non è richiesta specifica abilitazione per la movimentazione dei carichi, identificando mezzi di movimentazione merci e relativi dispositivi di sicurezza e strumenti informatici per la trasmissione di informazioni relativi ai flussi di magazzino, riconoscendo i documenti e le scritture di magazzino, le diverse classi merceologiche e il flusso logistico delle merci e prodotti in ingresso e in uscita nelle diverse tipologie di magazzino, classificandole merci in base alla loro natura e destinazione (materie prime, semilavorati, merci, prodotti food/no-food); **collaborare alla gestione dei flussi (materie prime, semilavorati, merci, prodotti finiti) in uscita**, controllando la documentazione per la movimentazione, operando in coerenza con i piani giornalieri di movimentazione delle merci/prodotti e verificando caratteristiche, quantità e stato dei vari tipi di imballaggio.

d) Addetto al centralino telefonico; Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela; operatore telefonico addetto alla gestione e all'utilizzazione di banche dati

Tali lavoratori conoscono l'organigramma aziendale, elementi di informatica correlati all'uso del posto operatore, tecniche di comunicazione interpersonale, elementi di telefonia di base e specialistica, funzionalità e caratteristiche del centralino, la normativa in materia di tutela della Privacy e sulla sicurezza nel posto di lavoro, la lingua inglese e altre lingue estere correlate allo svolgimento dell'attività di centralinista presso l'azienda in cui operano, laddove richiesto.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare lo smaltimento del traffico telefonico**, utilizzando software per la gestione di rubriche telefoniche, software di trattamento testi, software di navigazione e posta elettronica, la strumentazione del centralino telefonico, applicando tecniche di filtro telefonico, nonché tecniche di comunicazione efficace.

e) Operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing e telesoccorso;

Tali lavoratori conoscono i principi di relazioni pubbliche, nozioni di Inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell'attività, nozioni generali di informatica, principi di riservatezza dei dati personali, tecniche di comunicazione telefonica, principi di marketing, elementi di organizzazione di base, nonché la normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro, la normativa in materia di tutela della Privacy, nozioni di psicologia dell'emergenza, nozioni di primo intervento di pronto soccorso telefonico e le tecniche di comunicazione telefonica.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **realizzare servizi telefonici di telemarketing**, utilizzando software di gestione di call center e software di navigazione e posta elettronica, applicando tecniche di tele-selling e cross-selling, tecniche di telemarketing e tecniche di comunicazione telefonica; **realizzare servizi telefonici di telesoccorso**, utilizzando software di gestione di call center e software di navigazione e posta elettronica, applicando tecniche di tele-selling e cross-selling, tecniche di telemarketing e tecniche di comunicazione telefonica.



f) **Conducente di autovetture;**

Tali lavoratori conoscono la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici, le caratteristiche tecniche del veicolo, elementi di meccanica automobilistica e di elettrotecnica, le norme giuridiche relative al trasporto passeggeri, la normativa del codice stradale, le mappe e cartografie ed elementi di customer care.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare la manutenzione ordinaria del veicolo**, applicando procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro, tecniche di manutenzione ordinaria del veicolo, utilizzando strumenti per la manutenzione meccanica e strumenti per la manutenzione elettrica; **effettuare il trasporto di persone con veicolo leggero**, applicando tecniche di guida sicura, criteri di selezione degli itinerari, criteri di pianificazione degli itinerari e tecniche di interazione col cliente.

g) **Campionarista, Prezzista (addetto alla compilazione dei listini dell'azienda);**

h) **Addetto all'applicazione dei prezzi unitari sulle copie delle note di accompagnamento presso le aziende di distribuzione di giornali, libri e riviste;**

Tali lavoratori conoscono le modalità di utilizzo delle attrezzature per lo scarico e la movimentazione interna delle merci nelle fasi del processo di lavoro nel rispetto della normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e della normativa igienico-sanitaria, le normative del commercio e della vendita di alimenti o dei giornali, libri e riviste, nozioni di marketing, tecniche di merchandising e gestione del display per la corretta gestione degli spazi vendita, procedure e strumenti per la corretta marcatura/prezzatura dei prodotti, nonché regole e tecniche di smaltimento dei rifiuti, regole e tecniche di trasferimento di informazioni (anche con i principali sistemi digitali e i principali applicativi informatici aziendali) al fine di informare costantemente la direzione o i diretti superiori delle dinamiche di vendita del reparo/punto vendita, tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace delle relazioni con colleghi, superiori, fornitori e clienti, tecniche di gestione degli spazi e degli strumenti, tipologie e provenienza dei prodotti, prezzi e quotazioni e fabbisogni delle merci. Essi conoscono altresì le caratteristiche del settore, il glossario della professione e il linguaggio tecnico anche in lingua inglese, la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie), le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi, nonché le procedure amministrative e d'ufficio, dei programmi di elaborazione di testi, delle tecniche di gestione di archivi e di basi di dati oppure della stenografia e delle regole di trascrizione o di altre procedure e linguaggi previsti dal lavoro di ufficio, elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti (part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio).

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **eseguire le attività di controllo della quantità e qualità dei prodotti**, applicando le procedure per il controllo quantitativo e qualitativo delle merci/prodotti; **utilizzare gli strumenti (cartacei e/o informatici) per la registrazione della movimentazione delle merci/prodotti nel magazzino**, le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualità e la quantità e le procedure previste per l'etichettatura,



marcatatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti, predisponendo le condizioni e le operazioni necessarie per la conservazione della merce in magazzino e monitorando le movimentazioni ed i prelievi di merci/prodotti; **eseguire le attività di magazzino per i prodotti alimentari**, applicando tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti, procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze e procedure previste per l'etichettatura, marcatatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti, utilizzando gli strumenti (cartacei e/o informatici) per la registrazione della movimentazione delle merci/prodotti nel magazzino; **provvedere ad esaminare e catalogare documenti o informazioni; provvedere ad inserire i dati negli archivi informatici; controllare l'esattezza delle operazioni di calcolo; eseguire l'invio telematico di dichiarazioni o informazioni**, verificando l'accuratezza e la completezza dei dati registrati.

i) Addetto al materiale distribuzione di giornali e riviste nelle agenzie giornalistiche;

Tali lavoratori conoscono principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, principi, tecniche, strumenti di direct marketing, le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita, laddove richiesto, le procedure e la strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento, nonché la normativa in materia di sicurezza sul lavoro, strategie di marketing dell'azienda, tecniche di ascolto attivo, tecniche di comunicazione efficace, tecniche di vendita, tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti. Essi conoscono altresì procedure di stoccaggio, movimentazione e lavorazione delle merci, procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità e i principali software gestionali, processi e servizi della distribuzione commerciale, uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale, processi e servizi della distribuzione commerciale, tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti, e tecniche di esposizione della merce/prodotto.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **verificare la qualità dei prodotti; curare l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita dei prodotti; eseguire le attività di magazzino per i prodotti; eseguire la distribuzione dei prodotti.**

j) Addetto al controllo e alla verifica delle merci;

Tali lavoratori conoscono procedure di carico e scarico merci, metodi, procedure e tecniche di organizzazione degli spazi e di gestione di magazzino, la normativa di sicurezza e antinfortunistica di settore e quella relativa alla circolazione, trasporto e imballaggio di merci pericolose, i software per la gestione del magazzino, le tipologie di merci e specifiche di stoccaggio e movimentazione, le tipologie di mezzi, strumenti e sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci e di mezzi di trasporto, le tecniche di imballaggio e packaging, la terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese, nonché le procedure documentali per la spedizione nazionale e internazionale ed elementi di merceologia.



Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **controllare il materiale in entrata nel magazzino**, verificando che ci sia corrispondenza tra numero dei pezzi con quelli dichiarati nei documenti di trasporto; **controllare che il materiale non abbia difetti**; **tenere la scrittura della merce in entrata ed in uscita dall'azienda**; **verificare che i container in arrivo siano sigillati per garantire l'integrità della merce**; **eseguire il controllo della merce acquistata**, verificandone l'integrità e la corrispondenza ai requisiti richiesti dall'azienda; **svolgere l'attività ricevimento merci**, controllando e verificando che la merce arrivata sia conforme a quella che era stata precedentemente ordinata, utilizzando sistemi di reportistica aziendale per la comunicazione dei dati.

k) Fatturista;

Tali lavoratori conoscono i principi e le pratiche di economia e contabilità, dei mercati finanziari, bancari e delle tecniche di analisi e di presentazione di dati finanziari, le procedure amministrative e d'ufficio, dei programmi di elaborazione di testi, delle tecniche di gestione di archivi e di basi di dati oppure della stenografia e delle regole di trascrizione o di altre procedure e linguaggi previsti dal lavoro di ufficio, il linguaggio tecnico in lingua inglese, i software gestionali aziendale ed i principali applicativi informatici, nonché la normativa in materia di sicurezza sul lavoro, elementi di organizzazione di base, elementi di gestione dei documenti informatici, la normativa in materia di tutela della Privacy, principi e procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone, tecniche di protocollazione e archiviazione di documenti in entrata e in uscita e tecniche di gestione d'archivio.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **eseguire la compilazione dei mandati di pagamento**; **curare la tenuta delle scritture contabili**; **eseguire operazioni di verifica su dati o documenti**; **supportare la preparazione o la revisione del bilancio annuale**; **provvedere all'archiviazione dei dati**; **eseguire la registrazione delle fatture passive ed emettere fatture attive**; **eseguire operazioni per il calcolo degli utili o delle perdite**; **controllare fatture o ricevute fiscali**; **redigere o presentare rapporti o documenti**.

l) Informatore negli istituti di informazioni commerciali;

Tali lavoratori conoscono metodologie di reporting di andamento e previsionali, la politica di prodotto/servizio della casa mandante con particolare riferimento a obiettivi e scelte strategiche, gli strumenti di gestione della forza vendita con particolare attenzione agli strumenti operativi di analisi del portfolio prodotti nel mercato di riferimento, tecniche di benchmarking per l'analisi dei prodotti della concorrenza e la scelta di best practice, non che i principali modelli organizzativo-strutturali e relative condizioni di efficacia ed efficienza dei processi con particolare riferimento agli aspetti delle funzioni e dei ruoli organizzativi e le tecniche di analisi delle caratteristiche del prodotto in termini di punti di forza, di debolezza, opportunità e rischi. Essi conoscono altresì iniziative e strategie della concorrenza per offrire al cliente risposte competitive, vantaggiose e adeguate, elementi di psicologia della comunicazione per fornire informazioni utilizzando stili



comunicativi e strategie adeguati al contesto, elementi di marketing strategico e marketing operati, i canali di distribuzione e tipologie delle relazioni tra intermediari, le tecniche di vendita per condurre la trattativa di vendita negoziando ed offrendo soluzioni soddisfacenti per le parti interessate, il sistema informativo di marketing e per le ricerche di mercato (architettura del sistema informativo, ricerche qualitative e quantitative, analisi dei dati secondari e sistemi informatici per la ricerca di informazioni e la gestione dei dati indispensabili), politica e strategie di prodotto e di prezzo della casa mandante per offrire al cliente proposte in linea con le possibilità e nel rispetto dell'immagine dell'azienda rappresentata, nonché metodologie di reporting di andamento e previsionali, tecniche e strumenti di gestione della forza vendita per compiere analisi corrette del portfolio Clienti, delle performance di vendita, e definire gli obiettivi della forza vendita e teorie di customer satisfaction per comprendere la psicologia del cliente e le motivazioni degli orientamenti di acquisto. I suddetti lavoratori conoscono inoltre, laddove richiesto, elementi di contabilità generale e scritture contabili per la procedura di redazione e l'analisi del bilancio di esercizio, i sistemi informatici per la ricerca di informazioni e la gestione dei dati indispensabili per le registrazioni e la tenuta sotto controllo dell'attività svolta, la normativa in materia previdenziale e di infortunistica, la normativa in materia fiscale, di imposte, tasse e tributi, la normativa in materia di rapporti di lavoro, elementi di legislazione sociale ed elementi di disciplina contrattuale e di diritto commerciale. Tali lavoratori conoscono tecniche per l'ottimizzazione dei tempi e delle risorse e tecniche di previsione dei costi per il corretto svolgimento delle attività previste.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare analisi e sviluppo del prodotto/servizio**, verificando la presenza dei requisiti minimi di qualità del prodotto/servizio sperimentandone l'utilizzo per fornire suggerimenti di miglioramento, identificando i processi aziendali, i ruoli, le funzioni e le responsabilità, relativi al prodotto/servizio, che consentono di comprendere la struttura organizzativa, analizzando le informazioni sul prodotto fornite dall'azienda cogliendone punti di forza e punti di debolezza, opportunità e rischi, i prodotti della concorrenza individuandone i punti deboli e i punti di forza e i dati sulla percezione del prodotto da parte del cliente valutandone potenzialità e limiti che incidono sulle possibilità di vendita, nonché presentando soluzioni di miglioramento in linea con le potenzialità dell'azienda, le tendenze del mercato e l'analisi della concorrenza; **provvedere allo sviluppo e monitoraggio del portfolio clienti e vendite**, analizzando il portfolio clienti e i risultati di vendita sulla base di indicatori utili alla misurazione delle performance, ascoltando i reclami dei clienti favorendo il mantenimento del clima di fiducia instaurato, attivando azioni correttive e preventive risolvendo le situazioni di inefficienza o di non conformità del prodotto con risposte competitive, vantaggiose e adeguate, comunicando con efficacia durante la trattativa di vendita utilizzando stili, strategie comunicative e tecniche di vendita differenziate, adeguate al contesto, all'interlocutore ed agli scopi, elaborando report periodici alla casa mandante sull'andamento delle vendite, le previsioni e i cambiamenti in atto rispetto alle richieste dei clienti e alle più generali tendenze della propria area, fornendo informazioni tecniche al cliente sui prodotti offerti, suggerimenti nelle scelte e possibili alternative di acquisto orientando il cliente verso i prodotti del proprio repertorio che maggiormente soddisfino le



richieste e le aspettative latenti e sviluppando nuovi interessi e bisogni, identificando i potenziali clienti circoscrivendo l'area di intervento, determinandone bisogni, interessi e richieste e attivando azioni mirate per l'ampliamento del portfolio e trovando un accordo sulle iniziative profittevoli per entrambi le parti; laddove richiesto, **controllare gli aspetti amministrativi e di gestione degli ordini**, fornendo a documentazione necessaria per la redazione della dichiarazione dei redditi, comprendendo i dati di bilancio, interpretando i contratti stipulati con le case mandanti, preparando gli ordini evacuandoli nel rispetto dei modelli, dei tempi e delle procedure fornite dall'azienda, redigendo correttamente e archiviando le fatture e utilizzando sistemi applicativi informatici per la registrazione dei dati e delle informazioni; **collaborare alla pianificazione delle attività**, definendo le attività da svolgere con chiarezza e precisione utilizzando sistemi informatici per la gestione dei dati e delle informazioni sia in input che in output al processo, organizzando un programma di visite ai clienti fissando gli appuntamenti, ottimizzandone costi e tempi e verificando l'efficienza dei mezzi di supporto (es. automobile, computer portatile), prevedendo il budget dei costi da sostenere durante le trasferte collocandolo in una programmazione annuale delle attività, reperendo le informazioni necessarie alla programmazione utilizzando il telefono, il fax, Internet, la posta elettronica ed ogni altro strumento di ricerca che favorisca una ricerca rapida ed efficace e preparando i cataloghi, i campionari e i listini prezzi necessari per svolgere le attività con professionalità e secondo le procedure richieste dalla casa mandante.

m) Addetto al controllo delle vendite;

n) Addetto ai negozi o filiali di esposizioni;

o) Addetto al riscontro, controllo e conteggio presso le aziende di distribuzione di libri, riviste e giornali e le agenzie giornalistiche;

Tali lavoratori conoscono principi e procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone, compresi la valutazione dei bisogni del cliente, il raggiungimento degli standard di qualità e la valutazione della soddisfazione della clientela. Essi conoscono altresì principi di organizzazione aziendale, principi e metodi per presentare, promuovere, vendere prodotti o servizi, le procedure amministrative e d'ufficio, dei programmi di elaborazione di testi, delle tecniche di gestione di archivi e di basi di dati oppure della stenografia e delle regole di trascrizione o di altre procedure e linguaggi previsti dal lavoro di ufficio, nonché il linguaggio tecnico in lingua inglese, le 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, i principi e le pratiche di economia e contabilità, dei mercati finanziari, bancari. I suddetti lavoratori conoscono inoltre la produzione dei mezzi di comunicazione, delle tecniche e dei metodi per diffondere informazioni, anche per mezzo di sistemi digitali, i principali software applicativi aziendali, nozioni di qualità del servizio, sistemi di prezzatura dei prodotti, elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti (part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio).

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **controllare la merce in entrata o in uscita; controllare fatture o ricevute fiscali; controllare la corrispondenza tra incassi registrati e incassi effettivamente acquisiti; curare i rapporti**



con clienti e fornitori; eseguire riscontri tra giacenze e standard di deposito di magazzino; compilare bolle di consegna; eseguire lo smistamento delle merci; seguire la consegna di merci o spedizioni; compilare prospetti periodici.

p) Addetto alla preparazione e/o suddivisione del fascettario nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche;

Tali lavoratori conoscono l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera, la normativa sulla sicurezza sul lavoro e le buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi, gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività, le condizioni di stoccaggio delle merci, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza, il linguaggio tecnico anche in lingua inglese, i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione), la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie) e i principali software operativi.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione); organizzare gli spazi di lavoro, disporre e presentare merci e prodotti, secondo procedure codificate, utilizzando anche i principali software applicativi; controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili; applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi; collaborare nella gestione del flusso delle merci in entrata ; contribuire alla movimentazione delle merci, attraverso sistemi automatizzati o con automezzi di diversa natura per lo spostamento ed il trasporto del materiale; eseguire la manutenzione ordinaria dei mezzi utilizzati.**

q) Addetto alla videoscrittura, Operatore office automation;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche hardware e software degli strumenti analogici ed informatici utilizzati nell'ambito dell'ufficio, le metodologie di analisi aziendale, il linguaggio tecnico in lingua inglese, nonché i concetti generali, operazioni principali, tecniche di formattazione del testo, inserimento di oggetti (tabelle, immagini, clipart) e stampa tramite computer. Essi conoscono altresì le tecniche di navigazione e ricerca su Internet tramite i motori di ricerca, la gestione delle e-mail, i principali database aziendali e relazionali, nonché principi e delle procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone, le procedure amministrative e d'ufficio, dei programmi di elaborazione di testi, delle tecniche di gestione di archivi e di basi di dati oppure della stenografia e delle regole di trascrizione o di altre procedure e linguaggi previsti dal lavoro di ufficio e la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere ad impaginare testi; eseguire la scrittura sotto dettatura; provvedere a trascrivere manoscritti; realizzare stampa e/o fotocopie di documenti; eseguire ascolti e trascrizioni**



di registrazioni audio; provvedere ad archiviare i documenti; curare la battitura di testi e documenti; verificare e correggere il testo scritto; gestire la posta elettronica e reperire informazioni in rete, utilizzando un browser per navigare in rete al fine di reperire ed utilizzare informazioni utili alla propria attività lavorativa e software di gestione della posta elettronica, compresa la posta elettronica certificata (pec).

r) Archivista o Protocollista;

s) Scedarista;

t) Codificatore, intendendosi per tale colui che reperisce, rileva, raccoglie, organizza e provvede ad elaborazioni elementari di dati e di altri materiali documentali necessari alle attività dell'ufficio, dell'impresa o dell'organizzazione, anche con l'uso di tecnologie informatiche;

u) Operatore di macchine verificatrici;

Tali lavoratori conoscono nozioni di inglese e, laddove richiesto, altra lingua europea correlate allo svolgimento dell'attività, nozioni generali di informatica, elementi di organizzazione di base, elementi di gestione dei documenti informatici, la normativa in materia di tutela della privacy e di sicurezza sul lavoro, principi e relazioni pubbliche e le tecniche di comunicazione telefonica. Essi conoscono altresì tecniche di relazione efficace, tecniche di gestione flussi informativi e comunicativi e di organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico, nonché tecniche di trattamento documenti amministrativo contabili, principi ragionieristici di base, principi base per la gestione di servizi bancari, acquisti, fatturazione e contabilità, incassi, le normative in materia di salute e sicurezza sul lavoro e in materia di Privacy.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere a realizzare la progettazione, la ristrutturazione e lo sviluppo delle funzioni archivistiche e dei relativi modelli di produzione dei servizi**, collaborando alla coordinandone le attività di implementazione (dall'organizzazione logistica allo sviluppo dei servizi di consultazione); **provvedere ad archiviare e protocollare la progettazione dei flussi documentari, a partire dall'analisi dell'organizzazione, dei procedimenti amministrativi in uso; curare il processo di digitalizzazione dell'archivio, analizzando il sistema di gestione archivistica e di protocollazione al fine di mantenere il sistema efficiente ed aggiornato; applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza; gestire i flussi informativi e comunicativi; gestire la corrispondenza.**

v) Operaio qualificato;

Tali lavoratori conoscono gli elaborati tecnici, l'organigramma e il cronoprogramma, la normativa di sicurezza vigente, strumenti, attrezzi e macchinari di lavoro e loro caratteristiche, nonché i libretti e schede tecniche, le tecniche e le rifiniture specifiche, i parametri di verifica dell'esecuzione a regola d'arte, i difetti e le anomalie

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **organizzare le operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e della documentazione fornita (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.), nel rispetto della normativa sulla sicurezza,**



leggendo la documentazione tecnica e relativa alla sicurezza fornita e relazionandosi con i vari attori; **riconoscere strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione monitorandone il funzionamento**, verificando il corretto funzionamento di strumenti, attrezzi e macchinari; **realizzare le lavorazioni dopo aver effettuato le operazioni di allestimento e dismissione degli spazi logistici e degli elementi operativi, sulla base delle indicazioni ricevute e nel rispetto delle norme di sicurezza specifiche di settore; valutare la qualità della lavorazione in rapporto agli standard progettuali, di qualità e di sicurezza**, riconoscendo l'esecuzione a regola d'arte nel rispetto dei parametri del progetto, identificando e classificando i difetti.

w) **Pratico di laboratorio chimico;**

Tali lavoratori conoscono nozioni di chimica (applicata, organica e inorganica, computazionale, industriale, ecc.), tecniche di analisi, test e prove (materie prime, materiali, semilavorati, prodotti finali), caratteristiche e proprietà di strumenti di analisi chimica, metodologie di indagine chimica, nonché le tecniche di calibrazione delle strumentazioni di laboratorio, le tecniche di verifica del funzionamento e usura delle strumentazioni di laboratorio e le tecniche di manutenzione ordinaria delle strumentazioni di laboratorio. Essi conoscono altresì le norme nazionali sulla sicurezza sul lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare analisi, test e prove su materie prime, materiali, semilavorati e prodotti finali**, prelevando campioni di materia prima, materiale, semilavorato, prodotto finale, applicando tecniche di analisi, test e prove su materie prime, materiali, semilavorati, prodotti finali e redigendo i risultati finali; **eseguire installazioni di laboratorio**, controllando i parametri delle strumentazioni di laboratorio.

x) **Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente compresa nella predetta elencazione.**

SESTO LIVELLO

Appartengono al sesto livello i lavoratori che eseguono mansioni per la cui esecuzione sono richieste semplici conoscenze e adeguate capacità tecnico-pratiche che richiedono il possesso di normali conoscenze pratiche.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: **1) coordinarsi con gli altri; 2) orientamento al servizio; 3) flessibilità; 4) gestione del tempo; 5) negoziazione; 6) problem solving; 7) pensiero critico; 8) gestione dei conflitti; 9) comunicazione efficace; 10) resilienza**. Esse vengono applicate in contesti strutturati, con numero limitato di situazioni diversificate, eseguendo i compiti assegnati secondo criteri prestabiliti, assicurando la conformità delle attività svolte, sotto supervisione per il conseguimento del risultato.



Profili esemplificativi:

- a) Usciere;
- b) Custode;
- c) Portiere;
- d) Guardiano di deposito;

Tali lavoratori conoscono le tecniche di vigilanza e sicurezza e le modalità di gestione delle attività di controllo, le norme e le buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di utilizzo dei dispositivi di protezione individuale, le norme relative alla prevenzione e protezione dagli incendi, i principali mezzi di comunicazione e le tecniche di gestione dei conflitti.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **compiere attività di vigilanza dei beni e degli ambiti territoriali protetti e sorvegliati**, riconoscendo e valutando il corretto funzionamento di impianti, strumenti e dispositivi, applicando le tecniche di osservazione per monitorare i punti di accesso e riconoscendo le aree di presidio di propria competenza attraverso un esame preliminare della zona da sorvegliare; **sviluppare azioni di primo intervento**, adottando tecniche pratiche di protezione personale contenendo comportamenti non conformi, individuando i soggetti da coinvolgere in funzione delle specifiche situazioni ed identificando le tecniche e gli strumenti di difesa utili alla salvaguardia e protezione di beni e persone; **gestire le operazioni di diagnosi comportamentale**, riconoscendo i comportamenti delle persone e le dinamiche relazionali rispetto allo specifico contesto e identificando circostanze o persone che destano sospetti o che si presentano in particolare stato di alterazione per prevenire rischi e pericoli; **gestire i conflitti**, individuando l'approccio comportamentale più efficace, individuando la soluzione più accettabile e soddisfacente, applicando tecniche di comunicazione, dissuasione e persuasione e adottando lo stile linguistico più adeguato al fine di influenzare positivamente il comportamento dei soggetti coinvolti.

- e) Ascensorista;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche del libretto con i dati tecnici dell'impianto, del documento di collaudo, della dichiarazione di conformità, le modalità di redazione della dichiarazione di conformità, le caratteristiche dei soggetti abili, nonché concetti di elettronica, elettrotecnica e meccanica per riparare impianti elevatori, tecniche di diagnostica guasti impianti elettromeccanici, la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori addetti alla riparazione di elevatori, le tecniche di controllo isolamento impianti elettrici e di misurazione parametri elettrici. Essi conoscono altresì concetti di disegno tecnico elettrico, di meccanica, di elettronica, di elettrotecnica, di impiantistica civile e industriale per installare impianti elevatori.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **provvedere a rilasciare la documentazione e il certificato di conformità di impianti elevatori**, predisponendo il libretto con i dati tecnici dell'impianto, preparando il documento di collaudo, redigendo la dichiarazione



di conformità, consegnando l'impianto al soggetto che ne curerà la manutenzione e assistendo il cliente; **eseguire la riparazione degli impianti elevatori**, verificando l'integrità e l'efficienza del paracadute, del limitatore di velocità e degli altri dispositivi di sicurezza, aggiustando o sostituendo le parti eventualmente rotte o logorate, adottando procedure di sostituzione di componenti/parti di impianti elettromeccanici, utilizzando tecniche di diagnostica guasti impianti elettromeccanici, tecniche di ripristino funzionalità impianti elettromeccanici, strumenti di verifica impianti elettrici e dispositivi di protezione individuali (DPI), applicando procedure di registrazione intervento su libretto di manutenzione e le norme di prevenzione e di sicurezza sul lavoro; **realizzare la manutenzione preventiva e programmata di impianti elevatori**, adottando procedure di manutenzione ordinaria impianto elevatore, procedure di sostituzione componenti elettrici ed elettromeccanici di macchinari/impianti, eseguendo, in base al contratto di assistenza stipulato, visite periodiche di manutenzione, procedure di registrazione intervento sul libretto di manutenzione, utilizzando tecniche di controllo isolamento impianti elettrici, tecniche di misurazione parametri elettrici, effettuando test sui circuiti di sicurezza e realizzando verifiche delle componenti degli impianti elevatori previste dalla normativa vigente (semestrali per gli ascensori, annuali per i montacarichi).

f) Fattorino;

Tali lavoratori conoscono la lingua inglese livello A2 Europass, le caratteristiche dei servizi ai piani, nonché le caratteristiche e organizzazione dei servizi accessori (lavanderia, custodia beni, trasporto bagagli, custodia animali) e gli strumenti per la raccolta e la gestione delle richieste dei clienti al piano.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare il servizio di trasporto e custodia bagagli; effettuare il servizio di sorveglianza e vigilanza ai piani; effettuare il servizio di custodia di animali nei locali preposti; eseguire le commissioni per conto della clientela di riferimento; laddove richiesto, effettuare altresì compiti semplici di pulizia della hall e degli ascensori.**

g) Portapacchi con o senza facoltà di esazione;

Tali lavoratori conoscono la struttura e i contenuti della lingua italiana e della lingua inglese, il significato e la pronuncia delle parole e le regole di composizione e della grammatica, i principi e le procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone, compresa la valutazione dei bisogni del cliente, il raggiungimento degli standard di qualità e la valutazione della soddisfazione della clientela. Essi conoscono altresì principi e dei metodi per trasportare beni con mezzi aerei, ferroviari, navali o stradali, comprese le conoscenze necessarie per calcolare i costi e i benefici dei mezzi di trasporto, nonché le norme e i comportamenti in ambito di sicurezza sul lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare attività di carico/scarico merci verificando le condizioni delle stesse, la corrispondenza quantitativa e qualitativa rispetto a quanto documentato e la regolarità dei documenti di trasporto; eseguire le operazioni di movimentazione dei carichi e di conduzione dei mezzi di sollevamento,**



manovrando carrelli, transpallet ed attrezzature di magazzino; **eseguire operazioni di scomposizione e ricomposizione di carichi** (stripping and stuffing), allocando, se carichi in ricezione, le merci in magazzino.

h) Imballatore;

i) Impacchettatore;

Tali lavoratori conoscono tecniche di movimentazione manuale dei carichi per svolgere in sicurezza le operazioni necessarie al confezionamento dei prodotti, modalità di utilizzo delle macchine per il confezionamento per effettuare le varie tipologie di confezionamento a macchina e garantire intercambiabilità nelle varie aree di lavoro, caratteristiche delle varie tipologie di confezionamento per eseguire correttamente le varie fasi di lavoro, tecniche di confezionamento manuale per riuscire a svolgere tutte le tipologie di confezionamento manuale e garantire intercambiabilità nelle varie aree di lavoro, nonché caratteristiche delle varie tipologie di confezionamento per eseguire il controllo dei prodotti confezionati da inserire nei mezzi di contenimento, elementi di base di informatica per rilevare dal sistema di gestione del confezionamento le informazioni necessarie al controllo delle confezioni da deliberare, tecniche di imballaggio dei prodotti per salvaguardare l'incolumità dei prodotti confezionati durante le fasi di movimentazione. Essi conoscono altresì tecniche di movimentazione manuale dei carichi per svolgere in sicurezza le operazioni necessarie al trasferimento dei prodotti nelle aree di lavoro, tecniche di confezionamento dei prodotti per individuare l'area di lavoro destinata al confezionamento di ogni prodotto, meccanismi di funzionamento e caratteristiche tecniche dei mezzi di lavoro al fine di utilizzare i mezzi appropriati per la movimentazione dei prodotti ed il loro posizionamento nelle aree di lavoro, nonché tecniche di movimentazione manuale dei carichi per svolgere in sicurezza le operazioni necessarie alla movimentazione dei prodotti, modalità di funzionamento delle macchine di confezionamento per l'approvvigionamento e la sostituzione dei materiali ad esse necessari, caratteristiche tecniche dei principali materiali di confezionamento al fine di rifornire correttamente ogni area di lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **eseguire il confezionamento**, attrezzando la macchina secondo le dimensioni del prodotto da confezionare e inserendo i dati per la stampa dell'etichetta di riconoscimento, individuando procedura di confezionamento necessaria per ogni singolo prodotto in base alle caratteristiche del prodotto stesso, gestendo le operazioni di confezionamento (imbustamento, scatolamento, impacchettamento, skin pack, ecc.) nei modi e nei tempi stabiliti dalle fasi di lavoro, effettuando nel caso di formazione KIT, il prelievo dei singoli componenti per le successive operazioni di confezionamento assemblandoli secondo le modalità stabilite nelle fasi di confezionamento, contabilizzando il numero di confezioni prodotte, segnalando le eventuali problematiche rilevate durante lo svolgimento dell'attività; **effettuare l'imballaggio prodotti confezionati**, accertando il numero di confezioni prodotte e suddividerle secondo le esigenze stabilite nelle fasi di confezionamento, controllando la buona esecuzione del confezionamento, il rispetto delle quantità previste per confezione e la corrispondenza tra i dati riportati sull'etichetta e il prodotto contenuto, secondo i campionamenti stabiliti, individuando le aree di destinazione degli imballi



completi secondo la tipologia dei prodotti e le relative priorità, utilizzando i mezzi di contenimento idonei e inserendo le quantità previste in ogni imballo ed eseguendo le operazioni necessarie, prevalentemente informatiche, per la delibera dei prodotti confezionati; **provvedere a preparare l'attività di confezionamento per ogni lotto di prodotti**, rilevando dalle liste di ingresso la specifica fase di confezionamento dei prodotti per posizionarli nelle relative aree di lavoro, individuando i prodotti urgenti da confezionare per garantire le priorità di lavorazione, assicurando la continuità di lavoro nelle aree di confezionamento garantendo il continuo rifornimento di prodotti; **effettuare il prelievo del materiale di confezionamento**, riconoscendo la specifica fase di confezionamento di ogni prodotto i materiali da utilizzare per il confezionamento stesso, individuando i fabbisogni di materiali di confezionamento relativi ad ogni area di lavoro per garantire il corretto rifornimento, alimentando le macchine con bobine di polietilene o altri materiali necessari e gestendo il magazzino dei materiali di confezionamento in modo che ogni tipologia di materiale sia correttamente stoccata e ben individuabile.

j) **Conducente di motofurgone;**

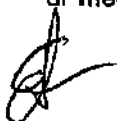
Tali lavoratori conoscono le caratteristiche tecniche del mezzo, le componenti elettroniche del veicolo, la documentazione amministrativa relativa ai trasporti conto terzi, elementi di logistica e di meccanica automobilistica, l'equipaggiamento di un veicolo, mappe e cartografie, nonché la normativa del codice stradale, la normativa sui trasporti terrestri e la normativa sulla sicurezza sul lavoro. Essi conoscono altresì le procedure di rilevazione anomalie del veicolo, le procedure e manovre di emergenza, le procedure operative in caso di sinistro stradale, le reti di comunicazione e trasporto, la scheda di trasporto e gli strumenti per diagnostica pneumatici autoveicoli.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare la manutenzione ordinaria del veicolo**, applicando le procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro, le procedure per richiesta collaudi tecnici e revisioni (autoveicoli) e le tecniche di manutenzione ordinaria del veicolo, utilizzando strumenti per la manutenzione elettrica e strumenti per la manutenzione meccanica; **effettuare il trasporto su motofurgone**, applicando criteri di pianificazione e selezione degli itinerari, le normative in materia di tempi di guida e pause obbligatorie, modalità di compilazione documenti di viaggio, le procedure di verifica della funzionalità del mezzo, le procedure operative in caso di sinistro stradale, le tecniche di analisi delle criticità nei tragitti trasporto merci, le tecniche di calcolo del consumo di carburante, le tecniche di guida sicura, utilizzando il cronotachigrafo, la modulistica per autotrasporto e i sistemi di posizionamento elettronici e satellitari.

k) **Conducente di motobarca;**

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche del trasporto navale, le caratteristiche tecniche e meccaniche dei mezzi di trasporto navali, le componenti elettroniche del veicolo, tecniche e controlli e manutenzione del motore, i dispositivi elettronici di ausilio alla guida, nonché elementi di comunicazione interpersonale, elementi di customer care, elementi di elettrotecnica, elementi di meccanica, le mappe e cartografie. Essi conoscono altresì la modulistica del trasporto, la



normativa del codice della navigazione, la normativa in materia di sicurezza e prevenzione per i conducenti, norme e procedure per il personale viaggiante, le norme giuridiche relative al trasporto passeggeri, nonché le procedure di rilevazione anomalie dell'imbarcazione, le procedure operative in caso di sinistro nautico, le regole e comportamenti da tenere alla guida di un mezzo navale, gli strumenti per diagnostica, tratte e orari del trasporto navale. I suddetti lavoratori conoscono inoltre i principi e le procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone, compresi la valutazione dei bisogni del cliente, il raggiungimento degli standard di qualità e la valutazione della soddisfazione della clientela, il linguaggio tecnico in lingua inglese e la lingua inglese livello B2 Europass, sistemi di posizionamento elettronici e satellitari, la geografia (principi e metodi per descrivere e rappresentare la terra, il mare e le masse d'aria, comprese le loro caratteristiche fisiche, le collocazioni, le interrelazioni e la distribuzione di piante, animali e gli insediamenti umani), le trasmissioni, la radiodiffusione e le modalità di connessione e controllo dei sistemi di telecomunicazione.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **eseguire il traghettamento di persone e/o merci; controllare le condizioni della navigabilità; controllare lo stato del mezzo; verificare il rispetto delle norme di sicurezza; provvedere ad accogliere i passeggeri a bordo e a fornire loro assistenza; svolgere attività di manutenzione ordinaria o straordinaria su attrezzature, impianti o macchinari (pulire l'imbarcazione, ecc.); espletare le pratiche di imbarco; verificare lo stato del carico; laddove richiesto, emettere o controllare titoli di viaggio a bordo.**

l) Avvolgitore;

Tali lavoratori conoscono la normativa in materia di sicurezza sul lavoro, normative e tecniche per lo smaltimento dei rifiuti industriali, tipologie, caratteristiche e proprietà della carta, processi e tecnologie di fabbricazione prodotti in carta, aspetti tecnici inerenti alla conduzione di carroponete (utilizzo, manutenzione, ecc.), la manutenzione di impianti per la fabbricazione di prodotti in carta, tipologie e caratteristiche delle ribobinatrici. Essi conoscono altresì i principali rischi legati all'uso di attrezzature, uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale, i principali applicativi gestionali aziendali inerenti alle loro attività, tecniche di reporting e il linguaggio tecnico in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese ad essi associate è possibile annoverare: **verificare l'impostazione ed il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari; leggere e interpretare i dati sul monitor; eseguire semplici operazioni di manutenzione degli impianti; provvedere allo stoccaggio e smaltimento dei rifiuti industriali; applicare semplici operazioni di manutenzione degli impianti; controllare il corretto avvolgimento della carta sui mandrini; controllare la rispondenza delle bobine lavorate con i parametri richiesti; redigere la scheda tecnica per la lavorazione eseguita.**



m) Addetto al carico e scarico;

Tali lavoratori conoscono le tipologie di merci e specifiche di stoccaggio, le tipologie di



imballaggio e di packaging, i sistemi di immagazzinamento e movimentazione merci, gli schemi di disposizione del magazzino, il piano di sicurezza aziendale, la procedura di gestione delle merci e delle scorte di magazzino, le norme tecniche di manutenzione dei carrelli elevatori, la normativa sul trasporto e deposito di merci pericolose, le modalità di gestione delle scorte e i metodi di controllo delle rimanenze. Essi conoscono altresì gli elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti (part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio), elementi di merceologia, le tipologie di carrelli elevatori, le procedure di carico e scarico merci (bolle).

Competenze

Tra le competenze attese ad essi associate è possibile annoverare: **effettuare lo stoccaggio delle merci in magazzino**, utilizzando strumenti di codificazione merci, software gestione magazzino, dispositivi antincendio, dispositivi di protezione individuali (DPI), applicando procedure per l'inventario di magazzino, tecniche di stoccaggio merci, procedure di manutenzione ordinaria mezzi di sollevamento, modalità di verifica giacenze in magazzino, modalità di registrazione delle rimanenze, modalità di disposizione delle merci e conducendo il carrello elevatore; **effettuare il carico e scarico delle merci**, utilizzando software carico/scarico merci, strumenti per pesatura del carico, conducendo il carrello elevatore, utilizzando dispositivi di protezione individuali (DPI) e macchinari per carico/scarico merci, applicando modalità di controllo delle bolle di accompagnamento merci, tecniche di movimentazione merci, modalità di registrazione entrata/uscita merci e di controllo conformità della merce in arrivo.

n) Pompista comune senza responsabilità di cassa, Lavatore, Asciugatore;

Tali lavoratori conoscono i principi e le procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone, compresa la valutazione dei bisogni del cliente, il raggiungimento degli standard di qualità e la valutazione della soddisfazione della clientela, le macchine e le attrezzature, compresa la loro progettazione, il loro uso, la loro riparazione e manutenzione, nonché le norme e le procedure sulla sicurezza sul lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire il controllo del gas di scarico; eseguire la taratura degli impianti** (carburatore, pompe, ecc.); laddove richiesto, **svolgere attività di manutenzione ordinaria o straordinaria su attrezzature o impianti; eseguire il lavaggio e l'asciugatura.**

o) Operaio comune;

Tali lavoratori conoscono i macchinari necessari al proprio lavoro, le fasi di lavorazione, le tecniche di intervento per la trasformazione e il finissaggio dei prodotti, le buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi. Essi conoscono altresì il glossario della professione e il linguaggio tecnico, gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività, la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie), le caratteristiche tecnologiche dei materiali, le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente, i dispositivi di protezione individuale.

Competenze



Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire lavorazioni che necessitano di comune competenza pratica; provvedere ad individuare i guasti; eseguire interventi di comune grado di difficoltà per aggiustaggio, riparazione e manutenzione di impianti ed attrezzature.**

p) Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

SETTIMO LIVELLO

Appartengono al settimo livello i lavoratori che svolgono mansioni di base, che non necessitano di particolari conoscenze o professionalità tecnico-pratiche.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: **1) coordinarsi con gli altri; 2) orientamento al servizio; 3) flessibilità; 4) gestione del tempo; 5) negoziazione; 6) problem solving; 7) pensiero critico; 8) gestione dei conflitti; 9) comunicazione efficace; 10) resilienza.** Esse vengono applicate in contesti strutturati, svolgendo i compiti assegnati nel rispetto dei parametri previsti, sotto diretta supervisione nello svolgimento delle attività.

Profili esemplificativi:

- a) Garzone;
- b) Addetto alle pulizie anche con mezzi meccanici;

Tali lavoratori conoscono elementi di igiene ambientale e personale, i macchinari elettromeccanici per la pulizia (tipologie, caratteristiche, specifiche di utilizzo), la movimentazione manuale dei carichi, nonché le norme tecniche per l'impiego, la conservazione e lo smaltimento dei prodotti chimici per la pulizia (detergenti, disinfettanti, solventi, disincrostanti, cere). Essi conoscono altresì come svolgere la raccolta differenziata, la tipologia di classificazione e composizione dei rifiuti (urbani e assimilati, speciali, pericolosi, tossici e nocivi), la selezione e smaltimento dei rifiuti presso abitazioni, uffici e luoghi di lavoro e i rischi e le misure di protezione nella pulizia dei pavimenti, nonché le norme di sicurezza e prevenzione negli ambienti domestici.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **allestire gli spazi e gli ambienti individuando gli spazi e gli oggetti da riordinare, valutando gli elementi da ripristinare, adottando le procedure e le tecniche di riassetto e ripristino degli spazi e degli ambienti, identificando priorità e fabbisogni, valutando il livello di confortevolezza degli ambienti ed apportando eventuali; approntare l'equipaggiamento necessario per la pulizia di spazi ed ambienti, individuando i prodotti più idonei e a basso impatto ambientale, adottando le procedure di ripristino dell'equipaggiamento e le modalità più adeguate a mantenere in ordine le apparecchiature e gli strumenti d'uso e definendo le apparecchiature e gli strumenti necessari; pulire gli ambienti applicando le tecniche, i prodotti e i macchinari più adeguati allo svolgimento di trattamenti specifici delle superfici (marmo, parquet, moquette, linoleum,**



ecc.), adottando comportamenti virtuosi per la gestione dei rifiuti e degli scarti prodotti nell'intervento di pulizia, adottando tecniche, prodotti e strumenti per la pulizia in base alla tipologia di intervento da realizzare (pulizia ordinaria, straordinaria, approfondita) e allo stato degli ambienti, applicando la corretta sequenzialità e le modalità più adeguate a svolgere in sicurezza le operazioni di pulizia tenendo conto delle caratteristiche specifiche del contesto (abitazione privata, luogo di lavoro, strutture alberghiere, spazi commerciali, ecc.); **configurare il servizio di cura e pulizia prefigurando la natura e la tipologia di intervento da realizzare tenendo conto dello stato dell'ambiente e degli obiettivi da raggiungere.**

c) Altre professioni equivalenti.

Allegato I)

CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE

PREMESSA

Le Parti Sociali convergono che il corrente apparato di classificazione professionale debba essere rivisto tenuto conto dell'evoluzione dei mercati, degli attuali cambiamenti dei modelli organizzativi e di organizzazione del lavoro, del fenomeno trasversale di trasformazione digitale e delle evoluzioni connesse a Industria 4.0.

Alla luce delle importanti trasformazioni del mercato del lavoro nel suo complesso, si assiste da un lato a relative modifiche delle prestazioni lavorative, dall'altro alla nascita di nuovi specifici inquadramenti.

In risposta all'attuale esigenza di adeguamento e alle trasformazioni implementate dalle aziende – soprattutto in relazione alla nascita di nuove figure professionali e al fabbisogno di nuove o rinnovate competenze – le Parti si pongono come obiettivo un aggiornamento della classificazione del personale, non più tradizionalmente concepita secondo una logica *per mansioni*, ma adottando una logica *per competenze*.

In questa prima fase, le Parti Sociali si impegnano in maniera congiunta ad identificare ed aggiornare i profili di seguito enunciati, così come funzionali alle esigenze istituzionali, gestionali ed operative imprenditoriali, al fine di proporre un rinnovato quadro di riferimento professionale.

Per ogni livello si identificano altresì 10 competenze trasversali e 21 competenze digitali di base, coerentemente con quanto previsto dalla normativa nazionale e comunitaria.



SETTORE PUBBLICI ESERCIZI E TURISMO

QUADRI

Appartengono a questo livello della categoria Quadri i lavoratori con funzioni direttive che, per l'alto livello di responsabilità gestionale ed organizzativa loro attribuito, forniscono contributi qualificati per la definizione degli obiettivi dell'Azienda e svolgono, con carattere di continuità, un ruolo di rilevante importanza ai fini dello sviluppo e della attuazione di tali obiettivi. A tali lavoratori, inoltre, è affidata, in condizioni di autonomia decisionale e con ampi poteri discrezionali, la gestione, il coordinamento ed il controllo dei diversi settori e servizi della azienda.

Al lavoratore Quadro inquadrato nel presente livello contrattuale verrà corrisposta una indennità mensile di funzione pari ad € 70,00 lordi per 12 mensilità.

L'azienda è tenuta ad assicurare i quadri contro il rischio di responsabilità civile verso terzi conseguente a colpa nello svolgimento delle loro funzioni, nonché per la copertura di spese e assistenza legale.

Profilo funzionale - Direttore.

PRIMO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono funzioni ad elevato contenuto professionale, caratterizzato da iniziative ed autonomia operativa ed ai quali sono affidate, nell'ambito delle responsabilità ad essi delegate, funzioni di direzione esecutiva di carattere generale, anche presso le singole unità aziendali, o comunque di un settore organizzativo di notevole rilevanza dell'azienda.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoiazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti non strutturati e all'avanguardia, governando e promuovendo processi di integrazione, trasformazione e sviluppo strategico, decidendo in modo indipendente, indirizzando obiettivi e modalità di attuazione, prefigurando altresì scenari e soluzioni valutandone i possibili effetti.

Profili esemplificativi:

a) Vice Direttore;

Tali lavoratori conoscono le varie tipologie di strutture ricettive e il loro rapporto con la regolamentazione urbanistica ed ambientale, il modello organizzativo della struttura presso la quale operano, le caratteristiche del servizio offerto, le tipologie contrattuali relative alle attività di fornitura di servizi turistici e la normativa del settore turistico, nonché gli elementi e le tecniche di organizzazione aziendale e del lavoro e i software a supporto della gestione dell'impresa ricettiva. Hanno altresì competenze in materia di legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, sui principali rischi legati all'uso di attrezzature, sui criteri e i



metodi per la valutazione dei rischi, sugli organi di vigilanza, controllo ed assistenza, nonché sulle procedure di emergenza e primo soccorso e sulla normativa sulla privacy. Essi conoscono inoltre gli elementi di marketing dei servizi turistici, le strategie di comunicazione del prodotto, gli strumenti di pubblicità e comunicazione, gli strumenti e le tecniche di costruzione ed utilizzo dei veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici ecc.), le tecniche di vendita, gli strumenti di fidelizzazione del cliente, i criteri per la valutazione delle offerte commerciali, gli standard di qualità dell'offerta da erogare, i principi di customer satisfaction e le tecniche di fidelizzazione della clientela. I suddetti lavoratori conoscono gli elementi di contabilità e budgeting, le tecniche di analisi del rapporto costi/benefici e di programmazione e controllo dei costi, le tecniche di reporting, gli strumenti per la valutazione dei risultati e per il monitoraggio delle performance e i criteri per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità, nonché le tecniche di misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale, gli strumenti di esercizio della leadership, le tecniche di comunicazione e relazione interpersonale e i metodi per la gestione dei reclami.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, applicando le misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, effettuando la manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale ed applicando le tecniche di pronto soccorso; **gestire la customer satisfaction**, facendo reportistica di sintesi sugli esiti della elaborazione di dati, effettuando la valutazione tecnica e la gestione dei reclami, individuando azioni di fidelizzazione della clientela, identificando gli standard di qualità e soddisfazione dei clienti, predisponendo ed utilizzando gli strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela e traducendo i dati in azioni di miglioramento dei servizi erogati; **pianificare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria**, formulando un piano di manutenzione delle attrezzature e degli strumenti, formulando proposte di miglioramento e monitorando lo standard di qualità del servizio; **promuovere l'offerta turistica**, definendo piani di marketing, determinando le tipologie di piano di comunicazione per il raggiungimento del target di utenza individuato, identificando i canali comunicativi più efficaci e strutturando le attività promozionali e pubblicitarie secondo il tipo di offerta da promuovere; **gestire le analisi di mercato** applicando i metodi e le tecniche di ricerca ed analisi, individuando bisogni e desideri dei consumatori, valutando le opportunità e le minacce presenti nel mercato ed individuando i punti di forza e debolezza aziendali; **pianificare e instaurare i rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare**, interagendo con gli altri operatori di settore per la creazione di un'offerta integrata, promuovendo intese ed accordi, negoziando accordi contrattuali e selezionando i fornitori; **definire le caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale** confrontando i dati consuntivi con quelli di budget, applicando le modalità di calcolo dei margini di guadagno, definendo le tipologie di servizio da erogare ed i relativi prezzi, effettuando attività di reporting segnalando gli eventuali scostamenti, interpretando bisogni e aspettative della clientela e predisponendo i budget previsionali; **stabilire il posizionamento dell'offerta** stabilendo immagine e prodotto da veicolare all'esterno ed interpretando i bisogni espressi della domanda e traducendoli in offerte reali; **gestire il ciclo di produzione del servizio di**



ricettività ed accoglienza, coordinando i reparti ed il servizio durante tutte le sue fasi, effettuando la supervisione di tutte le attività, monitorando lo standard di qualità e valutando la corretta performance; **implementare e gestire il sistema qualità**, applicando la normativa di riferimento, definendo i requisiti del sistema di gestione per la qualità, definendo le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive, definendo la struttura organizzativa e le responsabilità, definendo la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale, definendo le modalità per la gestione dei reclami, pianificando ed attuando gli audit interni; **gestire la direzione amministrativa e controllo di gestione**, misurando periodicamente gli indicatori, mettendo a punto ed attuando azioni correttive dei gap, definendo gli indicatori di performance e i relativi target, supervisionando l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi, predisponendo il budget finanziario, trasferendo i risultati del monitoraggio ai centri di responsabilità ed utilizzando i sistemi di reportistica aziendale; **progettare e coordinare la struttura organizzativa**, individuando per ciascuna fase i risultati attesi e le risorse umane da coinvolgere, definendo il fabbisogno del personale, utilizzando tecniche di gestione e leadership, monitorando l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato e definendo i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti della struttura organizzativa.

b) Responsabile area;

c) Capo del personale;

Tali lavoratori conoscono Tali lavoratori conoscono la normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL), la normativa previdenziale e quella in materia di mobilità e Cassa Integrazione Guadagni (CIG), il diritto del lavoro e le componenti della struttura della retribuzione. I suddetti lavoratori conoscono altresì i principi di contabilità e gestione dei costi, la materia fiscale e tributaria, la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **redigere il budget del personale**, applicando le modalità di pianificazione dei costi del personale, di analisi degli scostamenti dal budget e applicando le tecniche di controllo di gestione; **predisporre il sistema e le procedure per la gestione amministrativa del personale**, applicando le metodologie di ottimizzazione dei processi, utilizzando software ERP (Enterprise Resource Planning), applicando tecniche di pianificazione delle attività, utilizzando software per la gestione amministrativa del personale ed applicando tecniche di analisi dei processi amministrativi; **controllare gli adempimenti amministrativi relativi ai rapporti di lavoro**, applicando le tecniche di aggiornamento sulle evoluzioni normative, di monitoraggio delle attività, di coordinamento dei gruppi di lavoro, di analisi dei processi amministrativi e di ottimizzazione dei processi; **selezionare il personale**, disponendo la gestione degli aspetti retributivi, previdenziali e fiscali del rapporto di lavoro, assolvendo agli obblighi di informazione, richiesta di autorizzazioni e comunicazioni agli Enti preposti al controllo, applicando procedure di assunzione, trasformazione e cessazione del rapporto di lavoro, gestendo i rapporti con le



organizzazioni sindacali e i connessi obblighi informativi e procedurali e applicando il sistema disciplinare.

d) Responsabile punto vendita (esercizi minori), intendendosi per tale colui al quale sia affidata la direzione esecutiva di un esercizio minore;

e) Responsabile vendite centralizzate;

f) Economo responsabile del settore acquisti, intendendosi per tale colui che abbia autonomia tecnica ed amministrativa di gestione;

Tali lavoratori conoscono elementi di budgeting, elementi di contrattualistica, elementi di organizzazione aziendale e di gestione delle risorse umane, elementi di controllo di gestione, elementi di Customer Relationship Management, nonché elementi di diritto commerciale, elementi di project management, elementi di tecnica commerciale, principi di marketing strategico e operativo (altresì su canali digital). Essi conoscono altresì metodologie di recruiting, principi di customer care, sistema distributivo, strategie di gestione del colloquio di vendita, tecniche di approvvigionamento prodotti e tecniche di business definition. I suddetti lavoratori conoscono inoltre tecniche di coordinamento, gestione di team e gestione del conflitto, tecniche di definizione prezzi, tecniche di negoziazione, tecniche di pianificazione aziendale, tecniche di pianificazione della vendita, tecniche di valutazione prestazioni professionali e tecniche di vendita, nonché i sistemi informatici per la gestione degli acquisti, le tecniche e gli strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento, nonché le tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente, la lingua inglese livello C1 Europass e almeno una seconda lingua straniera livello B1 Europass, la normativa in materia di sicurezza sul lavoro, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, nonché i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **planificare la strategia della rete di vendita diretta e online**, traducendo le strategie commerciali in obiettivi di vendita di breve-medio periodo, valutando la tipologia di canale distributivo, di organizzazione e di diversificazione geografica della rete vendita, tenendo conto delle modalità e dei termini di approvvigionamento, valutando le modalità espositive e promozionali più adatte al prodotto/servizio offerto, definendo strategie di pricing, elaborando piani d'azione di breve-medio periodo, indicando le risorse necessarie e le modalità per reperirle, formulando indicazioni di fattibilità costi-benefici; **definire azioni di sviluppo commerciale e coordinare la forza vendita**, fornendo piani d'azione (obiettivi in termini di fatturato) ed indicazioni operative alle diverse unità della forza di vendita, gestendo gli organici della rete di vendita (reclutamento, avvicendamenti, premi, incentivi) e il budget destinato alle unità della forza di vendita, verificando le performance della forza di vendita, supportando lo sviluppo professionale della forza di vendita; **effettuare l'analisi del portafoglio e del posizionamento commerciale**, analizzando il portafoglio clienti in essere, analizzando le potenzialità del territorio, individuando gli obiettivi di vendita conseguibili, supportando nella progettazione e realizzazione di un sistema gestionale di monitoraggio dell'azione di vendita e sviluppando il piano di attività



organizzative e di iniziative di vendita; **gestire trattative di vendita**, interpretando le esigenze e preferenze del cliente/partner agendo tattiche di persuasione idonee al conseguimento dell'obiettivo di vendita, individuando proposte commerciali alternative, utilizzando tecniche di negoziazione atte ad adeguare i desiderata del cliente/partner ai vincoli di prezzo e tecnico-strategici prefissati, concordando e sottoscrivendo i termini contrattuali dell'accordo commerciale (prezzo, quantitativo, consegna, modalità pagamento); **controllare l'esecuzione del piano commerciale**, monitorando le vendite, interpretando report revisionali ed a consuntivo sull'andamento delle vendite, valutando il raggiungimento degli obiettivi prefissati, analizzando gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti, stabilendo azioni di sviluppo o di correzione del piano commerciale, mantenendo le relazioni con gli attori strategici interni ed esterni.

g) Responsabile di ristorante, intendendosi per tale colui che gestisce l'intera attività relativa al ristorante in strutture complesse, Soprintendente catering; Capo servizio catering, Food & Beverage Manager;

Tali lavoratori conoscono norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi, modelli di organizzazione servizi di ristorazione, tecniche di pianificazione e gestione dei processi di lavoro, la normativa CNL ed eventuali accordi Integrativi provinciali o aziendali per assegnare compiti e funzioni ai collaboratori, la normativa in materia di tutela della Privacy, nonché le norme per l'acquisto di beni e servizi e relativa contrattualistica per definire le condizioni di fornitura e verificarne il rispetto, la tipologia di attrezzatura e loro caratteristiche per la realizzazione delle attività di cucina, tecniche per monitoraggio del servizio, tecniche di comunicazione e relazione con il cliente, le proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti, i principali vini italiani ed europei e tecniche di composizione sequenze alimentari cibo/vino, le diverse tipologie di merci. Essi conoscono altresì le tecniche del controllo di gestione, i sistemi di contabilità delle strutture ricettive/di ristorazione, gli indicatori di efficacia ed efficienza del budget, gli strumenti di monitoraggio delle attività per verificare l'andamento della gestione, nonché gli standard di qualità dei servizi turistici, nozioni di marketing per la promozione dei servizi turistici, tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato e le caratteristiche del mercato turistico in generale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **coordinare i servizi della struttura ricettiva**, definendo l'offerta dei servizi in funzione del periodo, delle richieste e delle prenotazioni, verificando la disponibilità del personale nei diversi reparti in relazione a ferie, permessi, malattie ecc., pianificando l'organizzazione delle attività nei diversi reparti sulla base della disponibilità effettiva di personale, assicurando che tutte le persone abbiano chiaro il loro ruolo e lo standard di servizio che si vuole garantire e controllando periodicamente l'andamento delle attività, per verificare l'adeguatezza della pianificazione; **coordinare la gestione del personale di strutture di ristorazione**, adottando modalità di coordinamento del lavoro, analizzando il fabbisogno di risorse umane e di aggiornamenti o formazione per lo svolgimento delle lavorazioni previste, provvedendo ad integrare o a bilanciare le forze produttive,



assicurando chiarezza dei ruoli e delle responsabilità affidate a tutto il personale, gestendo le sostituzioni di personale rispetto ad assenze o imprevisti, definendo, laddove richiesto, i piani ferie/permessi ecc. del personale in collaborazione con i capi-servizio, garantendo costantemente gli obiettivi di produzione e relativi standard, motivando i collaboratori per promuovere direttamente o indirettamente il miglioramento della performance e gestendo colloqui con il personale in presenza di problematiche specifiche o performance inadeguate; **garantire il rifornimento delle forniture per un ristorante**, analizzando i fabbisogni di forniture provenienti dai vari reparti ed i servizi accessori da acquistare, pianificando gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente, individuando i fornitori da contattare e definire il piano delle forniture, utilizzando tecniche di budgeting, valutando le offerte più adeguate in relazione al fabbisogno aziendale, supervisionando l'andamento dei rapporti di fornitura e il rispetto delle condizioni concordate con i fornitori; **assicurare la gestione economica di strutture di ristorazione**, analizzando flussi finanziari in entrata ed in uscita per verificarne l'allineamento rispetto al bilancio previsionale, supervisionando le attività di redazione dei bilanci consuntivi e previsionali e garantendo una corretta gestione economico-finanziaria, identificando indicatori di efficacia ed efficienza per monitorare l'andamento delle attività, definendo interventi correttivi a fronte di eventuali criticità rilevate nella gestione, utilizzando software contabilità e applicando le normative di settore nella realizzazione delle attività; **pianificare gli eventi nell'ambito della struttura di ristorazione**, analizzando i fabbisogni dei clienti e il trend del mercato nell'ambito dei servizi ristorativi, analizzando i servizi ristorativi individuandone punti di forza e carenze, elaborando preventivi per l'implementazione di nuovi servizi corredati di analisi dei costi, definendo modalità di promozione dei nuovi servizi e relativi costi, realizzando una pianificazione delle attività necessarie per l'avvio e gestione di nuovi servizi.

h) Responsabile della gestione dei servizi di ricevimento e portineria;

i) Responsabile tecnico area alberghiera;

j) Responsabile dei servizi di prenotazione;

Tali lavoratori conoscono caratteristiche dei servizi alberghieri, tecniche di programmazione del lavoro nelle strutture alberghiere, tecniche di gestione dei gruppi di lavoro e motivazione del personale, la normativa e strumenti per la sicurezza sul lavoro nelle strutture alberghiere, le diverse tipologie di servizi accessori, caratteristiche e standard di comfort delle strutture alberghiere, elementi di contabilità aziendale, organizzazione dei processi di lavoro nelle strutture alberghiere, nonché strumenti per il monitoraggio di efficacia ed efficienza dei servizi alberghieri, la normativa fiscale e amministrativa sulle strutture alberghiere, strumenti per la raccolta e gestione dei reclami dei clienti e la metodologia HACCP per gli alberghi. Essi conoscono altresì le caratteristiche e funzioni dei software per la gestione di strutture alberghiere, tecniche di accoglienza del cliente, elementi di marketing e comunicazione, la lingua inglese livello C1 Europass e seconda lingua straniera livello B2 Europass.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire le risorse umane dell'albergo**, applicando tecniche di addestramento del personale, rilevando i fabbisogni



formativi del personale, predisponendo procedure di valutazione e monitoraggio delle prestazioni del personale, programmando le attività e i turni di erogazione del servizio e definendo i ruoli e compiti del personale; **definire le procedure di erogazione del servizio alberghiero monitorandone efficienza ed efficacia**, individuando procedure e istruzioni operative per l'erogazione dei servizi di prenotazione, check-in, assegnazione, ricevimento, check-out, procedure e istruzioni operative per il servizio di governo ai piani, procedure e istruzioni operative per il servizio di ristorazione e prima colazione, procedure e istruzioni operative per l'organizzazione di eventi, programmando la manutenzione della struttura alberghiera e delle sue dotazioni, individuando procedure e istruzioni operative per i servizi accessori (palestre, saune e idromassaggi, fornitura di giornali, riviste e altri beni, garage e servizio di trasporto, etc.), applicando strumenti di analisi del rendimento economico della struttura e tecniche di rilevazione della soddisfazione del cliente e predisponendo strumenti di monitoraggio del rispetto degli standard di servizio; **gestire i clienti durante il soggiorno**, gestendo le prenotazioni utilizzando strumenti e applicativi informatici dedicati, le attività di informazione e promozione dei servizi (turistici; culturali; sociali; commerciali) disponibili sul territorio, applicando tecniche di gestione dell'accoglienza, check in, presentazione e promozione dei servizi offerti dalla struttura alberghiera e strumenti di gestione amministrativa delle strutture alberghiere.

k) Responsabile del marketing e delle strategie commerciali per la vendita online di prodotti o servizi;

Tali lavoratori conoscono i concetti di base ed architettura di Internet (protocolli, domini, indirizzi, ecc.), le normative vigenti in materia di privacy e tutela dei dati personali (D. Lgs 196/2003), principi di base della sicurezza delle reti informatiche e dei siti Internet, concetti di base relativi allo sviluppo di un sito Web mediante strumenti applicativi dedicati, la lingua inglese, concetti relativi all'amministrazione di un sito Web per l'e-business, nonché la normativa vigente in materia di tutela dei consumatori e vendite a distanza, tecniche di customer relationship management (CRM), elementi di psicologia e sociologia del consumo e tecniche di web advertising. Essi conoscono altresì tecniche di organizzazione delle reti di vendita di prodotti e/o servizi online, nozioni di diritto commerciale e tributario applicato alle vendite a distanza, strumenti di gestione ed incentivazione delle reti di vendita, le principali scelte di struttura delle reti commerciali, principi base di logistica applicata alla vendita di prodotti e/o servizi on line, nonché tecniche di Web marketing, tecniche di analisi del comportamento dei clienti on line, strategie di marketing in rete, principi di marketing tradizionale, tecniche e strumenti di direct marketing su Internet (come profilazione del cliente, pricing on line, advertising on line, promozione via Internet, ecc...), modelli di rappresentazione formalizzata della realtà e dei processi, tecniche di redazione di un business plan e di analisi del contesto competitivo, e le dinamiche dei mercati di riferimento.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **analizzare i requisiti e del contesto competitivo**, definendo le strategie di comunicazione del progetto di e-business più appropriate per il raggiungimento degli obiettivi previsti, le caratteristiche ed



obiettivi della soluzione e-business da realizzare, analizzando con i responsabili aziendali la realtà ed il contesto competitivo in cui si posizionerà il progetto di e-business e valutando per quali beni e servizi il canale di vendita on line può essere appropriato, tenendo conto del contesto competitivo e degli aspetti normativi correlati alla vendita a distanza; **definire il piano marketing**, scegliendo i canali di comunicazione più appropriati, tra quelli tradizionali e quelli innovativi, per la realizzazione delle azioni previste nel piano di marketing, definendo gli indicatori da monitorare per verificare il successo del piano di marketing nella promozione della soluzione di e-business e il mercato potenziale per la vendita del prodotto/servizio sul Web, anche alla luce delle prevedibili evoluzioni nel tempo, per elaborare il piano di marketing sulla base di previsioni realistiche, operando una segmentazione dei comportamenti di consumo on line per definire la scelta del target di riferimento delle azioni di marketing ed elaborando il piano di marketing da sottoporre all'approvazione dei responsabili aziendali, con la definizione di un marketing mix che preveda l'utilizzo di strumenti tradizionali accanto ad altri innovativi; **organizzare le vendite**, definendo un insieme di indicatori di efficacia ed efficienza per monitorare la performance commerciale in relazione al target di vendita e all'andamento dei mercati di riferimento, confrontando la struttura ed i risultati della propria rete di vendita con quelli delle reti dei principali concorrenti, per individuare correttivi e possibili miglioramenti organizzativi, organizzando una rete commerciale, definendone la struttura, gli obiettivi e gli strumenti di incentivazione ai fini di incrementare le vendite del prodotto e/o servizio e verificando i risultati di vendita, confrontandoli con gli obiettivi e tenendo aggiornati i responsabili aziendali su andamenti e previsioni, nonché l'efficienza della catena logistica anche in relazione alle possibilità offerte dalla rete, esaminando modalità, tempi e costi della spedizione o consegna al cliente finale; **supervisionare l'assistenza e customer management**, assicurando il tempestivo aggiornamento dell'applicazione alle mutate condizioni di mercato o a nuove esigenze espresse dalla clientela in forma esplicita o potenziale, redigendo le istruzioni e/o i manuali d'uso, anche tramite la pubblicazione on-line sul sito Web, per facilitare l'utilizzo delle applicazioni di e-business da parte degli utenti, gestendo la somministrazione questionari di customer satisfaction ed elaborarne i risultati per monitorare il livello di soddisfazione della clientela, promuovendo il sito di e-business attraverso l'inserimento dell'indirizzo nei principali motori di ricerca e/o portali per l'accesso in Internet, lo scambio di link con altri siti, prevedendo modalità di assistenza al cliente in grado di gestirne con efficienza e rapidità i reclami ed aumentarne il livello di soddisfazione complessivo e analizzando i dati relativi agli accessi al sito Web ed al comportamento degli utenti dell'applicazione e produrre statistiche e rapporti da esaminare con i responsabili aziendali; **sviluppare il progetto di e-business in relazione al piano di marketing**, collaborando nella definizione dell'interfaccia, dei contenuti e delle modalità di navigazione del sito Web dedicato alle applicazioni di e-business e assicurando il rispetto del piano dei costi, dei tempi e delle risorse necessarie nell'implementazione dell'applicazione di e-business.

l) Network web advertiser;

Tali lavoratori conoscono principi della comunicazione con le nuove tecnologie, elementi di marketing, elementi di customer care, elementi di comunicazione pubblica, principi e norme



sulle reti, principi di ergonomia delle interfacce, principi di usabilità e accessibilità web, principi di e-marketing, principi di e-commerce, elementi di comunicazione d'impresa, tecnologie per la comunicazione. Essi conoscono altresì applicazioni web, teorie della comunicazione visiva, normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore), i linguaggi multimediali, sistemi di content management, problematiche generali della produzione multimediale, elementi di web design, elementi di grafica computerizzata, nonché tecniche di sincronizzazione audio, tecniche di montaggio video, elementi di gestione del servizio IT, tecniche di pianificazione di attività, la comunicazione multimediale e visiva, principi di sviluppo ed utilizzo di siti web, la sicurezza informatica, architetture software, approcci per la creazione e manutenzione di una base dati, sistemi di protezione dei dati, fotografia e composizione dell'immagine, processi di sviluppo software, metodi di programmazione software, linguaggi di programmazione. Tali lavoratori conoscono inoltre le problematiche generali della produzione multimediale e la normativa su accessibilità e usabilità dei siti.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **analizzare il bisogno di comunicazione multicanale di un cliente**, utilizzando strumenti di marketing sul web, applicando tecniche di segmentazione utenti web, modalità di analisi dei bisogni di comunicazione e tecniche di redazione documentale; **Ideare un progetto grafico multicanale.**

m) Web security expert e Cyber security manager;

Tali lavoratori conoscono le normative di riferimento del settore merceologico dell'esercizio e quelle sulla sicurezza sul lavoro, il linguaggio tecnico in lingua inglese, la normativa in materia di gestione delle informazioni digitali e di tutela della Privacy e di copywriting. Essi conoscono altresì principi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo, tecniche di interazione col cliente, i principi di progettazione software e di programmazione sicura, metodologie di selezione dei sistemi IT e di sviluppo di servizi on-line, tecniche di progettazione del sistema informativo, nonché tecniche di rilevazione e specificazione dei requisiti di un sistema Informativo e tecniche di software testing. I suddetti lavoratori conoscono inoltre il linguaggio tecnico in lingua inglese, linguaggi e strumenti di programmazione e ambienti di sviluppo web (es.: Oracle Designer, ERWin, Java, .Net), strumenti di collaborazione (es.: community, messaggi, forum) e di controllo delle versioni, strumenti di misurazione delle prestazioni, linguaggi di scripting, le tecniche di interazione tra diversi sistemi operativi e le metodologie di valutazione del rischio. Tali lavoratori conoscono altresì tecniche di configurazione dei sistemi hardware/software, la normativa in materia di sicurezza informatica e relativa certificazione, l'architettura dei sistemi informatici, la normativa in materia di protezione dei dati trattati con sistemi informatici, le caratteristiche e utilizzo dei protocolli ISO/OSI (fisici, datalink, di rete, di trasporto, di sessione, di presentazione, di applicazione), tecniche e software per la virtualizzazione, caratteristiche ed utilizzo del tcp/ip, metodi e tecniche di cloud computing, caratteristiche e trend del mercato IT, modelli di rappresentazione formalizzata e sistematica della realtà, il funzionamento di software per la rappresentazione di schemi di processo, tecniche di analisi desk e documentale.

Competenze



Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **analizzare il contesto di riferimento; valutare e proporre l'adeguata politica di sicurezza, da implementare in accordo con le policy aziendali per proteggere le applicazioni, i server web, i dati e i processi correlati; elaborare e adoperare tecniche di analisi dei rischi per prevedere le situazioni di pericolo; fornire consulenza e supporto nell'installazione e nella manutenzione e operatività di software, firewall e SIEM (security event and incident management); laddove richiesto, sviluppare e sperimentare programmi e strumenti personalizzati sulle specifiche esigenze del cliente.**

n) Network facilitator;

o) Coordinatore del network d'offerta di agenzie di viaggio;

Tali lavoratori conoscono la lingua inglese livello C1 Europass e una seconda lingua straniera livello B1 Europass, i principali software di gestione dati, le tecniche turistiche, i sistemi di ricettività turistica alternativa (bed & breakfast, ostelli, agriturismi, ecc.), le organizzazioni turistiche (tour operator), le procedure per la presentazione di reclami, processi organizzativi di pacchetti turistici, l'organizzazione del lavoro in agenzia turistica, la normativa delle agenzie di viaggio, il mercato del turismo e elementi di informatica. Essi conoscono altresì le strategie di vendita, la normativa sulla sicurezza sul lavoro, la normativa in materia di tutela della Privacy, la normativa concernente la disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio nonché delle manifestazioni di sorte locali, elementi di marketing tradizionale e marketing turistico. I suddetti lavoratori conoscono inoltre elementi di controllo di gestione, elementi di gestione d'impresa, elementi di contrattualistica del lavoro, elementi di contabilità aziendale, la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici, elementi di psicologia del lavoro e elementi di organizzazione aziendale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **programmare ed erogare il servizio di assistenza e consulenza turistica**, applicando tecniche per l'analisi del mercato turistico, tecniche di informazione dell'offerta turistica, tecniche di comunicazione efficace, tecniche di analisi della domanda di servizi turistici, procedure di gestione reclami, modalità di compilazione documenti di viaggio, criteri di pianificazione degli itinerari, criteri di selezione degli itinerari, metodologie di analisi della ricettività alberghiera e metodologie per la definizione delle caratteristiche di pacchetti turistici; **predisporre ed effettuare la promozione marketing di un'agenzia di viaggi**, utilizzando strumenti di pianificazione delle attività, applicando tecniche per l'analisi del mercato turistico, tecniche di visual merchandising, tecniche di promozione dell'offerta turistica, tecniche di marketing operativo, tecniche di analisi della domanda di servizi turistici, tecniche di analisi di dati di mercato e tecniche di benchmarking; **realizzare la gestione di un'agenzia di viaggi**, utilizzando strumenti operativi di controllo di gestione, software gestione commerciale e modelli di gestione operativa attività commerciale, applicando tecniche per l'analisi del mercato turistico, tecniche di definizione prezzi, tecniche di definizione obiettivi di vendita, tecniche di budgeting, tecniche di analisi della domanda di servizi turistici e criteri di selezione fornitori; **effettuare la gestione del personale di agenzie di viaggio**, applicando tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di motivazione risorse



umane, tecniche di gestione del personale, modalità di coordinamento del lavoro e metodi per la valutazione delle prestazioni.

p) **Analista sistemista e System Architect;**

Tali lavoratori conoscono principi di economia aziendale, analisi dei processi aziendali, organizzazione aziendale, strategie organizzative, sistemi IT correlati e di business, elementi di ingegneria dei requisiti, i sistemi informativi in ambito aziendale, la sicurezza informatica, i principi del Testing e le condizioni per l'erogazione dei servizi IT, nonché le macchine virtuali, i sistemi hardware, principi e norme sulle reti, l'architettura di elaborazione dati distribuita, i modelli di dati e i servizi cloud e le reti locali virtuali. Essi conoscono altresì elementi di project management, metodi statistici per l'analisi dei dati, i pacchetti software e il ciclo di vita dell'implementazione, gli approcci per stimare lo sviluppo di un sistema IT, i principi di gestione del cambiamento organizzativo, nonché i modelli di analisi e sviluppo dei sistemi informativi centrati sull'utente, i cicli di vita per lo sviluppo del sistema informativo, gli approcci RAD, strumenti e tecniche di sviluppo, verifica e implementazione di sistemi IT, la normativa in materia di gestione delle informazioni digitali e di tutela della Privacy, elementi di Business Intelligence & Data Warehousing, nozioni su strumenti di system and network management per la gestione e il monitoraggio del traffico di rete.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **progettare e dimensionare architetture di sistemi informativi**, applicando tecniche e metodologie per lo sviluppo, la verifica e l'implementazione di sistemi IT, esaminando nuove opportunità tecnologiche coerenti con le esigenze aziendali, applicando tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative e tecniche di risoluzione delle problematiche di interoperatività tra diversi sistemi e architetture di rete; **analizzare i requisiti del sistema informativo**, applicando metodologie di selezione di sistemi IT, applicando tecniche di valutazione della copertura funzionale dei pacchetti software, tecniche di rilevazione e specificazione dei requisiti di un sistema informativo, metodologie strutturate per l'ideazione di un sistema informativo (soft system, Data Flow Diagrams, PHD) e metodologie di ottimizzazione dei processi; **definire la metodologia di sviluppo del sistema IT**, applicando tecniche di project management, metodi di valutazione d'impatto delle soluzioni IT sull'azienda e di valutazione progetti, tecniche e metodologie per lo sviluppo, la verifica e l'implementazione di sistemi IT, metodologie rapide (RAD) per lo sviluppo di sistemi, metodologie di sviluppo di sistemi incentrate sull'utente, applicando metodologie di sviluppo dei sistemi, tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative, metodi di stima dell'impegno necessario per lo sviluppo di un sistema IT e utilizzando tecniche di comunicazione appropriate.



q) **Capo - programmatore C.E.D.;**

Tali lavoratori conoscono gli ambienti di sviluppo e i relativi strumenti (CASE - IDE), le applicazioni critiche e distribuite, approcci alla progettazione concettuale, approcci per la creazione e manutenzione di una base dati, architetture software, le basi di dati, le componenti COM, COM+, .NET e ASP, nonché la gestione e i permessi sugli oggetti e comandi (GRANT,



REVOKE, DENY). Essi conoscono altresì l'identificazione della soluzione IT, le interfacce standard di database (ODBC, JDBC), i linguaggi di programmazione, la manipolazione dati in una base dati (stored procedure, transazioni, trigger, viste), i metodi di programmazione software, nonché i modelli di applicazioni Internet, i modelli di dati, il modello Object Oriented all'analisi di sistemi, le piattaforme di sviluppo per applicazioni web e i principi di programmazione sicura. I suddetti lavoratori conoscono inoltre il processo di sviluppo software, progettazione e sviluppo di applicazioni web, la progettazione software secondo un approccio consolidato, la programmazione orientata agli oggetti, la sicurezza delle applicazioni web, la sicurezza delle basi di dati, i sistemi gestionali transazionali, i sistemi operativi SQL (Structured Query Language), gli standard J2EE, gli strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin) e le tecnologie web, nonché le norme sulla sicurezza sul lavoro, principi di organizzazione aziendale, gestione delle risorse umane e gestione dei team e il linguaggio tecnico in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **progettare lo sviluppo del software**, applicando i principi di progettazione software, metodologie per la definizione di un architettura software, tecniche di analisi di fattibilità, tecniche di analisi orientata agli oggetti per l'analisi dei sistemi, tecniche di gestione delle eccezioni, tecniche di programmazione orientata agli oggetti, utilizzando il linguaggio UML e strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin); **effettuare lo sviluppo del sistema software**, applicando i principi di programmazione sicura, metodologie di sviluppo software, procedure di rilascio (per specifiche e software), tecniche di soluzione dei problemi di un sistema operativo, linguaggi di programmazione, utilizzando metodologie di programmazione software, strumenti CASE e IDE, strumenti di collaborazione (es. messaggi, forum) e di controllo delle versioni, strumenti di misurazione delle prestazioni, XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati; **effettuare la progettazione e sviluppo di applicazioni Web**, applicando tecniche di creazione applicazioni Internet con moduli multipli, utilizzando ASP o VBA in ambiente .NET, linguaggi e ambienti di sviluppo web (es. Java, .Net), piattaforme di sviluppo per applicazioni web, strumenti di costruzione di interfacce utente per internet; **progettazione ed implementazione di basi dati**, applicando procedure, transazioni, trigger, funzioni definite dall'utente e viste, utilizzando il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un DB, interfacce standard di database ODBC, JDBC, strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin), XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati.

r) Capo zona manutenzione;

Tali lavoratori conoscono elementi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, tecniche di comunicazione e negoziazione interpersonale, elementi di diritto del lavoro, le tecniche di amministrazione del personale e le caratteristiche e proprietà del software aziendali per l'amministrazione del personale, nonché i concetti ingegneristici, compresi i sistemi elettrici, idraulici e meccanici. Essi conoscono altresì la struttura dei costi del materiale tecnico e del personale, tecniche di contabilità generale, i documenti amministrativi e contabili, la manutenzione delle attrezzature in uso, nonché caratteristiche e funzionamento dei dispositivi di



sicurezza, antintrusione, antincendio e di monitoraggio ambientale, la normativa sulla sicurezza sul lavoro, tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità, terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria, nonché i processi e cicli di lavoro del servizio e i principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **planificare, supervisionare e formare i lavoratori subordinati del reparto manutenzione; coordinare il lavoro svolto da fornitori esterni; garantire programmi di riparazione efficienti e rivedere le stime dei costi di riparazione; sorvegliare la manutenzione e la riparazione di attrezzature e parti di ricambio aziendali; controllare e monitorare l'inventario; promuovere le politiche e le procedure di sicurezza per il dipartimento.**

s) Ispettore amministrativo catena d'esercizi;

Tali lavoratori conoscono nozioni di comunicazione e negoziazione interpersonale, elementi di diritto del lavoro, gli enti previdenziali, fiscali e di controllo sul lavoro, i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, Contratti Integrativi Aziendali e normativa aziendale, le tecniche di amministrazione del personale e le caratteristiche e proprietà di software per l'amministrazione del personale. Essi conoscono altresì nozioni di statistica, sistemi di compensation, la struttura organizzativa aziendale gli elementi di analisi dell'organizzazione del lavoro, nonché la struttura dei costi del personale, tecniche di contabilità generale, metodologie di contabilità analitica e i documenti amministrativi e contabili, la normativa civilistica, fiscale e previdenziale (nazionale ed europea), la normativa sulla sicurezza sul lavoro, la riclassificazione e analisi di bilancio per indici e per flussi ed i software di contabilità e sistemi ERP.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **verificare la corretta applicazione di leggi e regolamenti amministrativi da parte di enti e soggetti privati o da parte delle stesse pubbliche amministrazioni; pianificare ed effettuare sopralluoghi e controlli, accertando il corretto adempimento degli obblighi amministrativi e di legge da parte dei soggetti controllati (vigilando per esempio sul rispetto del diritto del lavoro, degli obblighi fiscali e delle norme in materia di igiene e di sanità pubblica); controllare e rilevare eventuali violazioni, segnalandole agli organi deputati a comminare le sanzioni o a raccomandare misure correttive; laddove richiesto, vigilare sull'attività degli uffici delle pubbliche amministrazioni; eseguire le valutazioni sulla spesa e sull'utilizzo delle risorse, verificando la correttezza dei rapporti con gli altri enti e la correttezza dei procedimenti amministrativi; controllare che i regolamenti del personale siano applicati correttamente.**

t) Assistente senior di direzione (intendendosi per tale colui che abbia già maturato significativa esperienza di gestione esecutiva in almeno tre distinti settori commerciali - ristorante, market, snack bar, servizi, ecc. - di un pubblico esercizio);

Tali lavoratori conoscono modalità operative di valutazione della qualità di un servizio, aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, concetti di qualità promessa,



erogata, attesa e percepita, le normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08, i fattori di rischio professionale ed ambientale e successive disposizioni integrative e correttive, gli organi di governo di un'impresa, CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto, il ruolo dell'assistente di direzione - affari generali, modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa, gli affari generali, nonché tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali, tecniche di comunicazione, la lingua inglese al livello B2, modelli teorici di comunicazione orale e scritta, metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni, elementi di psicologia dell'organizzazione, dei processi negoziali e della comunicazione, in contesti reali e virtuali. Essi conoscono altresì tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo., procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati, i principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici, tipologie e caratteristiche degli atti formali, tecniche di stesura di verbali e verbali societari, nonché le tipologie di pagamento (prepagato, voucher, carta di credito aziendale, etc.), le modalità di consultazione di orari ferroviari ed aerei, le modalità di organizzazione di un viaggio di lavoro e di organizzazione di un evento, strumenti/attrezzature utilizzate in convegni, tecniche di pianificazione e di programmazione del tempo di lavoro, modalità organizzative di un'agenda di lavoro, modalità di partecipazione e di emanazione di gare e appalti e procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture, caratteristiche, elementi, normativa.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio**, comprendendo e applicando le procedure di qualità interne all'azienda, percependo il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno, individuando le criticità e proponendo interventi di miglioramento; **gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente - Assistente di direzione-affari generali**, attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro , definendo e ponendo in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale, comunicando in maniera efficace con le diverse tipologie di interlocutori esterni e interni all'azienda in particolare con gli organi di governo, comprendendo i comportamenti dei diversi attori, le dinamiche relazionali del contesto di lavoro, i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative, le caratteristiche del comportamenti attesi dai diversi attori e individuando le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti; **predispone e redigere documenti, atti formali, provvedimenti amministrativi e verbali nel rispetto delle procedure e della normativa di riferimento e nei formati definiti**, redigendo redigere verbali societari (verbali d'assemblea, consiglio d'amministrazione, etc.) e contratti con il supporto di consulenti legali, preparando testi e presentazioni, note informative, verbali di riunioni; **curare la pubblicazione di delibere e atti formali delle direzioni e gestendo la corrispondenza, archiviazione di dati e documenti; pianificare ed organizzare un evento**, inviando comunicazioni, definendo gli aspetti logistici dello stesso nonché il tipo di attrezzature e servizi



accessori da reperire (interpretariato, catering, etc.), individuando, alla luce del budget disponibile, la soluzione logistica più indicata (servizi accessori compresi), garantendo la diffusione delle informazioni relative all'evento, predisponendo direttamente o coordinando la produzione del materiale informativo da distribuire agli interessati (inviti, ordine del giorno, programma, brochure, etc.), predisponendo l'accoglienza ed il soggiorno degli eventuali relatori ed ospiti invitati, organizzando viaggi di lavoro, reperendo informazioni utili (disponibilità, costi, localizzazioni, etc.) circa i mezzi di trasporto e gli alberghi a disposizione ed elaborare preventivi di spesa verificandone la coerenza con il budget, assistendo e supportando il direttore dall'ufficio durante il viaggio; laddove richiesto, **gestire/supportare processi di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti**, collaborando al processo di partecipazione a gare e appalti, fornendo supporto nel processo di partecipazione, a partire dall'analisi delle opportunità offerte e dalla valutazione dei disciplinari di gara, predisponendo la documentazione amministrativa e tecnica richiesta, gestendo i rapporti con gli enti offerenti e supportando i soggetti preposti alla fase di redazione e stipula dei contratti e collaborando al processo di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture.

u) Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

SECONDO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono mansioni che comportano sia iniziativa che autonomia operativa nell'ambito ed in applicazione delle direttive generali ricevute, con funzioni di coordinamento e controllo o ispettive di impianti reparti e uffici, per le quali è richiesta una particolare competenza professionale.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti non strutturati e all'avanguardia, governando e promuovendo processi di integrazione, trasformazione e sviluppo strategico, decidendo in modo indipendente, indirizzando obiettivi e modalità di attuazione.

Profili esemplificativi:

a) Direttore Servizio mensa o Capo impianto mensa;

Tali lavoratori conoscono il D.Lsg. 81/2008, metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio, elementi di ergonomia, la normativa ambientale e fattori di inquinamento, tecniche di reporting, strategie di promozione, tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio, attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio, elementi e procedure di gestione delle risorse umane, elementi di organizzazione aziendale e del lavoro, il modello organizzativo e organigramma dell'azienda, strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità, il sistema di qualità e principali modelli, tecniche e strumenti per il controllo di



qualità del servizio. Essi conoscono altresì tecniche di ascolto e di comunicazione, tecniche di negoziazione e problem solving, principi di fidelizzazione del cliente, elementi di customer satisfaction, nonché elementi di contabilità, elementi di contrattualistica fornitori, elementi di tecnica commerciale, tecniche di approvvigionamento, elementi di sommelieria, caratteristiche merceologiche delle materie prime e dei prodotti, tecniche di sala e del servizio bar, tecniche di preparazione/presentazione di prodotti del banco bar. I suddetti lavoratori conoscono inoltre attrezzature, risorse tecnologiche innovative del servizio e di presentazione dei prodotti, elementi di gastronomia e di enologia, la normativa di settore, le tecniche di sala e del servizio di bar.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **identificare e governare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro**, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione, applicando procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità e criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione, prefigurando forme comportamentali di prevenzione e formulando proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio; **condurre le fasi di lavoro, sulla base degli ordini**, coordinando l'attività della mensa, individuando anomalie e segnalando non conformità di prodotto/servizio, applicando criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività, formulando proposte di miglioramento degli standard di servizio, individuando problematiche esecutive, applicando metodiche per individuare e segnalare il fabbisogno formativo del personale, modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi; **formulare proposte di prodotti/servizi**, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente, applicando tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto/servizio, effettuando la valutazione tecnica dei reclami, applicando tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente ed individuando tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze di clientela; **identificare e gestire le esigenze di acquisto**, individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento, applicando tecniche di selezione dei fornitori, procedure di segnalazione di non conformità della fornitura, procedure di gestione degli ordini, tecniche di valutazione delle offerte, metodiche e tecniche per aggiornare situazione scorte e giacenze; **curare il servizio distribuzione pasti e bevande**, formulando proposte di prodotti adeguate per tipologia di abbinamento e momento della giornata, applicare tecniche di rilevazione delle preferenze culinarie e delle richieste della clientela, utilizzare tecniche classiche e innovative in relazione al servizio di sommelieria, applicare tecniche di promozione del contesto di servizio e tecniche e stili di accoglienza coerenti al contesto di servizio; **predispone il servizio in relazione agli standard aziendali, alle esigenze della clientela ed alle nuove mode/tendenze**, applicando criteri di selezione della strumentazione di servizio, metodiche per rilevare inefficienze e carenze del servizio e criteri di organizzazione del servizio.

b) Capo laboratorio gelateria (ex Capo gelatiere);

Tali lavoratori conoscono caratteristiche, procedure e tecniche di conservazione dei prodotti,



fabbisogni di breve periodo delle diverse tipologie di prodotti, metodi e supporti informatici per la gestione degli ordini e dei fornitori, sistemi e metodi di immagazzinamento e stoccaggio per l'ottimizzazione dell'efficacia del processo, la normativa igienico-sanitaria, procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, modalità e tempi di conservazione delle materie prime per ottimizzarne l'impiego nella preparazione delle ricette, nonché elementi di merchandising e di marketing, materiali e tecniche decorative ed espositive, procedure interne di gestione della merce per ottimizzare i tempi e degli spazi adibiti a magazzino, principi di customer satisfaction, tecniche di negoziazione e di gestione del reclamo, caratteristiche del servizio di cassa, nozioni di marketing e tecniche di vendita e principi della comunicazione. Essi conoscono altresì caratteristiche e funzionalità dei prodotti, caratteristiche delle attrezzature e dei macchinari, gli standard di qualità dei prodotti alimentari, scienza e tecnologia del gelato artigianale, la normativa sul trattamento e la commercializzazione del latte e prodotti a base di latte, qualità e sicurezza microbiologica degli alimenti, intolleranze alimentari, merceologia alimentare, nonché scienza e tecnologia del gelato artigianale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire gli ordini e lo stoccaggio degli approvvigionamenti**, controllando la merce decodificando le etichette alimentari e controllando lo stato di conservazione, la qualità e la quantità nel rispetto degli ordini effettuati, controllando lo stato di conservazione delle materie prime stoccate in funzione delle caratteristiche di deperibilità e dei livelli di rotazione, pianificando gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente e nel medio periodo per i processi lavorativi, curando la conservazione delle materie prime e dei semilavorati in funzione delle caratteristiche di deperibilità e dei livelli di rotazione, verificando il rispetto dei tempi di consegna dei fornitori segnalando le non conformità riscontrate, applicando metodi e tecniche di conservazione degli alimenti stoccando le derrate secondo le specifiche esigenze di conservabilità; **supervisionare allestimento e rifornimento del banco e del locale adibito alla vendita**, aggiornandosi su tendenze del mercato ed esigenze della clientela per operare scelte di immagine a fronte di una strategia promozionale adeguata, mantenendo l'ordine nei locali rispettando la collocazione dei prodotti nelle specifiche aree di lavoro, rendendo accogliente l'ambiente di vendita e aggiornando la cartellonistica per la comunicazione al cliente, controllando lo stato di conservazione dei prodotti in allestimento, in funzione delle caratteristiche di deperibilità e dei livelli di rotazione e verificando la presenza dei prodotti finiti necessari quotidianamente e nel medio periodo per l'allestimento; **curare il processo di vendita**, espletando le operazioni di riscossione e di registrazione della vendita, rispettando le normative in materia fiscale ed eventualmente emettere fatture o ricevute (se il servizio cassa è presente nel punto vendita o reparto), monitorando le esigenze e i consumi di acquisto dei clienti, raccogliere eventuali reclami/lamentele espressi e segnalarli ai referenti competenti al fine di migliorare il servizio offerto, orientando la scelta del cliente, fornendo informazioni sulle caratteristiche dei prodotti, fornendo suggerimenti per le scelte e possibili alternative di acquisto, e proponendo offerte speciali e assaggi per la degustazione, accogliendo il cliente all'arrivo al banco vendita/locale, orientandolo e consigliandolo rispetto ai prodotti offerti al fine di soddisfare le richieste espresse; **garantire pulizia e manutenzione**



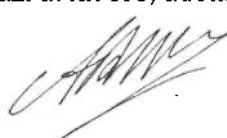
delle attrezzature, delle dotazioni e dell'area di vendita; effettuare la produzione di gelati, utilizzando strumenti di dosaggio materie prime alimentari, verificando il raffreddamento e la maturazione a temperature controllate delle miscele di base, utilizzando macchinari per la lavorazione del gelato, realizzando le miscele di base (gialla, bianca e frutta), l'eventuale processo di variegazione con creme, salse, elementi inerti (es.: scaglie di cioccolato, granelle, ecc.), il bilanciamento delle ricette di produzione, il gelato attraverso il processo di mantecazione, individuando le materie prime più idonee alla produzione di gusti di gelato e gestendo il processo di pastorizzazione delle miscele, controllando l'aspetto qualitativo organolettico delle materie prime per l'avvio della produzione, applicando procedure di controllo qualità materie prime alimentari e modalità di controllo parametri di maturazione del gelato; **effettuare la gelatura**, utilizzando macchinari per la lavorazione del gelato, applicando tecniche di mantecazione del gelato, modalità di regolazione del processo di mantecazione del gelato, metodiche di analisi fisica degli alimenti, metodiche di analisi microbiologica e realizzando le procedure di indurimento e conservazione del gelato applicando tecniche specifiche.

c) Capo laboratorio pasticceria (intendendosi per tale colui al quale vengono attribuite la soprintendenza e la disciplina sul personale, la vigilanza sull'impiego delle materie prime, degli utensili e dei macchinari e che abbia alle sue dipendenze almeno tre operai, escludendo dal computo gli apprendisti);

Tali lavoratori conoscono le normative di igiene e sicurezza sul lavoro e salvaguardia ambientale di settore e le normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di preparazione e vendita, le terminologie tecniche di settore, i processi e cicli di lavoro della produzione di pasticceria, nonché le tecniche di comunicazione organizzativa. Essi conoscono altresì le tipologie e le caratteristiche tecniche di strumenti, attrezzature e macchine del processo di produzione di pasticceria, i comportamenti e le pratiche per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature e macchine, elementi di ergonomia, procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino e i prodotti per la sanificazione, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria. I suddetti lavoratori conoscono inoltre elementi di biologia relativi alle alterazioni alimentari, le normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio, le tecniche e sistemi di conservazione e stoccaggio, nonché le tecniche di approvvigionamento, elementi di merceologia, le tecniche di lavorazione delle materie e dei semilavorati nella produzione di pasticceria e i principi di abbinamento enogastronomico. Essi conoscono altresì elementi di organizzazione aziendale e di gestione delle risorse umane.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **presidiare l'approntamento e monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchine necessari alle diverse fasi di attività sulla base delle procedure previste e del risultato atteso**, individuando strumenti, attrezzature e macchine per le diverse attività sulla base delle procedure standard, applicando procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature e macchine e le tecniche di monitoraggio, e verificando l'impostazione, lo stato di efficienza e il funzionamento di strumenti, attrezzature, macchine, nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza del lavoro; **sovrintendere gli spazi di lavoro**, adottando soluzioni organizzative della



postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia e utilizzando strumenti e procedure di igiene personale; **amministrare operazioni di conservazione e stoccaggio dei prodotti di pasticceria in conformità alle norme igienico-sanitarie**, adottando tecniche di trattamento e di conservazione e applicando tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino; **sovrintendere il reperimento, la selezione e la preparazione delle materie prime e dei semilavorati secondo gli standard di qualità definiti e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti**, organizzando il processo di approvvigionamento delle materie prime necessarie alla produzione di pasticceria, applicando criteri di selezione delle materie prime, approntando materie prime per la preparazione di prodotti di pasticceria e identificando le peculiarità dell'enogastronomia territoriale.

d) Responsabile di amministrazione (ex Segretario di azienda diplomato con mansioni di concetto);

e) Capo ufficio tecnico o amministrativo;

Tali lavoratori conoscono adempimenti e scadenze fiscali, l'analisi di bilancio europeo, il bilancio civilistico, il bilancio consolidato, il bilancio d'esercizio, il bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE), il calcolo del patrimonio netto, nonché la contabilità industriale, le direttive strategiche aziendali, elementi di diritto civile, commerciale e societario ed elementi di amministrazione aziendale, budgeting, contabilità industriale, gestione delle risorse umane, gestione d'impresa e statistica. Essi conoscono altresì la gestione contabile-fiscale degli ammortamenti e rimanenze di magazzino, la gestione contabile-fiscale di operazioni di trasformazione, fusione, conferimento d'impresa, metodi di calcolo del break even point, metodi di calcolo di indici di bilancio, metodi di organizzazione di un piano dei conti, metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2), nonché la normativa fiscale e tributaria, principi di contabilità generale, principi e metodi del controllo di gestione, ragioneria, scienza delle finanze, le scritture contabili, il libro giornale e partita doppia, gli standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting e gli strumenti di analisi organizzativa. I suddetti lavoratori conoscono inoltre la tecnica del consolidamento integrale (bilancio consolidato), le tecniche di analisi di bilancio, le tecniche di coordinamento e gestione di team, le tecniche di pianificazione aziendale, le tecniche di pianificazione di attività, le tecniche di misurazione del ROI (Return On Investment) ed il vocabolario tecnico fiscale, anche in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **configurare un sistema amministrativo e di controllo di gestione**, applicando procedure di analisi dati di produzione, tecniche di analisi dei processi amministrativi, tecniche di analisi organizzativa, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di controllo di gestione e tecniche di pianificazione delle attività, utilizzando altresì software ERP (Enterprise Resource Planning), software di foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) e strumenti di pianificazione delle attività; **coordinare le attività contabili, fiscali e di controllo di gestione**, applicando metodi per la valutazione delle prestazioni, metodologie di organizzazione di un piano dei conti, modalità di controllo della procedura contabile, modalità di coordinamento del lavoro, modalità di elaborazione dati contabili e di gestione delle scadenze contabili-fiscali, modelli di pianificazione



economico-finanziaria, procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali, tecniche di analisi dei costi, dei processi amministrativi, di analisi del bilancio d'esercizio, di analisi redditività economica, di budgeting, di controllo di gestione, di decision making, di elaborazione costi di produzione, di negoziazione, di pianificazione delle attività e di pianificazione strategica aziendale, utilizzando altresì software gestione amministrativa e strumenti operativi di controllo di gestione; **provvedere a redigere il bilancio d'esercizio**, applicando modalità di elaborazione dati contabili, procedure di registrazione documenti contabili, procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali, tecniche di redazione bilancio d'esercizio, tecniche di redazione del bilancio consolidato e tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità, utilizzando altresì software contabilità, software ERP (Enterprise Resource Planning), software di foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) e software gestione amministrativa; **elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale**, applicando metodi di calcolo del break-even point, metodi di calcolo del patrimonio netto, metodi di calcolo di indici di bilancio, tecniche di analisi dei costi, tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, tecniche di analisi di bilancio europeo, tecniche di analisi redditività economica, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di calcolo del ROI (return on investment), tecniche di controllo di gestione e tecniche di elaborazione costi di produzione, utilizzando altresì software ERP (Enterprise Resource Planning), software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) e strumenti operativi di controllo di gestione.

f) Primo maître o Capo servizio sala e Ispettore mensa;

Tali lavoratori conoscono gli strumenti per la gestione del sistema di prenotazione dei tavoli, la lingua inglese livello C1 Europass e una seconda lingua straniera livello B1 Europass, elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari e malattie metaboliche, tecniche di accoglienza del cliente e comunicazione efficace e di problem solving, nonché elementi di psicologia della comunicazione e gli abbinamenti cibo-vino. Essi conoscono altresì le tecniche di pianificazione dell'attività in sala, le tecniche di organizzazione del personale di sala, i compiti e ruoli nella sala ristorante e la normativa HACCP per i ristoranti, nonché quella sulla sicurezza sul luogo di lavoro. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le tecniche di allestimento di sala e mise en place dei tavoli, le tecniche di motivazione e gestione di team, le modalità e tecniche di servizio in sala, l'organizzazione e controllo dell'ambiente di lavoro in sala e gli elementi di gastronomia, enologia e scienza dell'alimentazione.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **curare la soddisfazione dei clienti dall'arrivo all'uscita**, accogliendo e orientando il cliente all'interno dell'esercizio, coordinando le attività di ricezione, ricevimento, accoglienza, parcheggio auto, guardaroba, presentazione del conto e ricezione del pagamento, consigliando il cliente nella scelta e personalizzazione della comanda, supportando il cliente nella risoluzione di eventuali problematiche o disservizi, presentando la carta dei vini e accogliendo consigli e indicazioni del cliente per il miglioramento del servizio; **programmare le attività e le diverse funzioni della sala**, predisponendo attività, funzioni e turni della brigata di sala, programmando e coordinando il servizio di pulizia, arredo, layout e addobbo, definire compiti e ruoli del personale,



predisponendo procedure e modalità di erogazione del servizio in sala ed applicando procedure di valutazione e monitoraggio delle attività in sala; **presidiare il servizio di sala**, verificando il rispetto degli standard di qualità, sicurezza e pulizia in sala, monitorando le attività del personale di sala, il rispetto di tempi e le modalità nei processi di allestimento ed erogazione del servizio di sala, adottando il carico di lavoro del personale nel corso dell'erogazione del servizio ed elaborando la carta dei vini e gestire la cantina.

g) Responsabile impianti tecnici e dei sistemi di sorveglianza;

Tali lavoratori conoscono criteri e metodi per la valutazione dei rischi, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza, i metodi di sorveglianza e videosorveglianza, gli organi di vigilanza, controllo, assistenza, le misure generali di tutela, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, nonché i principali rischi legati all'uso di attrezzature, uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e le procedure di emergenza e primo soccorso. Essi conoscono altresì elementi di base di applicazioni software del sistema windows e servizi e funzioni Internet, la tipologia organizzativa (aree espositive, depositi, uffici, regolamento, organigramma del personale) della struttura ospitante il patrimonio culturale, gli elementi di base della normativa regionale, nazionale ed internazionale di settore, nonché tecniche elementari per la manutenzione delle attrezzature in uso e caratteristiche e funzionamento dei dispositivi di sicurezza, antintrusione, antincendio e di monitoraggio ambientale.

Competenze

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando e facendo applicare tecniche di primo soccorso e misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, supervisionando l'usa e la manutenzione corretta dei principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature; **gestire l'applicazione delle procedure per la gestione dei flussi informativi**, individuando e suggerendo eventuali criticità, documentando i comportamenti di fruizione dei visitatori e segnalarli al personale competente, applicando e facendo applicare norme e procedure previste dal regolamento della struttura e per la regolazione degli accessi; **regolare i sistemi di custodia e sorveglianza**, adottando i protocolli e le procedure previste dal regolamento di accesso alla struttura e dalle disposizioni di sicurezza al fine di garantire l'apertura e la chiusura della struttura, interpretando le informazioni derivanti dalla strumentazione e dai dispositivi di sicurezza, antintrusione, antincendio e di monitoraggio ambientale e segnalandole al personale tecnico specializzato/autorità di competenza, identificando eventuali impedimenti nell'accesso/fruizione e adottando comportamenti funzionali alla loro rimozione, garantendo il rispetto dei parametri ambientali e climatici più adeguati; **garantire l'approntamento degli spazi di fruizione**, rilevando e segnalando eventuali cambiamenti da apportare al piano di accoglienza, recependo le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento e la manutenzione degli spazi.



h) Capo cuoco P.E., ristorazione collettiva, Chef;

Tali lavoratori conoscono il mercato fornitori settore ristorazione, elementi di contrattualistica fornitori, la normativa in materia di tracciabilità ed etichettatura dei prodotti alimentari, i principali sistemi di immagazzinamento delle merci e criteri d'ordinamento dei prodotti alimentari, il processo d'acquisto, strumenti informatici per la gestione degli acquisti, tecnologie per la preparazione dei cibi, tecniche di negoziazione, tecniche di approvvigionamento prodotti, nonché caratteristiche e aspettative del target di utenza, criteri di valutazione delle offerte commerciali, elementi di dietologia, elementi di marketing turistico, nozioni di qualità del servizio, principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica, risorse e opportunità del territorio e del mercato dei servizi, gli standard di qualità dei prodotti alimentari, scienze e tecnologie alimentari, tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente. Essi conoscono altresì elementi di igiene ambientale, elementi di gestione dei servizi di ristorazione, elementi di organizzazione aziendale, proprietà merceologiche e organolettiche delle materie prime e degli alimenti, la normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari e sull'analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), modalità di conservazione dei cibi, la gestione delle risorse umane, nonché elementi di organizzazione della cucina, tecniche di supervisione del personale di cucina, l'impatto ambientale del tipo di cucina proposto, i processi di cottura degli alimenti, gli ingredienti per la decorazione di piatti, i processi di preparazione di piatti, la provenienza dei prodotti ed ingredienti, le ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale, storia e cultura dell'alimentazione, scienze gastronomiche, le tendenze culinarie internazionali, il super food, gli utensili per la preparazione dei cibi e i valori nutritivi e dietetici dei piatti proposti.

Competenze

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **gestire i processi di approvvigionamento e di manutenzione delle attrezzature**, applicando criteri di valutazione dello stato di usura di dotazione e arredi, di selezione fornitori, di valutazione offerte, procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione), modalità di valutazione delle scorte di magazzino e tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori; **definire l'offerta, i prezzi, le iniziative promozionali e le politiche di customer satisfaction dei servizi di ristorazione**, applicando modalità di stesura di offerte commerciali, tecniche di analisi dei costi, di definizione ordini commerciali, di rilevazione delle aspettative e di soddisfazione del cliente, di pianificazione delle attività, di monitoraggio delle attività, di definizione prezzi, di valutazione del rapporto fra prezzo e prestazioni e di vendita dei servizi, utilizzando modelli di gestione operativa attività commerciale; **planificare e programmare i flussi di lavoro e le attività del servizio nel rispetto delle normative vigenti**, applicando norme di igiene e sicurezza alimentare, procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), tecniche di controllo e risoluzione di inefficienze del servizio, tecniche di igienizzazione degli ambienti, tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro e tecniche di monitoraggio del bisogno quali-quantitativo di personale; **selezionare, istruire e dirigere il personale di cucina**, applicando tecniche di controllo e risoluzione di inefficienze del servizio, metodi di controllo delle prestazioni del personale di cucina, tecniche di monitoraggio del bisogno quali-quantitativo di personale, tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro e utilizzando modalità comunicative



idonee per assegnare i compiti al personale che opera in cucina; **elaborare menu e piatti innovativi**, utilizzando utensili per la preparazione dei cibi, nuove tecnologie a supporto della preparazione dei pasti, fonti informative e buone pratiche per creare accostamenti di nuovi gusti e sapori, criteri per selezionare ingredienti di menu innovativi, attrezzature per la cottura di cibi, applicando tecniche di sperimentazione e degustazione di nuovi piatti, tecniche di preparazione degli impasti, tecniche di guarnizione di cibi e bevande, tecniche di cottura dei cibi, procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), principi nutrizionali, modalità culinarie per innovare piatti tradizionali e criteri di dosaggio degli ingredienti.

i) **Supervisore catering;**

Tali lavoratori conoscono le tecniche di controllo e verifica degli elementi in dotazione prima e dopo il servizio, principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, la normativa comunitaria, nazionale e regionale e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario (HACCP), regole e modalità di comportamento generali e specifiche in materia di sicurezza sul lavoro, gli standard di qualità del servizio, nonché le tecniche di manutenzione degli elementi in dotazione, le tecniche per la riparazione di guasti semplici, tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione, principi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, elementi di marketing operativo, tecniche di gestione del team e tecniche di comunicazione efficace. I suddetti lavoratori conoscono altresì i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, con relativi obblighi e responsabilità, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e, laddove richiesto, le procedure di emergenza e primo soccorso. Essi conoscono inoltre i principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati, tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento, tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente, terminologia di settore in lingua straniera e almeno un'altra lingua oltre l'inglese, tutti gli aspetti connessi alla ristorazione, gli adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore, nonché elementi di analisi organizzativa, la merceologia alimentare, la normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), la normativa sulla disciplina igienica dei prodotti alimentari, gli standard di qualità dei prodotti alimentari e delle materie prime alimentari, le tecniche di approvvigionamento prodotti, i sistemi di monitoraggio analogici e digitali dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **supervisionare e valutare le operazioni dell'esercizio ristorativo, controllando lo staff; supervisionare l'intero inventario; supervisionare la pianificazione dei menù; supervisionare i metodi di preparazione del cibo; organizzare la biancheria, le pulizie ed eventuali disinfestazioni; collaborare alla gestione degli accordi con i clienti per la ristorazione o l'uso di strutture per banchetti o ricevimenti; gestire lo staff, stabilendo turni di lavoro ed assegnare compiti; collaborare con lo Chef per la gestione del servizio; gestire feedback ed eventuali lamenti dai clienti riguardanti servizio e qualità; assicurare che gli standard di salute e sicurezza, i regolamenti e le politiche dell'azienda vengano seguite.**



j) Primo barman P.E.;

Tali lavoratori conoscono la lingua inglese livello A2 Europass, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza, i metodi di sorveglianza, gli organi di vigilanza, controllo, assistenza, le misure generali di tutela, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo e i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità. Essi conoscono altresì i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e le procedure di emergenza e primo soccorso. I suddetti lavoratori conoscono le caratteristiche funzionali di prodotti e servizi, i sistemi informatici per la gestione degli acquisti, tecniche di comunicazione efficace, tecniche di analisi costi-benefici e tecniche di negoziazione. Essi conoscono inoltre le procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti, la normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP, elementi di marketing dei servizi turistici, il modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto, tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente, i sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati, nonché le tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar, le tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento e le tecniche di servizio per menu complessi: servizio alla gueridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese. I suddetti lavoratori conoscono elementi di organizzazione aziendale, contabilità dei costi, modalità di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti e le modalità di pagamento elettronico, nonché le ricette per preparazione bevande, snack e menù rapidi, le tipologie e le tecniche di preparazione di bevande e gli utensili per la preparazione di cibi, bevande, vini, distillati, liquori.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **vigilare sugli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando e facendo applicare le misure di tutela e di prevenzione e, laddove necessario, tecniche di primo soccorso, supervisionando l'uso e la manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature; **gestire la fornitura e delle relazioni con i fornitori**, applicando criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura, tecniche relazione, comunicazione efficace e negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto, definendo tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze e identificando il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto; **applicare il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti**, definendo un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) e le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo", gestendo la documentazione a supporto del processo di controllo attuato e stabilendole modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando; **supervisionare e provvedere all'accoglienza e assistenza al cliente**, cogliendone le aspettative e il grado di soddisfazione, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio,



definendo e adottando modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, interpretandone preferenze e richieste e, laddove richiesto, rilevando il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based, ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità; **realizzare e supervisionare la realizzazione del servizio di distribuzione di pasti e bevande**, applicando criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro e dei propri sottoposti, nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera) con il cliente nelle varie fasi del servizio, controllando la qualità visiva del prodotto servito e segnalando il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati; **vigilare sul trattamento delle materie prime e dei semilavorati**, adottando sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche, identificandone e monitorandone caratteristiche e qualità, adottando tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro e adottando stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio, ecc.); **effettuare e supervisionare la riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute**, verificando il costo del servizio, compilando la ricevuta e riscuotendo il pattuito, illustrando le condizioni di vendita, custodendo in modo sicuro gli incassi, concordando preventivamente la tariffa e il costo del servizio reso e applicando sconti; **supervisionare la preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione**, rilevando il livello dei consumi delle materie prime e lo stato di usura delle componenti di servizio, sorvegliando l'applicazione di modalità e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e di distribuzione e degli strumenti di lavoro, applicando criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro e di quello dei propri subordinati nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto, adottando stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto alla tipologia di servizio o evento, nonché stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio, ecc.) e provvedendo al risanamento del livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati; **occuparsi del rifornimento e allo stoccaggio di bibite e prodotti**, applicando procedure di controllo ordini, procedure di rifornimento del bancone bar, tecniche di conservazione di alimenti e bevande, tecniche di definizione ordini commerciali, tecniche di pianificazione del comparto beverage, nonché utilizzando macchinari e strumenti per la conservazione di cibi e bevande.

k) Capo barista, intendendosi per tale il responsabile dei servizi di banco-bar;

Tali lavoratori conoscono la normativa in materia di igiene dei prodotti alimentari, i principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) e sue applicazioni, principi di igiene e cura della persona, sistemi e metodi di gestione dell'igiene dell'ambiente di lavoro, la lingua inglese livello B1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua inglese e/o altra lingua straniera, modelli teorici di comunicazione, principi di psicologia della comunicazione e della vendita, caratteristiche merceologiche degli alimenti e



delle bevande, principali componenti di servizio nel bar, tecniche di preparazione di piatti freddi, piatti pronti surgelati/precotti, tecniche di preparazione dei prodotti di caffetteria, tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a snack ed appetizer, principali tecnologie e attrezzature utilizzate nel bar e loro funzionamento, il processo di erogazione del servizio ristorativo (fasi, ruoli e modalità organizzative), i sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti, nonché le caratteristiche dei principali vini italiani ed internazionali, tecniche di spillatura della birra, di degustazione del cocktail, di miscelazione avanzata, classici "on the rocks", pre dinner, after dinner, tecniche di preparazione e ricettario di base relativo a cocktail e long drink, tecniche e le regole della mescita, gli indicatori di qualità applicabili a cocktail e long drink, abbinamenti bicchieri e bevande.

Competenze

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **condurre il sistema di garanzia dell'igiene e della pulizia del luogo di lavoro**, garantendo il lavaggio di attrezzature e contenitori utilizzati per gli alimenti, la sanificazione dell'area di lavoro e il rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti; **gestire la relazione con i clienti dell'esercizio**, adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia, consigliando ed informando i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di orientarli, a seconda dei loro gusti e preferenze, a quanto presente nell'offerta dell'esercizio ricettivo, utilizzando codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, rivolti alla valorizzazione dei prodotti proposti, accogliendo e comunicando con il cliente, in lingua italiana ed in lingua straniera; **garantire la preparazione e servizio di prodotti di caffetteria e snack**, scegliendo le attrezzature, i bicchieri, le tazze in relazione alle bevande da servire e le modalità di realizzazione del servizio appropriate alla struttura, realizzando e servendo snack e piatti pronti, applicando tecniche di preparazione e presentazione delle bevande e degli snack e monitorando le scorte; **garantire la preparazione e servizio di alcolici, super-alcolici, cocktail e long drink**, preparando e servendo cocktail, long drink, alcolici e super-alcolici seguendo le regole del galateo e secondo lo standard di qualità previsto dall'esercizio, accogliendo il cliente e monitorando le scorte.

l) Capo banconiere di pasticceria (intendendosi per tale l'addetto alla vendita il quale sovrintenda ai servizi del relativo negozio o reparto annesso a pubblico esercizio, in quanto il proprietario non attenda continuamente alla vendita, e che abbia alle sue dipendenze dipendenti qualificati delle categorie inferiori);

Tali lavoratori conoscono elementi di igiene del lavoro, la normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), la normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari, le tecniche di approvvigionamento prodotti, elementi di scienze e tecnologie alimentari e fisica, ingredienti per pasticceria e gelateria, nonché i processi di farcitura prodotti di pasticceria, i prodotti da forno, le tecniche di lavorazione pasticceria fresca e secca, elementi di customer care, merceologia alimentare, nozioni di qualità del servizio, sistemi di prezzatura dei prodotti e tecniche promozionali. Essi conoscono altresì la merceologia alimentare, elementi di customer care, nozioni di qualità del servizio, tecniche promozionali e i sistemi di prezzatura dei prodotti.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare il rifornimento**



del banco alimentare, applicando criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari, la normativa sull'igiene dei prodotti alimentari, le procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), le tecniche di conservazione degli alimenti, le tecniche di esposizione merce alimentare, le tecniche di igienizzazione degli ambienti e utilizzando attrezzature la conservazione degli alimenti; **supervisionare e/o effettuare la farcitura delle diverse forme di impasto**, supervisionando e/o applicando procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), tecniche di decorazione prodotti da pasticceria, tecniche di preparazione creme e farciture per prodotti da pasticceria, utilizzando dispositivi per la farcitura prodotti da forno, ingredienti per creme e farciture prodotti di pasticceria, macchinari per lavorazione creme e farciture prodotti di pasticceria e strumenti di dosaggio materie prime alimentari; **effettuare la vendita dei prodotti alimentari**, applicando modalità di controllo antifurto, procedure di segnalazione di non conformità merci, tecniche di comunicazione Interpersonale, tecniche di confezionamento merce, tecniche di presentazione prodotti, tecniche di vendita ed utilizzando altresì i dispositivi per la pesatura prodotti alimentari.

m) **Magazziniere consegnatario o economo** (intendendosi per tale colui che abbia la responsabilità tecnico amministrativa del magazzino coordinando l'attività di altri magazzinieri comuni);

Tali lavoratori conoscono i concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo, i comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo, aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, i concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita, le modalità operative di valutazione della qualità di un servizio, nonché le normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08, modalità e strumenti per la realizzazione della manutenzione ordinaria di mezzi per stoccaggio e movimentazione delle merci, strutture portanti e dotazioni del magazzino (scaffalature, porta-pallets, ripiani, mensole, pallets). Essi conoscono altresì tecniche, metodi di controllo ed indicatori di qualità di materie prime e prodotti finiti food/non food, le tipologie di merci, relative specifiche di stoccaggio, imballaggio, trasporto e loro criteri d'ordinamento e di identificazione, le tipologie di veicoli industriali di trasporto (pesi, dimensioni, caratteristiche e specificità del cassone, etc.), sistemi ed attrezzature di imballaggio e pallettizzazione per le spedizioni commerciali, principi base del sistema H.A.C.C.P., elementi di gestione delle scorte, cenni alla normativa vigente in materia di trasporto e deposito di merci pericolose, nonché elementi di logistica, e tipologie di magazzino e principali sistemi di immagazzinamento.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **cooperare con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro**, coordinandosi con i propri colleghi, recependo le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate, interagendo con risorse professionali interne/esterne alla struttura e coordinando i propri collaboratori; **valutare la qualità dell'operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio**, comprendendo e applicando le procedure di qualità interne



all'azienda ed individuando criticità/interventi di miglioramento; **lavorare in sicurezza in magazzino**, adottando stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, in particolare per quel che riguarda le modalità di carico dei mezzi per la mobilitazione delle merci; **sorvegliare e provvedere alla manutenzione dei mezzi in uso – magazzino**, verificando lo stato dei mezzi in uso al fine di prevenire fenomeni di usura e mal utilizzo, lo stato delle strutture (scaffalature, porta-pallets, ripiani, mensole) e delle dotazioni del magazzino (pallets) al fine di prevenire fenomeni di usura e rottura, mantenendo mezzi, strutture e dotazioni in uso in buono stato, sottoponendoli ad interventi di manutenzione ordinaria e supportare i manutentori in occasione di manutenzioni straordinarie; **provvedere a movimentare e stoccare le merci**, verificando le condizioni di trasporto/arrivo delle merci nonché la corrispondenza quantitativa e qualitativa di quanto ricevuto, la regolarità della documentazione di accompagnamento, la presenza e l'integrità degli elementi identificativi e dei dispositivi di sicurezza previsti sui prodotti, tracciando altresì il flusso delle merci in entrata, registrando i dati relativi agli ingressi anche mediante di supporti informatici dedicati.

n) Cassiere centrale;

Tali lavoratori conoscono le nozioni base di informatica per l'utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc.), la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, le modalità di funzionamento del registratore fiscale, format e modalità di compilazione della documentazione apertura/chiusura cassa, le procedure per l'apertura e chiusura della cassa, nozioni in materia di normativa fiscale, nonché le procedure per la compilazione della documentazione relativa a pagamenti rateali, tecniche di customer care, tipologia di documentazione da predisporre per avviare la pratica di pagamento tramite finanziamento e le procedure di contabilità aziendale. I suddetti lavoratori conoscono la normativa sul commercio di vendita al pubblico, quella relativa al commercio all'ingrosso e al dettaglio, le procedure per adempimenti amministrativi e monetari, le tipologie di sistemi di pagamento (assegni, bancomat, carte di credito, ecc.), nonché le procedure di utilizzo di trasferimento materiale e collocazione materiali, i sistemi di prezzatura dei prodotti e le tecniche di scaffaling. Essi conoscono altresì regole e procedure di controllo e sorveglianza dell'area di vendita al fine di prevenire furti o danneggiamenti a cose o persone, principi e tecniche di ascolto attivo per identificare le esigenze espresse dal cliente, le tipologie di clientela e le caratteristiche del mercato di riferimento, la tipologia dei prodotti/servizi venduti ed informazioni relative a particolari condizioni di vantaggio (fidelity card, sconti, ecc.), tecniche di marketing e vendita e tecniche di comunicazione interpersonale e commerciale per la gestione efficace della relazione con i clienti. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le caratteristiche dei prodotti venduti (materie prime, prezzo, disposizione nelle corsie o scaffali, ecc.), i sistemi di qualità del servizio e procedure per la segnalazione di non conformità e, laddove richiesto caratteristiche e modalità d'uso della moneta elettronica e dei principali mezzi di pagamento.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire i finanziamenti su acquisti di prodotti/servizi**, identificando le esigenze espresse dal cliente, utilizzando tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle richieste di finanziamento per l'acquisto di



prodotti/servizi, gestendo le modalità di pagamento rateali, preparando l'eventuale documentazione tecnico-contabile del pagamento rateale e raccogliendo la documentazione relativa al cliente necessaria all'istruttoria per le operazioni di finanziamento; **presidiare l'apertura e chiusura delle casse**, monitorando le operazioni di chiusura cassa al fine di controllare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente acquisiti, le casse per renderle operative alle successive operazioni di incasso e pagamento effettuando tutte le disposizioni previste ed effettuando i rapporti di cassa periodici; **gestire eventuali reclami/lamentele espressi al fine di migliorare il servizio offerto**, vigilando con attenzione sugli acquisti realizzati al fine di prevenire eventuali furti e/o danni ai prodotti causati dal cliente, evadendo le richieste dei clienti ascoltando e decodificandone le informazioni ed offrendo informazioni sulle attività promozionali in atto, sulla verifica dei prezzi, su particolari condizioni di vantaggio (fidelity card, sconti, ecc.) e servizi (prolungamenti garanzia, finanziamenti, consegne, ecc.) ed attuando le prime misure di controllo per la prevenzione dei furti nell'ottica di salvaguardia dei beni e del patrimonio dell'azienda; **garantire la registrazione delle vendite, operazioni di cassa e di gestione delle modalità alternative di pagamento**, gestendo la documentazione contabile relativa a fatture/ricevute/scontrini, bolle di accompagnamento, registrazione di merce non trasportabile ecc., le modalità di pagamento rateali e l'eventuale documentazione tecnico-contabile del pagamento, al fine di rispondere all'esigenza del cliente di effettuare forme alternative di pagamento e il processo di registrazione della vendita utilizzando l'apposita strumentazione (es. scanner) e predisponendo le operazioni necessarie all'uscita della merce dal negozio/punto vendita, realizzando le operazioni di incasso del contante al cliente avvalendosi anche di strumenti di pagamento diversi dal contante (POS, carte di credito, assegni, buoni ecc) ed effettuando eventuali operazioni di rettifica; **fornire un servizio di assistenza commerciale ai clienti**; laddove richiesto, **coordinare ed eseguire l'allestimento di scaffali e zone promozionali**.

o) Capo C.E.D.;

Tali lavoratori conoscono principi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, tecniche di comunicazione efficace e gestione dei team, gli ambienti di sviluppo e i relativi strumenti (CASE-IDE), le applicazioni critiche e distribuite, approcci alla progettazione concettuale, approcci per la creazione e manutenzione di una base dati, architetture software, le basi di dati, le componenti COM, COM+, .NET e ASP, nonché la gestione e i permessi sugli oggetti e comandi (GRANT, REVOKE, DENY). Essi conoscono altresì l'identificazione della soluzione IT, le interfacce standard di database (ODBC, JDBC), i linguaggi di programmazione, la manipolazione dati in una base dati (stored procedure, transazioni, trigger, viste), i metodi di programmazione software, nonché i modelli di applicazioni Internet, i modelli di dati, il modello Object Oriented all'analisi di sistemi, le piattaforme di sviluppo per applicazioni web e i principi di programmazione sicura. I suddetti lavoratori conoscono inoltre il processo di sviluppo software, progettazione e sviluppo di applicazioni web, la progettazione software secondo un approccio consolidato, la programmazione orientata agli oggetti, la sicurezza delle applicazioni web, la sicurezza delle basi di dati, i sistemi gestionali transazionali, i sistemi operativi SQL (Structured Query Language), gli standard J2EE, gli strumenti di progettazione di basi dati



(Oracle Designer, ERWin) e le tecnologie web, nonché le norme sulla sicurezza sul lavoro e il linguaggio tecnico in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **coordinare e mantenere le apparecchiature e i servizi di gestione dei dati; gestire lo sviluppo del software**, coordinando il team di collaboratori, applicando i principi di progettazione software, metodologie per la definizione di un'architettura software, tecniche di analisi di fattibilità, tecniche di analisi orientata agli oggetti per l'analisi dei sistemi, tecniche di gestione delle eccezioni, tecniche di programmazione orientata agli oggetti, utilizzando il linguaggio UML e strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin); **coordinare lo sviluppo di applicazioni Web; gestire la progettazione di basi dati**, coordinando il team di collaboratori, applicando procedure, transazioni, trigger, funzioni definite dall'utente e viste, utilizzando il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un DB, interfacce standard di database ODBC, JDBC, strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin), XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati; **supervisionare le relazioni con clienti e fornitori.**

p) Capo ricevimento;

Tali lavoratori conoscono elementi di organizzazione aziendale ed alberghiera e di gestione delle risorse umane, gli standard di servizio aziendali e di settore, le procedure amministrative di front e back office, la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, nonché elementi di marketing dei servizi turistici, il modello organizzativo della struttura, la lingua inglese livello C1 Europass e una seconda lingua straniera livello B1 Europass, i principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati, le tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, le tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento, le tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente. Essi conoscono altresì elementi di geografia turistica, le tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti, le tecniche di accoglienza del cliente, le tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, le tecniche di promozione e vendita, la tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti, nonché elementi di revenue management, l'offerta turistica globale e territoriale e procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (GDS, CRS, prenotazione telefonica, ecc.).

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **coordinare le attività di accoglienza e assistenza al cliente**, cogliendo le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio, definendo e adottando modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità e le preferenze espresse della clientela, supervisionando l'assistenza del cliente nella fruizione del servizio reso, rilevando il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based, ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso; **gestire lo staff del ricevimento**, coordinando anche i rapporti con gli altri reparti della struttura ricettiva; **gestire i rapporti con la clientela,**



garantendo la soddisfazione della stessa attraverso l'applicazione puntuale degli standard di servizio; supervisionare ed assicurare la piena funzionalità del reparto e delle relative attrezzature; produrre i report richiesti dalla direzione; contribuire al rispetto delle scadenze concordate con gli altri reparti e/o con la direzione.

q) Primo portiere - Addetto qualificato al front office;

Tali lavoratori conoscono modalità operative di valutazione della qualità di un servizio, aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita, principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica, la tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive, strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto, conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici, parchi naturali, artigianato ed enogastronomia, etc.), comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo, concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo, modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto, concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni, nonché tipologie e caratteristiche delle diverse forme di ricettività, principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore turistico - ricettivo, elementi di marketing turistico e territoriale elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta. Essi conoscono altresì elementi di legislazione tributaria e fiscale, procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie, principali software di contabilità, modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili, modalità di archiviazione dei documenti contabili, tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche, nonché la legislazione in materia di accoglienza alberghiera (disposizioni in materia di tutela della privacy, Legge 31 dicembre 1996, n. 675), elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni, tecniche di yield management, i principali software applicativi (windows, excel), tipologie e caratteristiche di prenotazioni, tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese, tipologie e caratteristiche di convenzioni con agenzie di viaggio. I suddetti lavoratori conoscono inoltre la lingua inglese e una seconda lingua al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, una terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo) al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente e principi di psicologia della comunicazione e della vendita, modelli teorici di comunicazione, nonché la normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08, fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive, strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza, il personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive, controllando il rispetto dei requisiti obbligatori**



richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ricezione, il rispetto delle proprie procedure di qualità, rilevando il grado di soddisfazione del cliente, individuando criticità e definendo interventi di miglioramento; **realizzare le attività di assistenza al cliente**, ascoltando ed accogliendo i reclami con discrezione e cortesia, fornendo informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.) e in merito alle opportunità di ricreative culturali, sportive, escursionistiche e offerte dal territorio, tenendo conto delle sue caratteristiche ed aspettative, fornendo su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia valori, sveglia, etc.) e servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.), prendendo provvedimenti che mirino a sanare l'inconveniente in modo tempestivo ed a tutelare la rispettabilità della struttura ricettiva nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigenti; **pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva**, comunicando alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente, assegnando ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere, tempi e metodi), controllando lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto, coordinandosi con il Responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi, interagendo con il Responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate, impartendo direttive ai propri collaboratori per lo svolgimento delle operazioni di reception, prendendo le consegne dal Portiere di notte e/o altri Addetti alla reception, ad inizio turno, per avere sotto controllo la disponibilità delle camere e poter pianificare correttamente i nuovi arrivi; laddove richiesto, **gestire le prenotazioni, acquisendo le informazioni necessarie a determinare la disponibilità delle camere e degli spazi congressuali**, ove presenti, ascoltando le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.), registrando la prenotazione, tenendo conto delle eventuali convenzioni aziendali ed offerte promozionali, utilizzando i supporti in uso (cartacei/elettronici), gestendo le prenotazioni delle sale verificando la presenza e la funzionalità delle attrezzature necessarie, le prenotazioni con le agenzie di viaggio in relazione alla tipologia pattuita (garantita, opzionata) e la waiting-list; **gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva; gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva; gestire gli arrivi e le partenze.**

r) Primo governante - Executive housekeeper;

Tali lavoratori conoscono modalità di conservazione di prodotti da bar, materiali d'uso in ambito alberghiero (biancheria, materiale per le pulizie, prodotti per il frigobar, ecc.), criteri di gestione delle scorte, la normativa igienico-sanitaria applicabile al contesto della recettività alberghiera, tecniche di approvvigionamento prodotti, elementi di legislazione turistica, direttive strategiche aziendali, organizzazione alberghiera, nonché le procedure di riordino delle camere e degli spazi comuni: fasi, ruoli e modalità organizzative, tecnica alberghiera, tecniche di pianificazione



di attività e tecniche per la gestione dei turni ed orari lavorativi. Essi conoscono altresì tecniche di Team Building, tecniche di valutazione prestazioni professionali, manutenzione di dotazioni e arredi alberghieri, la normativa igienico-sanitaria applicabile al contesto della recettività alberghiera, procedure di gestione del personale, procedure di riordino delle camere e degli spazi comuni: fasi, ruoli e modalità organizzative e sistemi di incentivazione al lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **gestire gli approvvigionamenti del materiale d'uso per il servizio ai piani**, applicando criteri di valutazione dello stato di usura di dotazione e arredi, norme di igiene e sicurezza alimentare, procedure di gestione degli ordini, procedure di segnalazione di non conformità merci, procedure per l'approvvigionamento, tecniche di pianificazione degli acquisti e utilizzando strumenti e tecniche per la misurazione degli standard di qualità; **organizzare il lavoro del personale ai piani**, applicando modalità di coordinamento del lavoro, tecniche di organizzazione del lavoro alberghiero ai piani, procedure di intervento in caso di disservizi in albergo, norme di igiene e sicurezza alimentare e utilizzando tecniche di pianificazione delle attività; **supervisionare al riordino delle camere e degli spazi comuni**, applicando criteri di valutazione del personale, procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature, procedure per il controllo delle pulizie ai piani, tecniche di coordinamento del personale, tecniche di riordino delle camere, tecniche di pulizia e di igienizzazione degli ambienti, utilizzando prodotti per la pulizia dei locali e attrezzature per la pulizia degli ambienti.

s) Coordinatore del centro prenotazioni;

Tali lavoratori conoscono la sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche), elementi di marketing dei servizi turistici, il modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto, i principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati, le tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, le tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento, le tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente, la terminologia di settore in lingua straniera. Essi conoscono altresì elementi di marketing dei servizi turistici, elementi di geografia turistica, le tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti, le tecniche di accoglienza del cliente, le tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, le tecniche di promozione e vendita, la tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti, nonché elementi di revenue management, l'offerta turistica globale e territoriale e procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (GDS, CRS, prenotazione telefonica, ecc.).

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **coordinare le attività di accoglienza e assistenza al cliente**, cogliendo le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio, definendo e adottando modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità e le preferenze espresse della clientela, supervisionando l'assistenza del cliente nella fruizione del servizio reso,



rilevando il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based, ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso; **gestire la comunicazione e le relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti**, adottando stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera, applicando tecniche di accoglienza al cliente, cogliendo ed interpretando preferenze e richieste della clientela, proponendo servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte, illustrandone caratteristiche e costi, coordinando; **coordinare la gestione delle prenotazioni**, comunicando la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori, effettuando il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali, verificando la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso, promuovendo e vendendo i servizi disponibili, fornendo informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera.

t) Assistente di direzione (intendendosi per tale colui che sovrintenda alla gestione esecutiva di un settore commerciale di un pubblico esercizio);

Tali lavoratori conoscono modalità operative di valutazione della qualità di un servizio, aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita, le normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08, i fattori di rischio professionale ed ambientale e successive disposizioni integrative e correttive, gli organi di governo di un'impresa, CCNL di riferimento, ove applicabili e formati tipo di contratto, il ruolo dell'assistente di direzione - affari generali, modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa, gli affari generali, nonché tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali, tecniche di comunicazione, la lingua inglese al livello B2, modelli teorici di comunicazione orale e scritta, metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni, elementi di psicologia dell'organizzazione, dei processi negoziali e della comunicazione, in contesti reali e virtuali. Essi conoscono altresì tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo., procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati, i principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici, tipologie e caratteristiche degli atti formali, tecniche di stesura di verbali e verbali societari, nonché le tipologie di pagamento (prepagato, voucher, carta di credito aziendale, etc.), le modalità di consultazione di orari ferroviari ed aerei, le modalità di organizzazione di un viaggio di lavoro e di organizzazione di un evento, strumenti/attrezzature utilizzate in convegni, tecniche di pianificazione e di programmazione del tempo di lavoro, modalità organizzative di un'agenda di lavoro, modalità di partecipazione e di emanazione di gare e appalti e procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture, caratteristiche, elementi, normativa.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio**, comprendendo e applicando le procedure di qualità interne all'azienda, percependo il grado di soddisfazione del cliente



interno/esterno, individuando le criticità e proponendo interventi di miglioramento; **gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente – Assistente di direzione-affari generali**, attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro, definendo e ponendo in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale, comunicando in maniera efficace con le diverse tipologie di interlocutori esterni e interni all'azienda in particolare con gli organi di governo, comprendendo i comportamenti dei diversi attori, le dinamiche relazionali del contesto di lavoro, i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative, le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori e individuando le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti; **predisporre e redigere documenti, atti formali, provvedimenti amministrativi e verbali nel rispetto delle procedure e della normativa di riferimento e nei formati definiti**, redigendo verbali societari (verbali d'assemblea, consiglio d'amministrazione, etc.) e contratti con il supporto di consulenti legali, preparando testi e presentazioni, note informative, verbali di riunioni; **curare la pubblicazione di delibere e atti formali delle direzioni e gestire la corrispondenza, archiviazione di dati e documenti**; **planificare ed organizzare un evento**, inviando comunicazioni, definendo gli aspetti logistici dello stesso nonché il tipo di attrezzature e servizi accessori da reperire (interpretariato, catering, etc.), individuando, alla luce del budget disponibile, la soluzione logistica più indicata (servizi accessori compresi), garantendo la diffusione delle informazioni relative all'evento, predisponendo direttamente o coordinando la produzione del materiale informativo da distribuire agli interessati (inviti, ordine del giorno, programma, brochure, etc.), predisponendo l'accoglienza ed il soggiorno degli eventuali relatori ed ospiti invitati, organizzando viaggi di lavoro, reperendo informazioni utili (disponibilità, costi, localizzazioni, etc.) circa i mezzi di trasporto e gli alberghi a disposizione ed elaborare preventivi di spesa verificandone la coerenza con il budget, assistendo e supportando il direttore dall'ufficio durante il viaggio; laddove richiesto, **gestire/supportare processi di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti**, collaborando al processo di partecipazione a gare e appalti, fornendo supporto nel processo di partecipazione, a partire dall'analisi delle opportunità offerte e dalla valutazione dei disciplinari di gara, predisponendo la documentazione amministrativa e tecnica richiesta, gestendo i rapporti con gli enti offerenti e supportando i soggetti preposti alla fase di redazione e stipula dei contratti e collaborando al processo di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture.

u) Analista e programmatore C.E.D.;

Tali lavoratori conoscono gli ambienti di sviluppo e i relativi strumenti (CASE - IDE), le applicazioni critiche e distribuite, approcci alla progettazione concettuale, approcci per la creazione e manutenzione di una base dati, architetture software, le basi di dati, le componenti COM, COM+, .NET e ASP, nonché la gestione e i permessi sugli oggetti e comandi (GRANT, REVOKE, DENY). Essi conoscono altresì l'identificazione della soluzione IT, le interfacce standard di database (ODBC, JDBC), i linguaggi di programmazione, la manipolazione dati in una base dati (stored procedure, transazioni, trigger, viste), i metodi di programmazione



software, nonché i modelli di applicazioni Internet, i modelli di dati, il modello Object Oriented all'analisi di sistemi, le piattaforme di sviluppo per applicazioni web e i principi di programmazione sicura. I suddetti lavoratori conoscono inoltre il processo di sviluppo software, progettazione e sviluppo di applicazioni web, la progettazione software secondo un approccio consolidato, la programmazione orientata agli oggetti, la sicurezza delle applicazioni web, la sicurezza delle basi di dati, i sistemi gestionali transazionali, i sistemi operativi SQL (Structured Query Language), gli standard J2EE, gli strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin) e le tecnologie web, nonché le norme sulla sicurezza sul lavoro, e il linguaggio tecnico in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **provvedere allo sviluppo del software**, applicando i principi di progettazione software, metodologie per la definizione di un architettura software, tecniche di analisi di fattibilità, tecniche di analisi orientata agli oggetti per l'analisi dei sistemi, tecniche di gestione delle eccezioni, tecniche di programmazione orientata agli oggetti, utilizzando il linguaggio UML e strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin); **effettuare lo sviluppo del sistema software**, applicando i principi di programmazione sicura, metodologie di sviluppo software, procedure di rilascio (per specifiche e software), tecniche di soluzione dei problemi di un sistema operativo, linguaggi di programmazione, utilizzando metodologie di programmazione software, strumenti CASE e IDE, strumenti di collaborazione (es. messaggi, forum) e di controllo delle versioni, strumenti di misurazione delle prestazioni, XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati; **gestire lo sviluppo di applicazioni Web**, applicando tecniche di creazione applicazioni Internet con moduli multipli, utilizzando ASP o VBA in ambiente .NET, linguaggi e ambienti di sviluppo web (es. Java, .Net), piattaforme di sviluppo per applicazioni web, strumenti di costruzione di interfacce utente per internet; **gestire la progettazione ed implementazione di basi dati**, applicando procedure, transazioni, trigger, funzioni definite dall'utente e viste, utilizzando il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un DB, interfacce standard di database ODBC, JDBC, strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin), XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati.

v) Interprete;

Tali lavoratori conoscono teoria della traduzione, traduzione specializzata, le specifiche tecniche, metodologia della ricerca specialistica, i termini e significati tecnici, i linguaggi specialistici, i glossari, nonché i principali software per Computer Aided Translation, le schede terminologiche, la sintassi e fraseologia dedicata e le tecniche di scrittura e redazione, correzione di bozze ed editing. Essi conoscono altresì cultura, civiltà ed Istituzioni straniere, elementi di mediazione interculturale e linguistica, elementi di semantica, glottologia e linguistica, le lingue straniere loro richieste ed il relativo linguaggio tecnico specialistico. Essi conoscono inoltre la normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza sul lavoro, la normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore), le tecniche di scrittura e i generi della narrazione, nonché la terminologia e i linguaggi settoriali, le tecniche di interpretazione immediata, le pratiche di interpretazione di trattativa, chuchotage, mock



meetings, teoria dell'interpretazione, assiomi della comunicazione, tecniche di comunicazione, strategie di comunicazione e improvvisazione dialettica, nonché le tecniche di memorizzazione e shadowing, avviamento all'interpretazione, traduzione a vista e note-taking.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **elaborare in autonomia la traduzione dei testi o l'attività di interpretariato**, applicando tecniche di analisi traduttologica, di correzione testi, di interrogazione di banche dati terminologiche, di revisione, di ricerca (dati/informazioni/notizie), di scrittura e di traduzione scritta, nonché utilizzando software elaborazione testi (Word o analoghi), software gestione terminologica di glossari bilingue e software traduzione assistita-CAT; **selezionare in autonomia le risorse teoriche e analizzare le specifiche tecniche**, individuando le connessioni tra tecnicismi e strategie traduttive e di interpretariato, correlando le strategie traduttive e il testo settoriale, comparando gli orientamenti teorici finalizzati alla traduzione specialistica e rielaborando e strutturando le specifiche tecniche; **strutturare in autonomia criticamente il vocabolario tecnico**, impiegando con adeguata abilità le fonti lessicografiche, reperendo e consultando consapevolmente i dati on-line; **predispone in autonomia il materiale da tradurre**, individuando il linguaggio specialistico di settore, selezionando il glossario di riferimento, preparando i file oggetto di traduzione e interpretariato e confrontando dizionari generici e specialistici; **organizzare le attività di processo**, gestendo le relazioni con la committenza, pianificando le fasi del processo, strutturando le voci di budget e valorizzando l'esperienza acquisita; **contestualizzare in autonomia tecniche e strumenti**, analizzando le nozioni di interpretariato e traduzione assistita, scegliendo lo strumento adeguato e ottimizzando l'ambiente di lavoro; **progettare in autonomia percorsi di ricerca terminologica**, identificando domini e sottodomini del settore terminologico, pianificando e orientando le strategie di ricerca terminologica, strutturando la scheda terminologica, identificando i fraseggi tecnici e la fraseologia settoriale della lingua di arrivo e approfondendo la competenza sintattica delle lingue speciali; **inquadrare in autonomia il processo di redazione e revisione**, analizzando il materiale da elaborare, interpretando le istruzioni e contestualizzando le convenzioni.

w) Infermiere

Tali lavoratori conoscono l'inglese tecnico, l'informatica e i principali dispositivi e programmi loro richiesti per l'esercizio delle loro attività, le principali tipologie di utenza e problematiche di servizio, le tecniche di animazione individuale e di gruppo, i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro, le tecniche comunicative e relazionali in rapporto alle diverse condizioni di malattia/diagnosi e dipendenza, gli strumenti informativi di base per la registrazione e/o trasmissione di dati, nonché i principi di dietoterapia ed igiene degli alimenti, le tecniche di igiene e sicurezza negli ambienti di vita e di cura dell'assistito, strumenti e tecniche per l'igiene personale e la vestizione, le procedure igienico-sanitarie per la composizione e il trasporto della persona in caso di decesso, strumenti e tecniche per l'alzata, il trasferimento, la deambulazione, strumenti e tecniche per l'assistenza nell'assunzione dei cibi. Tali lavoratori conoscono altresì le tecniche e procedure per la



sterilizzazione e decontaminazione degli strumentari e dei presidi sanitari, le caratteristiche e sintomi rilevanti delle principali patologie fisiche e neurologiche e le tecniche e protocolli di intervento e di primo soccorso. Essi conoscono inoltre elementi di diritto del lavoro e di organizzazione aziendale e le tecniche/sistemi di approvvigionamento, immagazzinamento, conservazione, prescrizione, preparazione, distribuzione, somministrazione e monitoraggio dei farmaci.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare, laddove necessario, il processo diagnostico, raccogliendo l'anamnesi assistenziale, coinvolgendo l'assistito nella valutazione dei bisogni assistenziali al fine di esplicitare il livello di assistenza garantito, identificando segni e sintomi rispetto alla situazione clinica assistenziale della persona presa in carico e il care giver da coinvolgere nel piano di cura su indicazione dell'assistito e, accertando altresì le diversità culturali e linguistiche; effettuare prescrizioni diagnostiche e trattamenti terapeutici, elaborando il piano di assistenza e i piani integrati di assistenza in collaborazione con altri profili socio sanitari; definire i percorsi assistenziali e procedure per favorire la continuità assistenziale in collaborazione con altri profili socio sanitari; pianificare gli interventi diagnostici, applicando le tecnologie sanitarie per massimizzare i risultati per le persone assistite; elaborare piani di intervento specifici per il personale di supporto; gestire il sistema informativo a sostegno dell'assistenza infermieristica; pianificare il sistema di reporting sui percorsi assistenziali; provvedere all'assistenza alla salute della persona, applicando, secondo i protocolli definiti, tecniche di esecuzione di medicazioni complesse e prestazioni di carattere sanitario, adottando le procedure ed i protocolli previsti per la raccolta e lo stoccaggio dei rifiuti, il trasporto del materiale biologico, sanitario e dei campioni per gli esami diagnostici, riconoscendo i parametri vitali dell'assistito e percependone le alterazioni; organizzare la dimissione garantendo la continuità assistenziale; prevenire e affrontare situazioni critiche e complicanze; gestire la documentazione clinica/assistenziale e le risorse materiali e tecnologiche; realizzare interventi di educazione terapeutica, valutando il fabbisogno educativo della persona assistita e della famiglia, pianificando modelli assistenziali orientati all'autogestione e all'autocura, definendo un progetto educativo efficiente ed efficace, educando le persone assistite e i familiari ad apprendere abilità di autocura e recupero funzionale, utilizzando tecniche di counselling al fine di promuovere la salute.**

x) Tecnico Commerciale - Sales engineer,

Tali lavoratori conoscono tecniche di organizzazione e gestione rete vendita, i sistemi di distribuzione (GDO, vendita in franchising, ecc.), la normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, i software applicativi e i servizi web-based per la gestione commerciale-marketing, modelli e strumenti di marketing operativo (meccanismi e strategie di comunicazione pubblicitaria, leva promozionale, ecc.), le principali metodologie della ricerca di mercato (indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ecc.), metodologie e strumenti di benchmarking, nonché la qualità del servizio nei processi marketing-vendite (comportamenti professionali, indicatori, ecc.), la terminologia tecnica in due lingue straniere, i principali modelli e



strumenti di marketing strategico (posizionamento prodotto, ecc.) ed elementi di contrattualistica e tutela dei crediti.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire analisi del mercato di riferimento**, interpretando spinte motivazionali e logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all'acquisto a fini previsionali della domanda di mercato, decodificando i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi, identificando nuove aree geografiche in cui effettuare azioni per l'acquisizione di nuove fette di mercato e il sistema di offerta dei competitor; **configurare l'offerta prodotto/servizio**, identificando le caratteristiche proprie del target clienti, valutando le performance dei prodotti/servizi offerti, in relazione alla qualità attesa ed il livello di preferenza accordato, traducendo le caratteristiche di maggiore fruibilità del prodotto/servizio in termini di fattori chiave di vendita (key selling factors); **collaborare alla traduzione operativa della strategia commerciale**, valutando la tipologia di canale distributivo, di organizzazione e diversificazione geografica della rete vendita, tenendo conto delle modalità e dei termini di approvvigionamento, interpretando report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle vendite, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti, individuando modalità di organizzazione, gestione e sviluppo del personale di vendita e concependo modelli e strutture espositive per il display standard e promozionale dei prodotti/servizi offerti, utilizzando tecniche di trade marketing; **collaborare alla definizione del posizionamento prodotto/servizio**, comprendendo l'andamento costi/vendite del mercato di riferimento interpretando diagrammi dei flussi di vendita, proiezioni statistiche, tabelle dei costi, ecc., concependo piani di consolidamento delle quote di mercato già acquisite, nonché di penetrazione in nuovi mercati, identificando il settore di mercato obiettivo in cui posizionare il prodotto/servizio (nicchia, segmento o mercato allargato) e applicando una politica prezzi sostenibile in rapporto alle condizioni di mercato e di profitto stabilite.

y) Funzionario commerciale - Sales account;

Tali lavoratori conoscono elementi di psicologia dei rapporti Interpersonali (illustrazione della visione ed espressione delle idee, ascolto profondo, apertura, orientamento e modalità di lavoro di gruppo per la gestione della relazione con il gruppo dei venditori supportati ecc.), metodi di risoluzione dei problemi e di assunzione di decisioni per affrontare i fattori critici nell'attività di vendita e individuare le soluzioni, elementi di psicologia per la gestione dello stress (sostegno, controllo delle emozioni, gestione dell'ansia per la gestione del clima nel gruppo e il supporto individuale ai venditori), metodi e strumenti per gestire l'informazione e la comunicazione nei gruppi per ottimizzare il lavoro di gruppo e lo scambio di informazioni sui comportamenti di successo, tecniche di negoziazione per l'assegnazione e la discussione con i venditori e gli agenti degli obiettivi di vendita e per la contrattazione dei contenuti delle convenzioni aziendali, tecniche di simulazione e costruzione di modelli per la valutazione della redditività delle azioni di vendita e per la comparazione e scelta tra programmi e schemi di azione alternativi e teorie della motivazione e del rinforzo per individuare leve e spinte personali al raggiungimento di obiettivi di crescita valorizzando l'apprendimento di comportamenti di successo. Essi conoscono altresì i dati relativi al tessuto produttivo, alle attività prevalenti, alle professioni e alla



propensione al risparmio delle famiglie per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare la penetrazione possibile, la metodologia di segmentazione, analisi del portafoglio clienti e mercato interno locale per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali, indicatori sociodemografici, economia ed istituzioni locali per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare la penetrazione possibile, metodologie e strumenti per l'individuazione del mercato esterno ed indicatori di potenzialità per stimare e quantificare le potenzialità di sviluppo, tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo, tecniche di marketing operativo per impostare e realizzare iniziative locali di sviluppo del portafoglio clienti e incrementare la redditività delle reti di vendita, nonché tecniche di analisi e di valutazione del potenziale professionale per individuare necessità di sviluppo delle competenze delle risorse della rete di vendita e percorsi di crescita individuali, tecniche di valutazione dell'efficacia dell'azione di vendita per individuare le potenzialità di miglioramento ed i correttivi da apportare al comportamento in fase di vendita necessari a conseguirle.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire azioni di sviluppo commerciale e di sostegno alla motivazione personale dei venditori**, supportando le attività agenziali rivolte alla definizione di obiettivi, alla verifica dell'attuazione dei piani di lavoro e al controllo dei risultati dei collaboratori di vendita e le agenzie nella definizione ed uso di indicatori e modelli di simulazione dei costi e della redditività dell'azione di vendita, al fine di valutare la convenienza operativa dei programmi di crescita commerciale e organizzativa predisposti e realizzati, seguendo la realizzazione delle iniziative commerciali centralizzate da parte dei punti vendita, incluso le azioni di riforma centralizzate, realizzando iniziative promozionali a carattere locale, in collaborazione con il gruppo di venditori, dipendenti o autonomi, che opera nella zona finalizzate al conseguimento degli obiettivi di sviluppo contenuti nel programma commerciale dell'impresa, programmando l'attività dei venditori diretti coordinandone l'impegno e verificandone i risultati, al fine di assicurarne l'apporto previsto alla realizzazione del programma commerciale di zona, sostenendone la motivazione e individuando le azioni correttive da realizzare in caso di scostamento dai risultati attesi, negoziando gli obiettivi di vendita con la rete agenziale per realizzare una corretta ripartizione territoriale degli obiettivi contenuti nel programma commerciale dell'impresa mandante e fornendo assistenza agli agenti per la stipula di convenzioni aziendali per aumentare le opportunità del mercato locale e favorire lo sviluppo delle potenzialità della relazione commerciale già in atto con le aziende clienti; **gestire l'analisi del portafoglio e del posizionamento commerciale**, sviluppando il piano di attività organizzative e di iniziative di vendita necessario a conseguire gli obiettivi del programma commerciale, supportando l'agente nella progettazione e realizzazione di un sistema gestionale di monitoraggio dell'azione di vendita, in grado di individuare gli scostamenti dai risultati attesi e di fornire indicazioni per apportare i correttivi necessari al raggiungimento degli obiettivi di vendita, individuando gli obiettivi di vendita conseguibili nel territorio di competenza, sulla base dell'analisi effettuata, al fine di determinare il programma commerciale di zona, analizzando le potenzialità del territorio di pertinenza per individuare i settori di penetrazione commerciale più favorevoli alla realizzazione degli obiettivi di vendita in relazione al potenziale professionale



degli addetti, al portafoglio prodotti dell'azienda ed agli obiettivi di redditività e il portafoglio clienti in essere per sviluppare il programma delle attività di riforma dei contratti in corso e le attività di cross selling, al fine di determinarne l'apporto al piano vendite e formulare gli obiettivi di crescita e redditività aziendali; **coordinare dimensionamento, sviluppo e redditività delle reti di vendita**, quantificando le risorse necessarie alla realizzazione degli obiettivi di attività di vendita al fine di elaborare il piano di sviluppo organizzativo e professionale necessario, determinando il quadro dei costi e dei ricavi ed individuare gli incrementi di redditività conseguibili dai punti vendita e dall'impresa e gli obiettivi di attività necessari alla realizzazione del piano di vendita e analizzando la rete agenziale nelle sue componenti organizzative e professionali per determinare il suo potenziale di vendita.

zz) Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

TERZO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono mansioni di concetto o prevalentemente tali che comportano particolari conoscenze tecniche ed adeguata esperienza, i lavoratori specializzati provetti che, in condizioni di autonomia operativa nell'ambito delle proprie mansioni, svolgono lavori che comportano una specifica ed adeguata capacità professionale acquisita mediante approfondita preparazione teorica e/o tecnico pratica, i lavoratori che, in possesso delle caratteristiche professionali di cui ai punti precedenti, hanno anche delle responsabilità di coordinamento tecnico-funzionale di altri lavoratori.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: **1) coordinarsi con gli altri; 2) orientamento al servizio; 3) flessibilità; 4) gestione del tempo; 5) negoziazione; 6) problem solving; 7) pensiero critico; 8) gestione dei conflitti; 9) comunicazione efficace; 10) resilienza**. Esse vengono applicate in contesti determinati, complessi ed esposti a cambiamenti imprevedibili, garantendo la conformità degli obiettivi conseguiti in proprio e da altre risorse, identificando e programmando interventi di revisione e sviluppo, identificando altresì le decisioni concorrendo al processo attuativo.

Profili esemplificativi:

a) Esperto in amministrazione e controllo di gestione;

Tali lavoratori conoscono la legislazione vigente sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e l'importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza, i criteri e i metodi per la valutazione dei rischi, i metodi di sorveglianza, le misure generali di tutela e di prevenzione in relazione ai principali rischi, i criteri di uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale, i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro e i relativi obblighi e responsabilità, nonché le procedure di emergenza e primo soccorso. Essi hanno un'ottima conoscenza sul metodo della partita doppia, sull'uso e caratteristiche dei software di contabilità, sulla normativa civilistica e fiscale nazionale ed europea in tema di contabilità aziendale,



nonché sulla funzione, caratteristiche e logiche dei sistemi di pianificazione e controllo di gestione, sui principi di organizzazione e gestione aziendale e sull'elaborazione, redazione ed analisi del bilancio di esercizio. Tali lavoratori conoscono inoltre i modelli e i criteri di progettazione dei sistemi di budgeting e reporting e i sistemi di reportistica aziendale, nonché le tecniche di comunicazione efficace e di misurazione delle performance.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **supervisionare l'area amministrazione e contabilità**, fornendo indicazioni, modelli e linee guida ai reparti aziendali in materia di amministrazione e contabilità, interpretando le normative nazionali e comunitarie in materia di amministrazione e contabilità, utilizzando sistemi di reportistica aziendale per la comunicazione dei dati agli organi di governo, supervisionando l'espletamento delle attività amministrativo-contabili verificando la presenza di eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati, coordinando le funzioni amministrativo-contabili verificando la correttezza dei dati prodotti, organizzando l'attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni, applicando tecniche di comunicazione efficace nella gestione dei rapporti con fornitori e clienti per le questioni amministrativo-contabili e controllando la regolarità dei pagamenti ai fornitori e del credito dei clienti; **planificare e programmare il sistema di contabilità aziendale**, curando i rapporti con enti o soggetti esterni (es. agenzie delle entrate, istituti previdenziali, ecc.), configurando l'architettura logica e strutturale del sistema contabile coerente con la tipologia d'impresa e la normativa vigente, utilizzando le scritture di assestamento per ridefinire i valori di conto in valori di bilancio, supervisionando le elaborazioni per la redazione del bilancio d'esercizio, utilizzando strumenti e tecniche di programmazione delle attività identificando procedure, risorse e tempistiche per il trattamento dei dati contabili, applicando principi e tecniche di pianificazione aziendale e il metodo della partita doppia, verificando l'allineamento delle metodologie di redazione e chiusura del bilancio alle norme civilistiche e fiscali, adottando le metodologie di redazione e chiusura del bilancio, impostando le metodologie per l'elaborazione delle riclassificazioni e per il calcolo di indici di bilancio verificandone la corretta applicazione; laddove richiesto, **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso e le misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature; **predispone il sistema di controllo di gestione**, utilizzando sistemi di reportistica aziendale per la comunicazione dei dati agli organi di governo, predisponendo il piano di acquisizione dei dati per la misurazione del valore degli indicatori, definendo le caratteristiche e la struttura del budget generale e quello dei vari sottosistemi aziendali (produzione, vendita, acquisti, ecc.), identificando e definendo le procedure operative di contabilità analitica, valutando ed individuando i margini di sviluppo dei software gestionali per la tenuta della contabilità analitica o industriale, monitorando l'andamento dei dati in un'ottica di ridefinizione del budget, interpretando i dati raccolti al fine di individuare eventuali anomalie, scostamenti e formulare proposte correttive e di miglioramento, applicando tecniche di acquisizione ed elaborazione dati e tecniche di analisi di bilancio per indici e redigendo un rapporto finale dei



valori rilevati con le analisi degli indicatori funzionale anche alla predisposizione del successivo bilancio previsionale; **provvedere alla redazione del bilancio di esercizio e cura delle procedure amministrativo-contabili**, adottando le procedure operative per il trattamento contabile delle transazioni, curando le attività di rilevazione-registrazione dei dati e tenuta dei libri contabili, supportando la formulazione del piano dei conti elaborando procedure per il trattamento dei dati amministrativi e contabili, applicando le metodologie di redazione del bilancio nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali e le tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, tenuta scadenziario, ecc.) e analitica (ABC, process costing, ecc.), monitorando le procedure amministrativo-contabili, applicando le tecniche per la riclassificazione e il calcolo degli indici di bilancio, adottando le procedure di calcolo degli utili o delle perdite di esercizio, effettuando le registrazioni contabili e fiscali periodiche e di chiusura apportando le eventuali correzioni, verificando eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativo-contabili e utilizzando le scritture di assestamento per passare dai valori di conto ai valori di bilancio.

b) Barman unico o Primo barman;

Tali lavoratori conoscono la lingua Inglese livello A2 Europass, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza, i metodi di sorveglianza, gli organi di vigilanza, controllo, assistenza, le misure generali di tutela, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo e i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità. Essi conoscono altresì i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e le procedure di emergenza e primo soccorso. I suddetti lavoratori conoscono le caratteristiche funzionali di prodotti e servizi, i sistemi informatici per la gestione degli acquisti, tecniche di comunicazione efficace, tecniche di analisi costi-benefici e tecniche di negoziazione. Essi conoscono inoltre le procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti, la normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP, elementi di marketing dei servizi turistici, il modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto, tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente, i sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati, nonché le tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar, le tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento e le tecniche di servizio per menu complessi: servizio alla gueridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese. I suddetti lavoratori conoscono elementi di organizzazione aziendale, contabilità dei costi, modalità di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti e le modalità di pagamento elettronico, nonché le ricette per preparazione bevande, snack e menù rapidi, le tipologie e le tecniche di preparazione di bevande e gli utensili per la preparazione di cibi, bevande, vini, distillati, liquori.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **vigilare sugli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando e facendo applicare le misure di tutela e di prevenzione e, laddove

necessario, tecniche di primo soccorso, supervisionando l'uso e la manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature; **gestire la fornitura e delle relazioni con i fornitori**, applicando criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura, tecniche relazione, comunicazione efficace e negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto, definendo tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze e identificando il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto; **applicare il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti**, definendo un sistema di monitoraggio per il controllo dei punti critici (test, osservazione, ecc.) e le azioni da intraprendere a fronte di situazioni di "fuori controllo", gestendo la documentazione a supporto del processo di controllo attuato e stabilendone modalità di verifica per confermare che il sistema stia funzionando; **supervisionare e provvedere all'accoglienza e assistenza al cliente**, cogliendone le aspettative e il grado di soddisfazione, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio, definendo e adottando modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, interpretandone preferenze e richieste e, laddove richiesto, rilevando il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based, ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità; **realizzare e supervisionare la realizzazione del servizio di distribuzione di pasti e bevande**, applicando criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro e dei propri sottoposti, nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera) con il cliente nelle varie fasi del servizio, controllando la qualità visiva del prodotto servito e segnalando il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati; **vigilare sul trattamento delle materie prime e dei semilavorati**, adottando sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati appropriati alle loro caratteristiche, identificandone e monitorandone caratteristiche e qualità, adottando tecniche e comportamenti orientati all'igiene personale, degli ambienti, delle attrezzature e dei piani di lavoro e adottando stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio, ecc.); **effettuare e supervisionare la riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute**, verificando il costo del servizio, compilando la ricevuta e riscuotendo il pattuito, illustrando le condizioni di vendita, custodendo in modo sicuro gli incassi, concordando preventivamente la tariffa e il costo del servizio reso e applicando sconti; **supervisionare la preparazione degli spazi e degli ambienti per la ristorazione**, rilevando il livello dei consumi delle materie prime e lo stato di usura delle componenti di servizio, sorvegliando l'applicazione di modalità e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e di distribuzione e degli strumenti di lavoro, applicando criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro e di quello dei propri subordinati nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto, adottando stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto alla tipologia di servizio o evento, nonché stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni



di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio, ecc.) e provvedendo al risanamento del livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati; occuparsi del rifornimento e allo stoccaggio di bibite e prodotti, applicando procedure di controllo ordini, procedure di rifornimento del bancone bar, tecniche di conservazione di alimenti e bevande, tecniche di definizione ordini commerciali, tecniche di pianificazione del comparto beverage, nonché utilizzando macchinari e strumenti per la conservazione di cibi e bevande.

c) Sottocapo cuoco (Sous chef);

Tali lavoratori conoscono le metodologie di organizzazione della dispensa, le caratteristiche nutrizionali e le proprietà organolettiche degli alimenti, le tecniche di conservazione e stoccaggio dei prodotti alimentari e la normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione. Essi conoscono altresì i processi di preparazione dei piatti e quelli processi di cottura degli alimenti, nonché le caratteristiche nutrizionali e proprietà organolettiche degli alimenti, elementi di scienze dell'alimentazione, le ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale e le caratteristiche della tradizione culinaria del territorio di riferimento, la gestione di allergie e intolleranze alimentari e le diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali (vegetariana, macrobiotica, ecc.). Tali lavoratori conoscono, inoltre, le tecniche e le metodologie di sanificazione, i prodotti da utilizzare, la loro azione e le corrette modalità d'impiego, nonché le procedure aziendali per la tracciabilità del prodotto e il ciclo produttivo di riferimento, gli impianti di produzione e gli strumenti di lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: in sostituzione del capo cuoco, **presidiare l'approvvigionamento della dispensa in funzione del menu e delle scorte**, applicando tecniche di budgeting del menu, tecniche di analisi dei target di clientela e criteri di scelta degli ingredienti, allestendo la cucina e le sue attrezzature, definendo altresì la composizione del menù, ideando ricette e sequenze alimentari cibo-vino, valutando freschezza e qualità dei prodotti alimentari e pianificando gli ordini di prodotti e materie prime alimentari; **organizzare i processi di lavoro in cucina**, identificando le fasi di lavorazione in funzione del menu e delle comande, applicando tecniche di pulizia degli ambienti della cucina, adottando procedure di monitoraggio delle attività di cucina e di gestione delle comande, pianificando i tempi e la sequenza delle lavorazioni di cucina e sanificare macchinari e attrezzi per lavorazioni alimentari; **realizzare i piatti previsti nel menu**, scegliendo qualità e dosaggi degli ingredienti per la realizzazione di pietanze complesse, tempi, temperature e metodi di cottura specifici per tipologia di alimento, utilizzando gli utensili idonei per la preparazione dei cibi e per la guarnizione e decorazione dei piatti, nonché valutando la qualità dei piatti preparati; **coadiuvare il capo cuoco nella creazione dei menu (e/o creare i menù in assenza del capo cuoco)** in base ad analisi di marketing e parametri di costo ; **supervisionare e provvedere alla preparazione di fondi e salse, antipasti, primi piatti, secondi piatti, piatti a base di paste lievitate, dolci e gelati**; **applicare le tecniche relative al controllo del costo – pasto**; **predisporre il piano di pulizia e le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali**; **organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale**, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e



dotazioni; **Interpretare la documentazione tecnica di pertinenza; coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto; contribuire alla determinazione dei carichi di lavoro per i reparti; promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o Informativi tra le sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici dell'ambiente di lavoro; laddove richiesto, stabilire i prezzi.**

d) **Cuoco unico;**

Tali lavoratori conoscono la merceologia alimentare, la terminologia specifica in lingua straniera, il mercato della ristorazione, elementi di enologia, attrezzature e modalità per la conservazione dei cibi, elementi di gastronomia, dietologia e scienze dell'alimentazione, elementi di organizzazione della cucina, ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale, tecnologie per la preparazione dei cibi, nonché gli standard di qualità dei prodotti alimentari (materie prime, semilavorati e prodotti finiti), elementi di gestione dei servizi di ristorazione, la normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), la normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari, le metodologie di controllo dei prodotti alimentari, i processi di cottura e di stoccaggio degli alimenti. Essi conoscono altresì i criteri di mise en place dei tavoli, gli ingredienti per la decorazione di piatti e i materiali per arredo tavola (tovaglie, stoviglie, posateria, segnaposti, ecc.).

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **elaborare il menù**, applicando criteri di selezione di ingredienti alimentari, criteri di selezione di ricette alimentari, criteri per la definizione di menu e criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande; **provvedere al rifornimento delle forniture per un ristorante**, applicando procedure di controllo ordini, tecniche di valutazione di offerte, procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione), tecniche di definizione ordini commerciali, criteri di selezione fornitori e tecniche di budgeting; **effettuare la conservazione degli alimenti di cucina**, applicando norme di igiene e sicurezza alimentare, tecniche di conservazione delle bevande e degli alimenti e procedure di controllo dello stato di conservazione degli alimenti; **effettuare la presentazione di un piatto**, applicando tecniche di guarnizione di cibi e bevande, criteri di scelta degli ingredienti, tecniche taglio ingredienti alimentari, norme di igiene e sicurezza alimentare e utilizzando utensili per la preparazione dei cibi; **elaborare la preparazione di un piatto**, utilizzando tecniche di preparazione pasti nel rispetto delle malattie specifiche del cliente (allergeni e celiachia), utensili per la pulizia dei cibi per la preparazione dei cibi e per la cottura di cibi, applicando norme di igiene e sicurezza alimentare, criteri di dosaggio degli ingredienti, criteri di scelta degli ingredienti, tecniche taglio ingredienti alimentari, tecniche di cottura dei cibi e criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari.



e) **Primo pasticciere;**

Tali lavoratori conoscono la normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), la normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari, la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici, macchinari ed impianti per prodotti da forno, prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria,



processi di lavorazione prodotti da forno, elementi di scienze e tecnologie alimentari, la tecnologia degli impianti di cottura prodotti da forno, fenomeni fisici e biochimici nella cottura dei prodotti da forno, nonché le farine (trattamento e conservazione), la normativa sulla lavorazione delle farine, il processo di impasto dei prodotti da forno, tecniche di conservazione dei prodotti alimentari, standard di qualità delle materie prime alimentari e nozioni su allergeni e celiachia. Essi conoscono altresì gli ingredienti per pasticceria e gelateria, elementi di fisica, i processi di farcitura prodotti di pasticceria e le tecniche di lavorazione pasticceria fresca e secca.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **supervisionare la manutenzione ordinaria macchinari per lavorazione dei prodotti da forno**, applicando procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari, procedure di controllo impianti e macchinari, procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica, procedure di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni alimentari, procedure di sicurezza in produzione, tecniche di individuazione anomalie funzionamento macchinari, procedure di ripristino funzionamento macchinari per prodotti da forno e utilizzando dispositivi di protezione individuali (DPI); **ideare ed effettuare la formatura dell'impasto in base ai diversi tipi di prodotti da forno**, applicando tecniche di modellatura dei prodotti da forno e procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), utilizzando cingolatrice-spezzatrice per prodotti da forno, macchinari di laminazione prodotti da forno e modalità di controllo e regolazione qualità formatura dell'impasto; **presidiare ed effettuare la cottura in forno**, applicando procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), procedure di controllo/regolazione processo di cottura prodotti da forno, procedure di controllo qualità prodotti da forno, tecniche di cottura dei prodotti da forno e utilizzando impianti di cottura per prodotti da forno; **effettuare l'impasto degli ingredienti per prodotti da forno**, applicando modalità di regolazione del processo di impasto, procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), procedure di controllo qualità materie prime alimentari, tecniche di impasto per prodotti da forno, utilizzando macchinari per impasto prodotti da forno, materie prime per impasti di prodotti da forno, strumenti di controllo acidità dell'impasto prodotto da forno, strumenti di dosaggio materie prime alimentari, tecniche di preparazione pasti nel rispetto delle malattie specifiche del cliente (allergeni e celiachia); **gestire ed effettuare la farcitura delle diverse forme di impasto**, utilizzando ingredienti per creme e farciture prodotti di pasticceria, dispositivi per la farcitura prodotti da forno, strumenti di dosaggio materie prime alimentari, macchinari per lavorazione creme e farciture prodotti di pasticceria, applicando tecniche di preparazione creme e farciture per prodotti di pasticceria, tecniche di decorazione prodotti di pasticceria, norme di igiene e sicurezza alimentare e procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP); supervisionare i propri collaboratori.

f) Assistente o vice o aiuto supervisore catering;

Tali lavoratori conoscono le tecniche di controllo e verifica degli elementi in dotazione prima e dopo il servizio, principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro, la normativa comunitaria, nazionale e regionale e criteri per l'autocontrollo.



igienico e sanitario (HACCP), gli standard di qualità del servizio, nonché le tecniche di manutenzione degli elementi in dotazione, le tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione, principi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, elementi di marketing operativo, tecniche di gestione del team e tecniche di comunicazione efficace. Essi conoscono altresì i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, con relativi obblighi e responsabilità, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e, laddove richiesto, le procedure di emergenza e primo soccorso. I suddetti lavoratori conoscono inoltre i principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati, tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento, tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente, terminologia di settore in lingua straniera, tutti gli aspetti connessi alla ristorazione, gli adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore, nonché elementi di analisi organizzativa, la merceologia alimentare, la normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), la normativa sulla disciplina igienica dei prodotti alimentari, gli standard di qualità dei prodotti alimentari e delle materie prime alimentari, le tecniche di approvvigionamento prodotti, i sistemi di monitoraggio analogici e digitali dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **assistere il supervisore nel controllo e nella valutazione delle operazioni dell'esercizio ristorativo**, controllando lo staff; **assistere il supervisore nel controllo dell'intero inventario**; **supportare il supervisore nella pianificazione dei menù**; **supervisionare i metodi di preparazione del cibo**; **assistere il supervisore nell'organizzazione della biancheria, delle pulizie ed eventuali disinfestazioni**; **collaborare alla gestione degli accordi con i clienti per la ristorazione o l'uso di strutture per banchetti o ricevimenti**; **gestire lo staff, assegnando compiti**; **collaborare con il supervisore e con lo Chef per la gestione del servizio**; **gestire feedback ed eventuali lamenti dai clienti riguardanti servizio e qualità**; **assicurare che gli standard di salute e sicurezza, i regolamenti e le politiche dell'azienda vengano seguite.**

g) Capo operaio;

h) Operaio specializzato provetto;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche del settore, l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera, le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto, le 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, la gestione del personale e dei team, nonché le check list per il controllo ed il collaudo, il glossario della professione e il linguaggio tecnico, il linguaggio tecnico basilare in lingua straniera, gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività, i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza se richiesto dalla mansione, la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie), le caratteristiche tecnologiche dei materiali, le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente, i dispositivi di protezione individuale.

Competenze



Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire lavori particolari che necessitano di speciale competenza pratica**; laddove richiesto, **supervisionare i collaboratori inquadrati in livelli inferiori**; **interpretare schemi e/o disegni**; **provvedere ad individuare e valutare i guasti**, scegliendo la successione e le modalità d'intervento, i mezzi di esecuzione; **operare interventi di elevato grado di difficoltà per aggiustaggio, riparazione e manutenzione di impianti ed attrezzature complesse.**

i) **Maître** (nella nuova qualifica di maître confluiscono quei lavoratori che svolgono mansioni di secondo maître in subordine ad un capo-servizio e quelli che, in posizione unica, direttamente interessati alla fase lavorativa, operano in sala secondo istruzioni specifiche ricevute da personale di Inquadramento superiore);

Tali lavoratori conoscono elementi di gastronomia, elementi di enologia, principi di organizzazione servizi di ristorazione, elementi di gestione dei servizi di ristorazione, la normativa servizi di ristorazione, tecniche del servizio di sala, nonché la terminologia specifica in lingua straniera, tecniche di comunicazione e di comunicazione empatica, elementi di psicologia della comunicazione, i criteri di allestimento della sala ristorante e di mise en place dei tavoli. Essi conoscono altresì il mercato della ristorazione e del vino.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare il coordinamento dei servizi di sala ristorante**, applicando modalità di coordinamento del lavoro, tecniche di analisi organizzativa, regole del servizio di sala, procedure di controllo qualità delle strutture di ristorazione, tecniche di evasione degli ordini (ristorazione); **provvedere ad intrattenere il cliente**, applicando tecniche di segmentazione della clientela, utilizzando tecniche di comunicazione verbale e non verbale; **supervisionare ed effettuare l'allestimento della sala e dei tavoli**, applicando norme di igiene e sicurezza alimentare, tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli, tecniche di allestimento buffet e criteri per la disposizione dei tavoli e dei commensali; **provvedere all'accoglienza del cliente di un ristorante** (presentazione del menù e della carta dei vini), applicando tecniche di accoglienza della clientela, tecniche per servire cibi e bevande, modalità per la riscossione del conto (ristorazione), criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande, modalità di somministrazione dei vini, regole del servizio di sala, tecniche di evasione degli ordini (ristorazione) ed utilizzando strumenti informatici per la gestione degli ordini.

j) **Dietologo**;

Tali lavoratori conoscono elementi di biologia e biochimica, fisiologia e fisiopatologia, nutrizione umana, composizione degli alimenti sotto il profilo chimico e microbiologico e l'effetto di cibi e bevande sulla salute. Essi conoscono altresì elementi di dietetica, nutrizione clinica e terapia nutrizionale, le principali patologie collegate alla nutrizione (diabete, obesità, malattie cardiovascolari ecc.), il linguaggio tecnico in lingua inglese, l'informatica e i principali sistemi informatici associati alle loro attività, elementi di diritto del lavoro e di organizzazione aziendale. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, elementi di enologia e gastronomia, le principali ricette per la preparazione bevande, snack e



menù rapidi, le modalità di conservazione di cibi e bevande, nonché i criteri e le tecniche di composizione di diverse tipologie di menu. Essi conoscono altresì i processi di preparazione dei piatti e quelli di cottura degli alimenti, nonché le caratteristiche nutrizionali e proprietà organolettiche degli alimenti, elementi di scienze dell'alimentazione, le ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale e le caratteristiche della tradizione culinaria del territorio di riferimento, la gestione di allergie e intolleranze alimentari e le diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali (vegetariana, macrobiotica, ecc.).

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare la valutazione dietetica**, utilizzando modalità di counselling negli interventi professionali, rilevando la storia dietetica, valutando lo stato nutrizionale individuale e gli esami biumorali e strumentali, stimando i fabbisogni in energia e nutrienti, formulando la diagnosi e valutando il raggiungimento degli obiettivi; **pianificare la terapia dietetica**, identificando gli obiettivi terapeutici, definendo il piano di trattamento, concordando con il paziente/famiglia il trattamento e gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, elaborando il piano di intervento, scegliendo i prodotti per l'integrazione nutrizionale, educando il paziente/famiglia (favorendo le modificazioni del comportamento alimentare) e, laddove necessario, conducendo interventi di educazione terapeutica per singoli o di gruppo; **pianificare la riabilitazione nutrizionale**, gestendo il diario alimentare con modalità cognitivo comportamentali e pianificando il pasto assistito; **pianificare la nutrizione artificiale**, scegliendo la miscela nutrizionale, educando il paziente/famiglia all'autogestione della nutrizione artificiale domiciliare e garantendo la continuità assistenziale ospedale/territorio; **svolgere attività di sorveglianza nutrizionale**, identificando fattori di rischio nella popolazione, raccogliendo i dati sulle abitudini, i comportamenti alimentari e stili di vita, effettuando la valutazione dello stato nutrizionale della popolazione, valutando i dati epidemiologici, monitorando gruppi di popolazione a rischio e definendo le modalità di intervento appropriate; laddove richiesto, **organizzare la ristorazione collettiva**, elaborando tabelle dietetiche per gruppi di popolazione, pianificando menù per persone sane di qualsiasi fascia di età e cultura, pianificando i menù per persone affette da patologie di qualsiasi fascia di età e cultura, applicando i principi di base della legislazione vigente e delle procedure riguardanti l'igiene alimentare e degli addetti, gestendo il rischio alimentare e nutrizionale, contribuendo alla elaborazione di capitolati relativi all'organizzazione delle ristorazioni collettive e alla valutazione della qualità del servizio.

k) Primo sommelier (intendendosi per tale colui che abbia precisa e completa conoscenza di tutte le tipologie di vini nazionali ed esteri);

Tali lavoratori conoscono elementi di chimica e tecnica enologica, elementi di approvvigionamento prodotti, elementi di enologia, tecniche di gestione degli acquisti, il funzionamento del mercato del vino, le norme e regolamenti su miscita e somministrazione alcolici, nonché la pianificazione strategica degli approvvigionamenti, i sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci (analogici e digitali), tecniche di conservazione delle bevande, tecniche di degustazione, le diverse tipologie di bevande e gli utensili per la preparazione di bevande (vini, distillati, liquori). Essi conoscono altresì la lingua inglese livello



A2 Europass, la normativa sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro, la normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP, elementi di igiene ambientale, i sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati e le tecniche di comunicazione e relazione interpersonale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire il servizio di sommellerie**, applicando criteri di classificazione di vini e bevande alcoliche, criteri di selezione dei prodotti di degustazione e tecniche di definizione prezzi; **provvedere a servire il vino e le bevande alcoliche**, applicando criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande, metodi di analisi qualitativa del vino, metodi per la degustazione dei vini, modalità di somministrazione dei vini, regole del servizio di sala, tecniche di analisi enologica, tecniche di presentazione di vini e bevande alcoliche, tecniche di presentazione prodotti, tecniche per servire cibi e bevande; **gestire la cantina**, applicando modalità di controllo conformità della merce in arrivo, modalità di disposizione delle merci, modalità di gestione delle scorte, modalità di registrazione delle rimanenze, modalità di registrazione entrata/uscita merci, modalità di verifica giacenze in magazzino, procedure di gestione degli ordini, procedure per l'approvvigionamento, procedure per l'inventarlo di magazzino, tecniche di conservazione delle bevande, tecniche di esposizione merce e tecniche di stoccaggio merci, utilizzando altresì strumenti di codificazione merci e strumenti per la conservazione delle bevande; **elaborare la carta dei vini**, applicando criteri di classificazione di vini e bevande alcoliche, criteri di selezione dei prodotti di degustazione e tecniche di definizione prezzi.

l) Analista e Programmatore C.E.D.;

Tali lavoratori conoscono gli ambienti di sviluppo e i relativi strumenti (CASE - IDE), le applicazioni critiche e distribuite, approcci alla progettazione concettuale, approcci per la creazione e manutenzione di una base dati, architetture software, le basi di dati, le componenti COM, COM+, .NET e ASP, nonché la gestione e i permessi sugli oggetti e comandi (GRANT, REVOKE, DENY). Essi conoscono altresì l'identificazione della soluzione IT, le interfacce standard di database (ODBC, JDBC), i linguaggi di programmazione, la manipolazione dati in una base dati (stored procedure, transazioni, trigger, viste), i metodi di programmazione software, nonché i modelli di applicazioni Internet, i modelli di dati, il modello Object Oriented all'analisi di sistemi, le piattaforme di sviluppo per applicazioni web e i principi di programmazione sicura. I suddetti lavoratori conoscono inoltre il processo di sviluppo software, progettazione e sviluppo di applicazioni web, la progettazione software secondo un approccio consolidato, la programmazione orientata agli oggetti, la sicurezza delle applicazioni web, la sicurezza delle basi di dati, i sistemi gestionali transazionali, i sistemi operativi SQL (Structured Query Language), gli standard J2EE, gli strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin) e le tecnologie web, nonché le norme sulla sicurezza sul lavoro, e il linguaggio tecnico in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire lo sviluppo del**



software, applicando i principi di progettazione software, metodologie per la definizione di un architettura software, tecniche di analisi di fattibilità, tecniche di analisi orientata agli oggetti per l'analisi dei sistemi, tecniche di gestione delle eccezioni, tecniche di programmazione orientata agli oggetti, utilizzando il linguaggio UML e strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin); **effettuare lo sviluppo del sistema software**, applicando i principi di programmazione sicura, metodologie di sviluppo software, procedure di rilascio (per specifiche e software), tecniche di soluzione dei problemi di un sistema operativo, linguaggi di programmazione, utilizzando metodologie di programmazione software, strumenti CASE e IDE, strumenti di collaborazione (es. messaggi, forum) e di controllo delle versioni, strumenti di misurazione delle prestazioni, XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati; **eseguire lo sviluppo di applicazioni Web**, applicando tecniche di creazione applicazioni internet con moduli multipli, utilizzando ASP o VBA in ambiente .NET, linguaggi e ambienti di sviluppo web (es. Java, .Net), piattaforme di sviluppo per applicazioni web, strumenti di costruzione di interfacce utente per internet; **eseguire l'implementazione di basi dati**, applicando procedure, transazioni, trigger, funzioni definite dall'utente e viste, utilizzando il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un DB, interfacce standard di database ODBC, JDBC, strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin), XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati.

m) Responsabile del servizio ristorazione commerciale a catena, Food and beverage manager e Banketing manager (caratterizzata da pluralità di locali con identità di logo e standardizzazione di prodotto e di processi operativi): intendendosi per tale colui che, in subordine alla direzione del punto vendita, direttamente interessato alla fase lavorativa, opera secondo istruzioni specifiche, in condizioni di autonomia operativa e di coordinamento tecnico funzionale di altri lavoratori;

Tali lavoratori conoscono la merceologia alimentare, la terminologia specifica in lingua straniera, il mercato della ristorazione, le attrezzature e le tecniche per la conservazione dei cibi, nonché elementi di enologia, gastronomia, dietologia e scienze dell'alimentazione, principi di organizzazione aziendale e organizzazione della cucina, ricette della cultura gastronomica italiana ed internazionale e tecnologie per la preparazione dei cibi. Essi conoscono altresì la normativa dei servizi di ristorazione, il mercato fornitori settore ristorazione, l'offerta di ristorazione del territorio, elementi di gestione d'impresa, nonché elementi di customer care, processi organizzativi di eventi, ed elementi di budgeting. I suddetti lavoratori conoscono inoltre elementi di contrattualistica del lavoro, principi di gestione delle risorse umane, la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici, procedure di gestione del personale, metodi e strumenti per la selezione del personale, gli standard di qualità dei prodotti alimentari (materie prime, semilavorati e prodotti finiti), attrezzature e modalità di conservazione dei cibi, nonché elementi di gestione dei servizi di ristorazione e le tecniche del servizio di sala.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare la predisposizione del menù di un ristorante; pianificare eventi nell'ambito delle strutture di**



ristorazione; effettuare la gestione economica di strutture di ristorazione; gestire il personale di strutture di ristorazione; gestire il rifornimento di strutture di ristorazione; coordinare i servizi di sala ristorante.

n) Impiegato addetto all'amministrazione del personale senza capo e/o contabile con esperienza;

Tali lavoratori conoscono le norme generali e specifiche della sicurezza sul lavoro, i principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni, i principi del sistema di relazione Industriale, i contratti collettivi nazionali di lavoro di riferimento e gli accordi aziendali, nonché gli applicativi informatici per la gestione del personale per la simulazione delle variabili retributive. Essi conoscono altresì la natura e le caratteristiche dei sistemi e sottosistemi contabili aziendali nonché i principali riferimenti legislativi e normativi civilistici e fiscali in materia di tenuta contabile aziendale e controllo di gestione, i software di contabilità integrata, le tecniche di elaborazione e redazione del bilancio e i principi di tecnica bancaria.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **configurare il sistema della contabilità generale**, prospettando architettura logica e strutturale del sistema contabile coerente con la tipologia produttiva d'impresa e le norme vigenti nazionali ed europee, comprendendo i processi organizzativi aziendali ai fini della definizione dei parametri di funzionamento ed aggiornamento del sistema di contabilità generale, identificando e definendo istruzioni e procedure operative per la trattazione contabile delle transazioni e valutando caratteristiche e potenzialità del software gestionali per la tenuta contabile nella relazione con fornitori e professionisti interni ed esterni; **gestire il processo amministrativo-contabile**, identificando modalità operative nei rapporti con terzi (fatturazione, pagamenti, incassi, ecc.) concordi con le procedure aziendali, valutando l' utilizzo, il funzionamento e le necessità di personalizzazione delle procedure informatizzate per la gestione dei dati contabili, applicando tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, riepilogo del piano dei conti, tenuta scadenziario, ecc.) e contabilità analitica (riclassificazione costi e ricavi, ecc.) e adottando modalità di pianificazione e programmazione delle attività amministrativo-contabili; **gestire le operazioni fiscali e previdenziali**, applicando specifiche di evasione degli adempimenti fiscali e previdenziali indicate da consulenti fiscali e legali interni ed esterni all'azienda, identificando vincoli ed alternative di assolvimento degli oneri fiscali compatibili con disponibilità finanziaria aziendale, comprendendo la normativa fiscale (regolamentazione IVA, determinazione del reddito imponibile, calcolo debito d'imposta, ecc.) e previdenziale e applicando tecniche, strumenti e procedure per il calcolo delle retribuzioni e dei contributi fiscali e previdenziali; **formulare il bilancio aziendale**, verificando eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativo-contabili, adottando tecniche per l'elaborazione di riclassificazioni ed il calcolo di indici di bilancio ed adottando le operazioni di chiusura e le metodologie di redazione del bilancio nel rispetto delle norme civili e fiscali.

o) Segretario di direzione;

Tali lavoratori conoscono le modalità d'uso e manutenzione dei dispositivi di protezione



individuale (DPI), i rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici (ad es. derivanti da caratteristiche ambientali ed ergonomiche del posto di lavoro), i concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro (rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza), modalità di tenuta dell'agenda di lavoro, tecniche e modalità di redazioni dei verbali societari, nonché elementi di organizzazione aziendale e del lavoro, il funzionamento dei dispositivi digitali di calendarizzazione ed organizzazione degli appuntamenti e le tecniche di comunicazione interpersonale riferite allo specifico contesto d'uso. Essi conoscono altresì caratteristiche e tipologie dei fornitori di beni e servizi per aziende, procedure, tempistiche e modalità di organizzazione di eventi e trasferte di lavoro, le modalità di richiesta di preventivi/convenzioni/accordi con strutture ricettive/ristorative e le tecniche di organizzazione di riunioni e/o convention aziendali. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le/le lingua/e straniera/e in relazione al contesto di riferimento, tecniche e terminologia commerciale per redigere lettere/mail commerciali, caratteristiche e funzionalità degli strumenti di comunicazione aziendali (centralino, fax, mail, raccomandata, pec, ecc.), modalità di raccolta e smistamento della corrispondenza in entrata ed uscita, modalità di accettazione ed archiviazione della corrispondenza (elettronica e/o cartacea), nonché la normativa vigente in materia di privacy e trattamento dei dati personali, tecniche di comunicazione interpersonale riferite allo specifico contesto d'uso, telefonica e scritta. Tali lavoratori conoscono altresì le funzionalità dei sistemi informatizzati di registrazione dei documenti ed informazioni, tecniche di archiviazione e tracciabilità dei documenti e tecniche e modalità di registrazione di documenti, informazioni e dichiarazioni.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **assistere la direzione generale**, affiancando la direzione nelle riunioni di lavoro, effettuando la redazione dei verbali societari, provvedendo alla calendarizzazione degli appuntamenti/incontri di lavoro sull'agenda direzionale, anche mediante specifici software e strumenti elettronici, provvedendo alla consegna dei libri societari, fissando gli appuntamenti sull'agenda direzionale, tenendo conto delle disponibilità e dando precedenza alle questioni più rilevanti e ricordando, attraverso recall, i diversi impegni della direzione, sintetizzando l'oggetto dell'incontro; **supportare nell'organizzazione di riunioni di lavoro, assemblee, viaggi e trasferte del personale**, adottando tecniche e modalità di comunicazione con i fornitori di beni e servizi per aziende, provvedendo alle prenotazioni di strutture ricettive per trasferte /viaggi di lavoro (ristoranti, hotel, titoli di viaggio, ecc.) della direzione e/o dipendenti, preparando proposte di convenzione/accordi/sconti con le strutture ricettive/ristorative, sistemando, secondo le indicazioni della direzione, gli ambienti di lavoro individuati per ospitare riunioni, conferenze stampa, ecc; **gestire la corrispondenza in entrata e in uscita**, organizzando archivi, cartacei ed elettronici, per la conservazione della corrispondenza aziendale, adottando modalità comunicative diverse, anche in relazione alla lingua da utilizzare, a seconda del destinatario della comunicazione, realizzando, anche con l'uso di software gestionali, le ordinarie attività di protocollazione della corrispondenza (cartacea e/o elettronica) e provvedere al successivo smistamento della stessa, provvedendo altresì alla scrittura di lettere/mail commerciali



utilizzando le modalità previste, lo specifico linguaggio commerciale e la terminologia di settore, adottando modalità di comunicazione diretta per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda ed avvalendosi con padronanza dei mezzi per la trasmissione e ricezione delle comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (fax, mail, posta ordinaria, corrieri, telefono, ecc.).

p) Portiere unico;

q) Portiere di notte;

Tali lavoratori conoscono la terminologia specifica in lingua straniera, la normativa in materia di tutela della Privacy, la tecnica alberghiera, l'organizzazione alberghiera, principi di customer care, una seconda lingua straniera, tecniche di prenotazione, le normative statali e regionali per espletare le formalità di legge per la corretta gestione delle prenotazioni, procedura funzionamento del software di gestione alberghiera per essere sempre aggiornati sull'occupazione delle camere e delle sale comuni, la normativa inerente al settore turistico ricettivo e successive modificazioni, tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale, nonché tecniche di relazione con il cliente, tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente, procedure specifiche collegate all'esecuzione del servizio, procedure di primo intervento e soccorso. Essi conoscono altresì norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi, procedure per la sorveglianza e sicurezza degli ambienti, delle persone e dei valori.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **gestire procedure di prenotazione**, assistendo il cliente in almeno due lingue, analizzando l'esigenza del cliente raccogliendo le informazioni necessarie alla sua piena comprensione, verificando le disponibilità delle camere e delle sale comuni, utilizzando software gestione delle prenotazioni e strumenti a supporto delle attività di prenotazione, comunicando in modo efficace con il cliente in almeno 2 lingue e compilando la scheda di notifica alberghiera da trasmettere alle forze dell'ordine; **gestire procedure di check-in e check-out alberghiero in almeno due lingue**, accogliendo il cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.), interagendo con gli addetti al reparto piani in modo da assicurare la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro dei bagagli dei clienti, leggendo il planning delle prenotazioni, per assegnare le camere a seconda delle richieste pervenute e delle disponibilità, emettendo fatture e/o ricevute fiscali e riscuotendo i pagamenti, comunicando in modo efficace con il cliente in almeno 2 lingue, archiviando materiali e documenti, compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza; **assistere il cliente durante il soggiorno notturno alberghiero**, utilizzando procedure servizio sveglia, assicurando il servizio chiavi, accogliendo i singoli clienti o gruppi di turisti anche stranieri, gestendo i reclami attivando le procedure e i contatti per la presa in carico degli stessi, facendo recapitare negli alloggi i bagagli, ricevendo e consegnando agli ospiti messaggi, fornendo al cliente anche in lingua straniera, le informazioni utili per il soggiorno nell'albergo (spazi-regolamento-funzionamento) e quelle essenziali sulla località di soggiorno, effettuando interventi di primo soccorso; **garantire la vigilanza interna della struttura alberghiera durante l'orario notturno**, controllando l'ingresso della struttura, il



funzionamento dei sistemi di sicurezza degli impianti, i movimenti in entrata ed uscita degli ospiti, intervenendo in caso di emergenza, adottando procedure di custodia valori, utilizzando procedure per la valutazione delle segnalazioni d'allarme e applicando le norme di prevenzione e di sicurezza sul lavoro.

r) Coordinatore reparto cure sanitario;

Tali lavoratori conoscono elementi di economia sanitaria, elementi di organizzazione aziendale, programmazione economica e diritto sanitario, management sanitario, elementi di diritto pubblico e delle fonti del diritto, sistemi per la gestione della qualità, principi di diritto amministrativo, nozioni sanitarie e cliniche specifiche in riferimento agli ambiti professionalizzanti della classe cui appartiene il coordinatore, nonché sociologia dell'organizzazione, il linguaggio tecnico in lingua inglese, sociologia dei processi economici e del lavoro, elementi di deontologia professionale ed elementi di statistica. Essi conoscono altresì la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, tecniche e principi di comunicazione efficace, tecniche di gestione del team, la normativa antinfortunistica riferita al ruolo, le misure di sicurezza, i dispositivi di protezione e di tutela dell'ambiente di lavoro, nonché i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale, le principali procedure di emergenza e primo soccorso e le tecniche e i protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti, le procedure e la documentazione prevista dal sistema di qualità, i principi identificativi e di sicurezza dei prodotti.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **identificare, ricercare e monitorare i bisogni sanitari espressi da una popolazione di riferimento; pianificare risposte sanitarie adeguate ai bisogni rilevati; monitorare processi di lavoro; identificare e far applicare protocolli sanitari; programmare l'ottimizzazione delle risorse (umane, tecnologiche, informatiche, economiche, ecc.); collaborare con/gestire uno staff di specialisti (qualità, sicurezza, marketing, amministrazione, ecc.); programmare, gestire e valutare i servizi assistenziali nell'ottica del miglioramento della qualità (programmazione, pianificazione, azione, valutazione); elaborare ed interpretare report gestionali; consultare le principali banche dati di rilievo professionale; controllare e presidiare le risorse economiche impiegate, definendo budget economici, collaborando all'impostazione di sistemi di controllo di gestione, applicando la normativa specifica di settore, rendicontando l'attività, elaborando ed interpretando report economici; verificare la rispondenza degli standard operativi a quelli nazionali ed europei; pianificare e gestire momenti di comunicazione e scambio con i principali stakeholders della struttura sanitaria di competenza; progettare interventi di educazione alla salute rivolta a gruppi ed a singole persone.**

s) Capo centralinista;

Tali lavoratori conoscono l'organigramma aziendale, elementi di organizzazione aziendale e di gestione delle risorse umane, funzionalità dei principali ausili tifloinformatici e tiflogici, i servizi Internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica), la



terminologia tecnica del settore di riferimento, principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale, funzionalità dei principali software applicativi di ufficio, tecniche di individuazione e riconoscimento tra interlocutori interni ed esterni e di individuazione delle risposte funzionali per una differenziazione delle informazioni e dei servizi offerti da un posto operatore; tecniche di comunicazione interpersonale, elementi di telefonia di base e specialistica, funzionalità e caratteristiche del centralino, la normativa in materia di tutela della Privacy e sulla sicurezza nel posto di lavoro, la lingua inglese e altre lingue estere correlate allo svolgimento dell'attività di centralinista.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire il traffico telefonico e gli ausili tffloinformatici**, individuando tecniche per la raccolta di dati e informazioni (Internet/Intranet), applicando regole e criteri per lo smistamento delle chiamate in ingresso e in uscita, tecniche di gestione degli ausili tffloinformatici e tfflogici e le funzioni del centralino per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne all'ufficio; **gestire i flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione di riferimento**, utilizzando applicativi informatici per l'elaborazione di documenti, messaggi, testi, individuando ruoli e riferimenti nell'organigramma aziendale, applicando elementi di fraseologia telefonica di base in lingua estera, tecniche di gestione degli ausili tffloinformatici e tfflogici, modalità e stili di comunicazione verbale adeguati ai contesti per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda, interagendo nelle fasi di comunicazione verbale, telefonica, telematica riferite al processo di accoglienza ed interpretando le richieste dell'interlocutore.

t) Capo assistente bagnanti;

Tali lavoratori conoscono la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici, l'impiantistica per balneazione, elementi di organizzazione del lavoro, le norme comportamentali per il bagnante, elementi di pronto soccorso, nonché i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **supervisionare il lavoro dei collaboratori subordinati; supervisionare ed effettuare la manutenzione delle condizioni igieniche di stabilimenti balneari**, applicando tecniche di igienizzazione degli ambienti, procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro e procedure di manutenzione ordinaria di impianti sportivi; **effettuare la sorveglianza delle attività di balneazione**, utilizzando attrezzature salvataggio in acqua, attrezzature d'ordinanza del bagnino, applicando tecniche di sorveglianza, conducendo imbarcazioni per salvataggio, applicando tecniche di salvataggio in acqua, procedure di gestione delle situazioni di emergenza e procedure di primo soccorso.

u) Coordinatore housekeeping, villaggi turistici, bed&breakfast;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche dei servizi alberghieri (housekeeping, villaggi turistici, bed&breakfast), tecniche di programmazione del lavoro nelle strutture alberghiere, normativa e strumenti per la sicurezza sul lavoro nelle strutture alberghiere, tecniche di gestione dei gruppi



di lavoro e motivazione del personale, le diverse tipologie di servizi accessori, le caratteristiche e standard di comfort delle strutture alberghiere, nonché elementi di contabilità aziendale, organizzazione dei processi di lavoro nelle strutture alberghiere, strumenti per il monitoraggio di efficacia ed efficienza dei servizi alberghieri, la normativa fiscale e amministrativa sulle strutture alberghiere, gli strumenti (anche digitali) per la raccolta e gestione dei reclami dei clienti e le prenotazioni e la metodologia HACCP per gli alberghi. Essi conoscono altresì caratteristiche e funzioni dei software per la gestione di strutture alberghiere, tecniche di accoglienza del cliente, elementi di marketing e comunicazione, la lingua inglese livello C1 Europass e una seconda lingua straniera livello B2 Europass, nonché la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire le risorse umane della struttura**, applicando tecniche di addestramento del personale, rilevando i fabbisogni formativi del personale, predisponendo procedure di valutazione e monitoraggio delle prestazioni del personale, programmando le attività e i turni di erogazione del servizio e definendo i ruoli e compiti del personale; **coordinare le procedure di erogazione del servizio alberghiero** monitorandone efficienza ed efficacia; **gestire i clienti durante il soggiorno**, gestendo le prenotazioni utilizzando strumenti e applicativi informatici dedicati, applicando tecniche di gestione dell'accoglienza, check-in, presentazione e promozione dei servizi offerti dalla struttura alberghiera, coordinando le attività di informazione e promozione dei servizi (turistici; culturali; sociali; commerciali) disponibili sul territorio, applicando strumenti di gestione amministrativa delle strutture alberghiere.

v) Traduttore e Corrispondente in lingue estere;

Tali lavoratori conoscono teoria della traduzione, traduzione specializzata, le specifiche tecniche, metodologia della ricerca specialistica, i termini e significati tecnici, i linguaggi specialistici, i glossari, nonché i principali software per Computer Aided Translation, le schede terminologiche, la sintassi e fraseologia dedicata e le tecniche di scrittura e redazione, correzione di bozze ed editing. Essi conoscono altresì cultura, civiltà ed istituzioni straniere, elementi di mediazione interculturale e linguistica, elementi di semantica, glottologia e linguistica, le lingue straniere loro richieste ed il relativo linguaggio tecnico specialistico. Essi conoscono inoltre la normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza sul lavoro, la normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore), le tecniche di scrittura e i generi della narrazione, nonché la terminologia e i linguaggi settoriali.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **elaborare in autonomia la traduzione dei testi**, applicando tecniche di analisi traduttologica, di correzione testi, di interrogazione di banche dati terminologiche, di revisione, di ricerca (dati/informazioni/notizie), di scrittura e di traduzione scritta, nonché utilizzando software elaborazione testi (Word o analoghi), software gestione terminologica di glossari bilingue e software traduzione assistita-CAT; **selezionare in autonomia le risorse teoriche e analizzare le specifiche tecniche**, individuando le connessioni tra tecnicismi e strategie traduttive, correlando le strategie



traduttive e il testo settoriale, comparando gli orientamenti teorici finalizzati alla traduzione specialistica e rielaborando e strutturando le specifiche tecniche; **strutturare in autonomia criticamente il vocabolario tecnico**, impiegando con adeguata abilità le fonti lessicografiche, reperendo e consultando consapevolmente i dati on-line; **predispone in autonomia il materiale da tradurre**, individuando il linguaggio specialistico di settore, selezionando il glossario di riferimento, preparando i file oggetto di traduzione e interpretariato e confrontando dizionari generici e specialistici; **organizzare le attività di processo**, gestendo le relazioni con la committenza, pianificando le fasi del processo, strutturando le voci di budget e valorizzando l'esperienza acquisita; **contestualizzare in autonomia tecniche e strumenti**, analizzando le nozioni di traduzione assistita, scegliendo lo strumento adeguato e ottimizzando l'ambiente di lavoro; **progettare in autonomia percorsi di ricerca terminologica**, identificando domini e sottodomini del settore terminologico, pianificando e orientando le strategie di ricerca terminologica, strutturando la scheda terminologica, identificando i fraseggi tecnici e la fraseologia settoriale della lingua di arrivo e approfondendo la competenza sintattica delle lingue speciali; **inquadrare in autonomia il processo di redazione e revisione**, analizzando il materiale da elaborare, interpretando le istruzioni e contestualizzando le convenzioni.

w) Promoter con esperienza tecnica e conoscenza di almeno due lingue straniere;

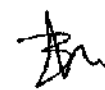
x) Programmatore di viaggi nazionali e internazionali con conoscenza di lingue straniere;

Tali lavoratori conoscono lingua Inglese livello C1 Europass, seconda lingua straniera livello B1 Europass, elementi di marketing turistico, nozioni di marketing e tecniche di composizione del Marketing Mix, il mercato dei tour operator e intermediari turistici, nozioni sulla composizione di itinerari di viaggio, le caratteristiche e proprietà di servizi e offerte dell'agenzia, le tecniche di comunicazione con i clienti, i canali per la distribuzione e promozione dei prodotti turistici, le tecniche di promozione dell'offerta turistica. Essi conoscono altresì i principali riferimenti normativi in materia di igiene per la gestione dei prodotti alimentari, le attrezzature e aree di lavoro in cucina, le procedure di autocontrollo HACCP, le caratteristiche e proprietà organolettiche degli alimenti.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **vendere pacchetti e servizi turistici**, applicando tecniche di promozione dell'offerta turistica, tecniche di gestione della relazione con il cliente in agenzia viaggi, tecniche di marketing operativo finalizzato alla vendita di servizi turistici, le vetrine e gli spazi interni dell'agenzia, tecniche di fidelizzazione del cliente, tecniche di analisi della customer satisfaction, criteri di selezione dell'offerta turistica, tecniche di presentazione dei pacchetti turistici, modalità di tariffazione dei servizi turistici, analizzando le richieste del cliente in merito al pacchetto turistico, personalizzando i pacchetti in funzione di specifiche richieste dei clienti e prenotando servizi e viaggi; **curare gli aspetti amministrativi relativi alla finalizzazione della vendita**, applicando tecniche di lavorazioni preliminari di cucina, tecniche di pulitura, taglio e preparazione delle materie prime, tecniche di allestimento di area di lavoro e attrezzature, tecniche di preparazione e cottura dei piatti base.

y) Addetto al cambio valute;



Tali lavoratori conoscono la documentazione tecnica di pertinenza, tecniche di gestione flussi informativi e comunicativi, organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico, modalità e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative, modalità e documentazione relativa all'assolvimento degli incarichi di mediazione, nonché la normativa generale e locale in materia di intermediazione, la lingua inglese livello B1 Europass, metodologie di maneggio denaro e cambio valute, la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali, i diversi sistemi di pagamento e di incasso, elementi di contabilità dei costi, modalità di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti, le modalità di pagamento elettronico, elementi di normativa fiscale e tributaria, elementi identificativi e di sicurezza dei prodotti.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare le operazioni di cassa**, applicando modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento, procedure apertura/chiusura cassa, tecniche di gestione cassa, tecniche di picking, utilizzando il lettore a tessere magnetiche per incasso, il registratore di cassa e i lettori ottici; **fornire servizio di assistenza commerciale ai clienti**, applicando tecniche di accoglienza, tecniche di ascolto attivo, tecniche di assistenza, tecniche di comunicazione efficace, tecniche di gestione dei conflitti, di interazione col cliente e tecniche di rilevazione dei bisogni.

zz) Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

QUARTO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori che, in condizioni di autonomia esecutiva, anche preposti a gruppi operativi, svolgono mansioni specifiche di natura amministrativa, tecnico-pratica o di vendita e relative operazioni complementari, che richiedono il possesso di conoscenze specialistiche comunque acquisite.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: **1) coordinarsi con gli altri; 2) orientamento al servizio; 3) flessibilità; 4) gestione del tempo; 5) negoziazione; 6) problem solving; 7) pensiero critico; 8) gestione dei conflitti; 9) comunicazione efficace; 10) resilienza**. Esse vengono applicate in contesti di norma prevedibili e soggetti a cambiamenti, provvedendo al conseguimento degli obiettivi conseguiti, coordinando e integrando le attività e i risultati anche di altri soggetti, partecipando altresì al processo decisionale e attuativo.

Profili esemplificativi:

a) Segretario;

Tali lavoratori conoscono principi di organizzazione aziendale, tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di time management, nozioni sulle caratteristiche dei titoli di viaggio, tecniche



di comunicazione e promozione (anche in logica web based), nonché cenni di visual merchandising e tipologie di layout dispositivi, le tipologie dei documenti contabili, le funzionalità di base dei principali software applicativi per il trattamento di documenti amministrativo-contabili, i principi di base di normativa relativa alla privacy, contabilità generale, sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie. Essi conoscono altresì le tecniche comunicative e relazionali, le funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali), caratteristiche e funzionalità delle attrezzature d'ufficio (PC, telefono, fotocopiatrice, scanner), l'informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica, PEC) e le principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e web based.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **organizzare riunioni ed eventi**, in coerenza con le indicazioni ricevute, applicando le principali tecniche per la redazione di comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune anche in modalità web based ed adottando procedure e tecniche per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti; **provvedere alla gestione di comunicazioni ed informazioni**, distinguendo gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita, identificando le priorità (quando non esplicitate), utilizzando i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'uffici e gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni, individuando ed applicando modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio e applicando le principali tecniche per la redazione di comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune, anche in logica web based (social media, community).

b) Cuoco capo partita;

Tali lavoratori conoscono le metodologie di organizzazione della dispensa, le caratteristiche nutrizionali e le proprietà organolettiche degli alimenti, le tecniche di conservazione e stoccaggio dei prodotti alimentari, la normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e le norme sull'etichettatura dei prodotti. Essi conoscono altresì, a seconda della "partita", le modalità di preparazione degli alimenti sia cotti che crudi, dei vari tipi di taglio del bestiame, del pollame e della selvaggina, delle tecniche di pulitura, flettatura, marinatura del pesce, delle modalità di cottura delle diverse carni, pesci, ortaggi, delle tecniche di pulitura e taglio delle verdure, dell'arte dolciaria, dell'uso appropriato delle erbe aromatiche e delle spezie, i processi di preparazione dei piatti e quelli di cottura degli alimenti, nonché elementi di scienze dell'alimentazione, le ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale e le caratteristiche della tradizione culinaria del territorio di riferimento, la gestione di allergie e intolleranze alimentari e le diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali (vegetariana, macrobiotica, ecc.). Tali lavoratori conoscono, inoltre, le tecniche e le metodologie di sanificazione, i prodotti da utilizzare, la loro azione e le corrette modalità d'impiego, nonché le procedure aziendali per la tracciabilità del prodotto e il ciclo produttivo di riferimento, gli impianti



di produzione e gli strumenti di lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire gli ordini alimentari per la partita di riferimento; organizzare i gruppi di lavoro assegnando i diversi compiti; controllare il rifornimento della dispensa; verificare la mise en place delle portate; controllare il rispetto della normativa vigente in materia di igiene e sicurezza alimentare;** laddove richiesto, **elaborare il menù**, scegliendo sulla scorta delle indicazioni del proprietario, gli antipasti, i primi piatti, i secondi piatti, i contorni, dessert e frutta/macedonia da inserire nel menù sia fisso che giornaliero, dal punto di vista qualitativo e quantitativo, tenendo conto della stagionalità, dei costi di produzione dei piatti, delle prenotazioni ricevute e del flusso standard di clienti, redigendo e consegnando alla direzione il menù elaborato, con indicazione dei principali ingredienti, al fine di pubblicare il menù ed informare i camerieri; **coordinare i collaboratori nella preparazione di semilavorati per le pietanze; sovrintendere la pulizia del locale e delle attrezzature in uso.**

c) Cuoco di cucina non organizzata in partite, intendendosi per tale colui che, indipendentemente dalla circostanza che operi in una o più partite, assicura il servizio di cucina; Tali lavoratori conoscono i prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria, procedure di manutenzione ordinaria attrezzi e utensili meccanici, gli utensili per la preparazione dei cibi, le ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale, i processi di preparazione di piatti, i processi di cottura degli alimenti, l'organizzazione della cucina, la normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), elementi di merceologia alimentare, gli ingredienti per la decorazione di piatti, elementi di culinaria ed elementi di scienze dell'alimentazione. Essi conoscono altresì le modalità di conservazione dei cibi, il mercato della ristorazione ed elementi di gastronomia.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro**, applicando tecniche di pulizia degli ambienti, tecniche di manutenzione forni da cucina di vario tipo, procedure per pulizia meccanismi di elettrodomestici, procedure di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni alimentari, procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), norme e principi di igiene e sicurezza alimentare e utilizzando macchinari per la pulizia di stoviglie elaborare/aggiornare il menù e preparare i relativi piatti, utilizzando utensili per la preparazione dei cibi, attrezzature per la cottura di cibi, applicando tecniche di preparazione degli impasti, tecniche di guarnizione di cibi e bevande, tecniche di cottura dei cibi, procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), principi nutrizionali e criteri di dosaggio degli ingredienti; **effettuare il rifornimento delle forniture per un ristorante**, applicando procedure di controllo qualità materie prime alimentari, criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari, procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione), criteri di selezione di ricette alimentari, criteri di scelta degli ingredienti.

d) Gastronomo;



Tali lavoratori conoscono la classificazione dei prodotti del banco gastronomico, le caratteristiche merceologiche dei principali prodotti agroalimentari, tecniche di comunicazione, tecniche di taglio e sporzionatura dei prodotti, criteri e tecniche di esposizione di prodotti, tecniche di prezzatura dei prodotti, i protocolli HACCP, la catena del caldo e del freddo.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire il banco gastronomia**, predisponendo prodotti per il take away, utilizzando tecniche di taglio e confezionamento di formaggi e prodotti gastronomici, tecniche di taglio, toelettatura e confezionamento dei salumi, mantenendo in ordine la merce esposta rispettando le scadenze, gestendo e sanificando le attrezzature del banco gastronomico, esponendo cartellini dei prezzi e materiale promozionale, gestendo in maniera efficace le obiezioni del cliente, fornendo informazioni tecniche sui prodotti in vendita, pulendo e igienizzando spazi e attrezzature e applicando le procedure HACCP.

e) Cameriere ai vini, antipasti, trinciatore;

Tali lavoratori conoscono il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative, le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in sala e/o nel bar e loro funzionamento, la grammatica, la sintassi e terminologia tecnica di settore della lingua inglese e di una seconda lingua straniera, le caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti, nonché le tecniche di degustazione e le caratteristiche merceologiche dei principali vini. Essi conoscono altresì i principi di enogastronomia, le principali tecniche di servizio e miscela dei vini, le tecniche di preparazione e servizio delle bevande da sala e da bar, i sistemi di conservazione di: materie prime alimentari, prodotti finiti, vini, nonché le tecniche di allestimento dello spazio ristorativo e di mise-en place di tavoli e banchetti e le tecniche di comunicazione. I suddetti lavoratori conoscono inoltre principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative, le norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77) e le disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **provvedere all'approntamento degli spazi di ristorazione**, recependo le direttive impartite per l'organizzazione, l'allestimento ed il riordino dello spazio di ristorazione, adottando stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi in rapporto a tipologia di servizio ed evento, applicando modalità e procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia di ambienti/spazi di ristorazione e degli strumenti di lavoro e rilevando il livello dei consumi delle materie prime e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al reintegro se necessario; **provvedere all'assistenza al cliente**, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi di erogazione del servizio e rilevando il grado di soddisfazione del cliente, traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso, cogliendo ed interpretando preferenze culinarie e richieste della clientela, consigliando abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di bevande e vini offerta e adottando modalità di acquisizione e registrazione delle ordinazioni, assumendo le priorità/richieste espresse dal cliente; **realizzare il servizio di ristorazione**,



individuando ed adottando tecniche di servizio differenziate in ragione del menù e della tipologia di struttura ristorativa-cottura in sala, prime colazioni, servizio ai tavoli, buffet, servizio al bancone bar/caffetteria, ecc. ed adeguando lo stile ristorativo alle variate situazioni di contesto, cogliendo e riconoscendo priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio e trasferendole funzionalmente ai servizi correlati, " verificando i tempi di esecuzione e lo stato di avanzamento delle attività, interagendo in modo funzionale con gli altri settori di attività, adottando tecniche di predisposizione strutturale ed estetica delle pietanze, (porzionatura, trinciatura, servizio alla fiamma, spinatura a bordo tavolo, decorazione dolci, ecc.); **eseguire lo sviluppo sensoriale degustazione vini**, identificando il fabbisogno qualitativo dei vini in ragione della tipologia di menù offerta, nonché del target clienti di riferimento, valutando la qualità alimentare e degustativa dei prodotti vinicoli, applicando tecniche di degustazione dei vini (profumo, gusto, colore) e metodologie di abbinamento vino-sapori, nonché scegliendo l'adeguata temperatura di servizio dei vini e la tipologia di bicchieri appropriata.

f) Barman;

Tali lavoratori conoscono la lingua inglese livello A2 Europass, la normativa sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro, la normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP, le diverse tipologie di bevande (alcoliche, cocktail, long drink ed analcoliche), vini, distillati, liquori, nonché la caffetteria, i macchinari e i prodotti da bar. Essi conoscono altresì elementi di igiene ambientale, i principi di organizzazione del servizio bar, i principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati, i sistemi di monitoraggio e procedure di reporting per la segnalazione dei livelli di consumo/usura dei materiali/prodotti impiegati, le tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento, le tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, nonché gli utensili per la preparazione di bevande e, laddove richiesto, quelli per la preparazione dei cibi. I suddetti lavoratori conoscono, inoltre, elementi di enologia e gastronomia, le principali ricette per la preparazione bevande, snack e menù rapidi, nonché le modalità di conservazione di cibi e bevande.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare il servizio bar**, applicando le norme di igiene e sicurezza alimentare, le procedure di gestione degli ordini, le tecniche di accoglienza della clientela, le tecniche di guarnizione, presentazione e servizio di cibi vini e bevande alcoliche; **eseguire l'allestimento del bancone**, applicando le norme di igiene e sicurezza alimentare, le procedure di avvio macchine e utilizzando i macchinari per la pulizia di stoviglie e i prodotti per la pulizia dei locali; **preparare il servizio bar**, applicando norme di igiene e sicurezza alimentare, le tecniche di preparazione di bevande, cocktail snack e menù rapidi, nonché utilizzando gli strumenti preparazione bevande e gli utensili per la preparazione dei cibi; **rifornire e stoccare le bibite e i prodotti del bar**, applicando le procedure di base di controllo ordini, di rifornimento del bancone bar, di conservazione di alimenti e bevande e applicando tecniche di pianificazione del comparto beverage; **provvedere all'accoglienza e assistenza al cliente**, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla



relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio.

g) Capo gruppo mensa;

Tali lavoratori conoscono i criteri di allestimento della sala, i criteri di mise en place dei tavoli, elementi di comunicazione interpersonale, elementi di culinaria, elementi di enologia, elementi di gestione dei servizi di ristorazione, nonché i principi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane e i materiali per arredo tavola (tovaglie, stoviglie, posateria, segnaposti, ecc.). Essi conoscono altresì il mercato del vino, il mercato fornitori del settore ristorazione, l'organizzazione servizi di ristorazione, nonché le tecniche di accoglienza clienti, le tecniche di coordinamento e gestione di team e di pianificazione di attività, le tecniche di degustazione, le tecniche enologiche, la tipologia di bevande (vini, distillati, liquori) e la grammatica, la sintassi e terminologia tecnica di settore della lingua inglese e di una seconda lingua straniera. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale. I suddetti lavoratori conoscono inoltre principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative, le norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari e le disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **coordinare i servizi di sala ristorante/mensa**, applicando modalità di coordinamento del lavoro, procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), regole del servizio di sala, tecniche di comunicazione interpersonale, tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro e tecniche di gestione del personale; **garantire l'accoglienza del cliente di un ristorante**, applicando criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande, regole del servizio di sala, tecniche di comunicazione efficace, tecniche di evasione degli ordini (ristorazione) e tecniche di interazione col cliente.

h) Secondo pasticcere;

Tali lavoratori sostituiscono il Primo pasticcere in caso di sua assenza. Pertanto, posseggono le medesime conoscenze e competenze del Primo pasticcere, sebbene esse siano meno approfondite e consolidate sul versante manageriale. Tra le competenze di ruolo differenti rispetto alle suddette è inoltre possibile annoverare: collaborare con il Primo pasticcere, comunicandogli eventuali criticità.

l) Addetto alla gelateria;

Tali lavoratori conoscono tecniche di comunicazione, tecniche di confezionamento, elementi di merceologia alimentare, tecniche di pastorizzazione, aromatizzazione, raffreddamento e decorazione, tecniche e sistemi di conservazione e stoccaggio, le normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio, le normative di igiene e sicurezza sul lavoro e salvaguardia ambientale di settore, le normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di preparazione e vendita, i prodotti per la sanificazione, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria, procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino, nonché elementi di ergonomia, processi e cicli di lavoro della produzione di gelateria, le attrezzature specifiche e le terminologie tecniche di settore.



Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **provvedere a confezionare e vendere il prodotto in base alle richieste del cliente**, utilizzando tecniche di comunicazione ed eseguendo le operazioni di confezionamento; **effettuare le operazioni di conservazione, stoccaggio e preparazione dei prodotti di gelateria in conformità alle norme igienico-sanitarie**, utilizzando le principali tecniche di pastorizzazione, aromatizzazione e raffreddamento dei prodotti di gelateria, approntando materie prime per la preparazione di prodotti di gelati e adottando tecniche di trattamento e di conservazione; **provvedere a predisporre e curare gli spazi di lavoro**, eseguendo le operazioni di pulizia, al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali; **pianificare le fasi del processo di lavorazione sulla base delle istruzioni ricevute**, utilizzando attrezzature specifiche del settore e le istruzioni per predisporre autonomamente le diverse attività.

j) Pizzaiolo;

Tali lavoratori conoscono procedura, tecniche e strumenti di amalgama ed impasto degli ingredienti, reazioni fisicochimiche e microbiologiche legate alla lavorazione ed alla lievitazione degli impasti, tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la lavorazione dell'impasto, caratteristiche fisiche, chimiche, biologiche e nutrizionali delle materie prime e dei prodotti utilizzati nella preparazione degli impasti, dosaggi degli ingredienti in relazione alla quantità ed alla tipologia di impasti da realizzare, nonché indicatori di bontà e qualità degli ingredienti utilizzati, norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro e principali riferimenti legislativi e normativi in materia di haccp. Essi conoscono altresì tecniche di conservazione degli ingredienti, tecniche di formatura e di disposizione delle farciture su pizze e focacce, tecniche di preparazione/trattamento degli ingredienti di farcitura, principali caratteristiche e modalità di funzionamento dei forni (a legna, elettrici), il processo di cottura dei prodotti di pizzeria, tecniche di infornata, nonché le caratteristiche degli utensili manuali e degli apparecchi per la lavorazione degli impasti e la farcitura di pizze e focacce, caratteristiche e modalità d'uso dei prodotti per la pulizia di utensili e apparecchiature, le procedure di pulizia dei forni (a legna, elettrici), condizioni di igiene dell'abbigliamento da lavoro, materiali idonei al confezionamento di pizze e focacce e le principali tecniche di manutenzione ordinaria e di verifica di funzionamento dei forni (a legna, elettrici).

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **provvedere alla preparazione dell'impasto della pizza e delle focacce**, calcolando la dose di impasto da preparare in relazione alla quantità di pizza/focacce da cuocere ed ai tempi di lievitazione, manipolando il disco di pasta fino a conferirgli le dimensioni opportune (in larghezza e spessore) garantendo le condizioni prescritte, l'igiene e la salute, proteggendo adeguatamente i singoli pani di pasta in fase di lievitazione e fino al loro utilizzo, monitorando il processo di lievitazione, amalgamando gli ingredienti applicando le modalità di lavorazione del caso (manuale o con impastatrice) e scegliendo le materie prime in qualità e quantità adeguata alla preparazione dell'impasto; **preparare e disporre le farciture su pizze e focacce**, disponendo il



condimento/farcitura in maniera uniforme e seguendo l'ordine adeguato (prima della cottura o a crudo), pulendo, tagliando, preparando gli ingredienti della farcitura, garantendo le condizioni prescritte l'igiene e la salute, scegliendo gli ingredienti delle farciture in qualità e quantità adeguata alle tipologie di pizze/focacce previste in menù ed alle quantità stimate di clienti e conservando i semilavorati in vista del loro successivo impiego applicando opportuni sistemi e metodi di conservazione; **effettuare la cottura delle pizze e focacce**, tenendo sotto controllo il processo di cottura utilizzando parametri strumentali e visivi, disponendo nel forno le pizze/focacce, utilizzando la tecnica adeguata al forno a disposizione (elettrico/a legna) ed effettuando le regolazioni necessarie a garantire una cottura uniforme; **provvedere ad organizzare il luogo e le attrezzature di lavoro**, verificando il rispetto delle condizioni di igiene e pulizia dell'abbigliamento e della tenuta da lavoro, la disponibilità delle confezioni per l'asporto delle pizze e focacce, la disponibilità di tutti gli ingredienti necessari alle diverse tipologie di farciture ed organizzarli sul piano di lavoro, effettuando altresì la pulizia dei piani di lavoro, delle apparecchiature e dei forni, secondo le specifiche procedure previste e preparando i piani di lavoro per la manipolazione, la lievitazione, la conservazione degli impasti e per la realizzazione delle farciture.

k) **Addetto videoterminalista backoffice;**

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche del settore, l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera, le 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, il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio, gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività, il linguaggio tecnico appropriato, le modalità di gestione del magazzino e del trasporto, le check list per il controllo ed il collaudo, gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari, le principali tecniche di comunicazione, nonché i principali software applicativi, le normative sulla privacy e, laddove richiesto, principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica. Essi conoscono altresì le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura, le condizioni di stoccaggio dei materiali, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza, l'organizzazione degli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni e i dispositivi di protezione individuale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire la lettura e l'interpretazione della documentazione tecnica; eseguire la redazione, lettura ed interpretazione di lettere e documenti in una lingua straniera; laddove richiesto, applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita; laddove richiesto preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento, provvedere a redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentando i risultati conseguiti e commentandoli negli aspetti salienti; organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.**



l) Centralinista in lingue estere (intendendosi per tale quel lavoratore che, avendo buona e specifica conoscenza delle lingue estere, sia in grado di eseguire prestazioni specializzate oltre che per le comunicazioni interne anche per quelle internazionali, determinandone anche le tariffe);

Tali lavoratori conoscono l'organigramma aziendale, elementi di informatica correlati all'uso del posto operatore, tecniche di comunicazione interpersonale, elementi di telefonia di base e specialistica, funzionalità e caratteristiche del centralino, la normativa in materia di tutela della Privacy e sulla sicurezza nel posto di lavoro, la lingua inglese e altre lingue estere correlate allo svolgimento dell'attività di centralinista.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare lo smaltimento del traffico telefonico**, utilizzando software per la gestione di rubriche telefoniche, software di trattamento testi, software di navigazione e posta elettronica, la strumentazione del centralino telefonico, applicando tecniche di filtro telefonico, nonché tecniche di comunicazione efficace.

m) Conducenti di automezzi pesanti (intendendosi per tale quel lavoratore che, in possesso dei requisiti previsti dalla legge, venga adibito alla conduzione di automezzi di peso complessivo a pieno carico superiore a tremilacinquecento chilogrammi);

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche tecniche del mezzo, le componenti elettroniche del veicolo, tecniche di controllo e manutenzione del motore diesel, la documentazione amministrativa relativa ai trasporti conto terzi, elementi di logistica, elementi di meccanica automobilistica, l'equipaggiamento ruote di un veicolo, nonché le mappe e cartografie, la normativa del codice stradale, la normativa sulla sicurezza sul lavoro, la normativa e le procedure sui trasporti terrestri e la circolazione di autoveicoli, la normativa sul trasporto e deposito di merci pericolose e le procedure di carico e scarico merci (bolle). Essi conoscono altresì le procedure di controllo e compilazione documenti di trasporto, le procedure di rilevazione anomalie del veicolo, le procedure e manovre di emergenza, le procedure operative in caso di sinistro stradale, le reti di comunicazione e trasporto, la scheda di trasporto, gli strumenti per diagnostica pneumatici degli autoveicoli e le tecniche di imbracatura carichi.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **realizzare la manutenzione ordinaria del veicolo**, applicando procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro, procedure per richiesta collaudi tecnici e revisioni (autoveicoli), tecniche di manutenzione ordinaria del veicolo, utilizzando strumenti per la manutenzione elettrica e strumenti per la manutenzione meccanica; **effettuare trasporto merci su autoveicoli di massa autorizzata superiore a 3,5 tonnellate**, applicando criteri di definizione di modalità e tempi di consegna delle merci, criteri di pianificazione degli itinerari, criteri di selezione degli itinerari, modalità di compilazione documenti di viaggio, modalità di consegna delle merci, modalità di controllo delle bolle di accompagnamento merci, procedure di verifica della funzionalità del mezzo, procedure operative in caso di sinistro stradale, tecniche di analisi delle criticità nei tragitti trasporto merci, tecniche di carico/scarico materiali, tecniche di guida sicura, utilizzando la modulistica per autotrasporto e sistemi di posizionamento elettronici e satellitari.



n) Operaio specializzato;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche del settore, l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera, le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto, le 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, nonché le check list per il controllo ed il collaudo, il glossario della professione e il linguaggio tecnico, il linguaggio tecnico basilare in lingua straniera, gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività, i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza se richiesto dalla mansione, la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie), le caratteristiche tecnologiche dei materiali, le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente, i dispositivi di protezione individuale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire interventi di particolare precisione per l'aggiustaggio, manutenzione e riparazione di macchine, impianti ed attrezzature, in base ad indicazioni, per schemi o disegni equivalenti; provvedere ad individuare e valutare i guasti su attrezzature complesse, in base alle indicazioni ricevute dai supervisori.**

o) Operaio specializzato addetto alla riparazione di macchine distributrici di cibi e bevande;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche del settore, l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera, le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto, le 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, nonché le check list per il controllo ed il collaudo, il glossario della professione e il linguaggio tecnico, il linguaggio tecnico basilare in lingua straniera, gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività, i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza se richiesto dalla mansione, la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie), le caratteristiche tecnologiche dei materiali, le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente, i dispositivi di protezione individuale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire interventi di particolare precisione per l'aggiustaggio, manutenzione e riparazione di macchine per la distribuzione di cibi e bevande, in base ad indicazioni per schemi o disegni equivalenti e alle indicazioni ricevute dai supervisori.**

p) Operatore C.E.D.-Consollista;

Tali lavoratori conoscono gli ambienti di sviluppo e i relativi strumenti (CASE - IDE), le applicazioni critiche e distribuite, tecniche di manutenzione di una base dati, architetture software, le basi di dati, le componenti COM, COM+, .NET e ASP, nonché la gestione e i permessi sugli oggetti e comandi (GRANT, REVOKE, DENY). Essi conoscono altresì l'identificazione della soluzione IT, le interfacce standard di database (ODBC, JDBC), i linguaggi



di programmazione, la manipolazione dati in una base dati (stored procedure, transazioni, trigger, viste), i metodi di programmazione software, nonché i modelli di applicazioni Internet, i modelli di dati, il modello Object Oriented all'analisi di sistemi, le piattaforme di sviluppo per applicazioni web e i principi di programmazione sicura. I suddetti lavoratori conoscono inoltre il processo di sviluppo software, progettazione e sviluppo di applicazioni web, la programmazione orientata agli oggetti, la sicurezza delle applicazioni web, i sistemi operativi SQL (Structured Query Language), gli standard J2EE, gli strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin) e le tecnologie web, nonché le norme sulla sicurezza sul lavoro, e il linguaggio tecnico in lingua inglese.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire la programmazione del software**, utilizzando il linguaggio UML e strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin), linguaggi di programmazione, metodologie di programmazione software, strumenti CASE e IDE, strumenti di collaborazione (es. messaggi, forum) e di controllo delle versioni, strumenti di misurazione delle prestazioni, XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati; **eseguire lo sviluppo di applicazioni web**, applicando tecniche di creazione applicazioni Internet con moduli multipli, utilizzando ASP o VBA in ambiente .NET, linguaggi e ambienti di sviluppo web (es. Java, .Net), piattaforme di sviluppo per applicazioni web, strumenti di costruzione di interfacce utente per Internet; **eseguire l'implementazione di basi dati**, applicando procedure, transazioni, trigger, funzioni definite dall'utente e viste, utilizzando il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un DB, interfacce standard di database ODBC, JDBC, strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin), XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati.

q) Addetto macchine elettrocontabile, Addetto back office;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche del settore, l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera, le norme e le buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi, gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività, il linguaggio tecnico (anche in lingua inglese), nonché le modalità di gestione del magazzino e del trasporto, le check list per il controllo ed il collaudo, le principali tecniche di comunicazione e i principali software applicativi. Essi conoscono altresì le procedure previste dal S.Q.A, le tecniche relative alle diverse fasi della vendita, principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica, i diversi sistemi di pagamento, le normative sulla Privacy, le principali normative fiscali vigenti, nonché le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura, tecniche di accoglienza e soddisfazione del cliente, l'ambiente dell'Office Automation.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare le rilevazioni contabili in partita doppia** (contabilità clienti, fornitori, contabilità IVA); **utilizzare i diversi mezzi e sistemi di pagamento ed incasso**; **impostare il primo bilancio di verifica**; **utilizzare gli strumenti previsti dal sistema gestionale aziendale per le registrazioni delle operazioni e dei fatti contabili**; **gestire e condividere file, cartelle e risorse hardware**;



Impostare documenti di testo semplici e di creare ed automatizzare tabelle semplici per elaborazioni extracontabili; effettuare verifiche mirate in ambito contabile, fiscale e dichiarativo; elaborare dei dati informativi del bilancio per la redazione di report; redigere, leggere e interpretare lettere e documenti (anche in lingua inglese) ; gestire attività di acquisto e di fatturazione; promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici.

r) Guardarobiere unico consegnatario;

Tali lavoratori conoscono le 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, le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali, le tecniche e le procedure per l'effettuazione della pulizia e di riassetto dei piani, delle camere e delle relative dotazioni, le procedure per evitare sottrazioni, smarrimenti, usi impropri dei materiali e delle dotazioni aziendali, nonché dei beni dei clienti, principi e procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone, compresi la valutazione dei bisogni del cliente, il raggiungimento degli standard di qualità e la valutazione della soddisfazione della clientela, nonché le disposizioni di tutela igienico sanitaria. Essi, laddove richiesto, conoscono altresì le procedure amministrative e d'ufficio, dei programmi di elaborazione di testi, delle tecniche di gestione di archivi e di basi di dati, nonché la lingua inglese livello A2 Europass, la normativa antinfortunistica riferita al ruolo, le misure di sicurezza, i dispositivi di protezione e di tutela dell'ambiente di lavoro, i principi e i metodi per trasportare beni e principi di gestione dei gruppi di lavoro.

Competenze

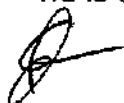
Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **effettuare la vigilanza degli accessi alle strutture** (laddove richiesto, tenere scrittura delle entrate/uscite dei visitatori, prevenire intrusioni nelle strutture, allontanare le persone indesiderate, ecc.); **curare la pulizia e il riordino degli ambienti** (mantenere la pulizia e l'ordine dei locali, svuotare i cestini e i contenitori di rifiuti, ecc.); laddove richiesto, **provvedere all'apertura e alla chiusura dell'edificio o dell'impianto; provvedere ad avviare e controllare gli impianti** (gestire l'impianto antifurto, gestire l'impianto antincendio, avviare l'impianto di illuminazione, ecc.); **assicurare la custodia, la conservazione e la cura del corredo**; laddove richiesto, **disporre il lavaggio meccanizzato, la stiratura, la conservazione e il mantenimento in efficienza del materiale**; **provvedere alla registrazione dell'entrata e dell'uscita del materiale che gli è affidato.**

s) Portiere;

Tali lavoratori conoscono la terminologia specifica in lingua straniera, la normativa in materia di tutela della Privacy, la tecnica alberghiera, l'organizzazione alberghiera, principi di customer care, una seconda lingua straniera, tecniche di prenotazione, nonché la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici, i sistemi d'allarme, le norme di primo soccorso.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare procedure di**



check-in e check-out alberghiero, utilizzando tecniche di comunicazione, applicando procedure di custodia valori, tecniche di accoglienza della clientela, procedure di registrazione documenti contabili, procedure di gestione pagamenti, tecniche di gestione delle prenotazioni alberghiere, procedure standard di check-in e check-out alberghiero ed utilizzando software di gestione delle prenotazioni; laddove previsto, **effettuare la vigilanza interna della struttura alberghiera durante l'orario notturno**, applicando modalità di verifica funzionamento dispositivi di sicurezza, procedure di custodia valori, tecniche di accoglienza della clientela, procedure per la valutazione delle segnalazioni d'allarme, tecniche di primo soccorso e procedure servizio sveglia.

t) Secondo Governante - Assistant housekeeper;

Tali lavoratori conoscono modalità di conservazione di prodotti da bar, materiali d'uso in ambito alberghiero (biancheria, materiale per le pulizie, prodotti per il frigobar, ecc.), criteri di gestione delle scorte, la normativa igienico-sanitaria applicabile al contesto della recettività alberghiera, tecniche di approvvigionamento prodotti, elementi di legislazione turistica, direttive strategiche aziendali, organizzazione alberghiera, nonché le procedure di riordino delle camere e degli spazi comuni: fasi, ruoli e modalità organizzative, tecnica alberghiera, tecniche di pianificazione di attività e tecniche per la gestione dei turni ed orari lavorativi. Essi conoscono altresì tecniche di Team Building, tecniche di valutazione prestazioni professionali, manutenzione di dotazioni e arredi alberghieri, la normativa igienico-sanitaria applicabile al contesto della recettività alberghiera, procedure di gestione del personale, procedure di riordino delle camere e degli spazi comuni: fasi, ruoli e modalità organizzative e sistemi di incentivazione al lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **collaborare alla gestione degli approvvigionamenti del materiale d'uso per il servizio ai piani**, applicando criteri di valutazione dello stato di usura di dotazione e arredi, norme di igiene e sicurezza alimentare, procedure di gestione degli ordini, procedure di segnalazione di non conformità merci, procedure per l'approvvigionamento, tecniche di pianificazione degli acquisti e utilizzando strumenti e tecniche per la misurazione degli standard di qualità; **collaborare alla supervisione del lavoro del personale ai piani**, applicando modalità di coordinamento del lavoro, tecniche di organizzazione del lavoro alberghiero ai piani, procedure di intervento in caso di disservizi in albergo, norme di igiene e sicurezza alimentare e utilizzando tecniche di pianificazione delle attività; **collaborare alla supervisione del riordino delle camere e degli spazi comuni**, applicando criteri di valutazione del personale, procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature, procedure per il controllo delle pulizie ai piani, tecniche di coordinamento del personale, tecniche di riordino delle camere, tecniche di pulizia e di igienizzazione degli ambienti, utilizzando prodotti per la pulizia dei locali e attrezzature per la pulizia degli ambienti.

u) Capo garage;

I suddetti lavoratori conoscono i principi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane, il linguaggio tecnico di riferimento in lingua inglese, gli strumenti per la raccolta e la



gestione delle richieste dei clienti, la normativa antinfortunistica riferita al ruolo, le misure di sicurezza, i dispositivi di protezione e di tutela dell'ambiente di lavoro. Essi conoscono altresì il codice della strada, le norme e i regolamenti sulla circolazione degli autoveicoli, nonché i regolamenti, le procedure e la modulistica aziendali in merito ad incidenti, guasti ed altre situazioni, elementi di base di meccanica ed elettronica, il funzionamento della strumentazione di bordo e i dispositivi di emergenza e di sicurezza a bordo. I suddetti lavoratori conoscono inoltre i diversi sistemi di pagamento (anche elettronici), le modalità di funzionamento del registratore fiscale, format e modalità di compilazione della documentazione apertura/chiusura cassa, le procedure per l'apertura e chiusura della cassa e nozioni in materia di normativa fiscale.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **programmare e coordinare i turni di servizio e di utilizzazione del personale; organizzare l'impiego dei mezzi necessari all'espletamento dei servizi; controllare i consumi e l'usura dei materiali e dei mezzi; coordinare l'attività di manutenzione di strumenti, automezzi e macchinari in dotazione all'autoparco o centro di manutenzione; laddove richiesto, provvedere, tramite il personale di officina, alla esecuzione delle riparazioni e manutenzione dei mezzi; sorvegliare la messa in atto delle norme di prevenzione contro gli infortuni; coordinare la ricezione dei clienti; disporre la custodia delle strutture e delle vetture posteggiate (anche tramite i sistemi digitali di videosorveglianza); eseguire le attività di cassa (ricevere il pagamento dai clienti/utenti) e compiti amministrativi di base (emissione di fatture e ricevute, comunicazioni agli uffici di polizia locale ecc.); coordinare la movimentazione e posizionamento dei veicoli affidati dai clienti.**

v) Capo giardiniere;

Tali lavoratori conoscono principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, il ciclo vegetativo delle piante, il disegno architettonico del verde e dei giardini (misure, planimetrie, segni convenzionali), tecniche di riconoscimento, prevenzione e cura delle patologie più comuni delle piante e dei terreni, principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, caratteristiche fisiche, chimiche e biologiche dei terreni e pratiche agronomiche, attrezzature e strumenti per il trattamento del verde (decespugliatore, falciatrice, tosaerba, motosega, tosasiepi, ecc.). Essi conoscono altresì specie e varietà botaniche e relative caratteristiche, tecniche operative di impianto di piante e tappeti erbosi (sesto d'impianto, trapianto, piantumazione, ancoraggi, ecc.), tecniche operative di allevamento e manutenzione (potatura, irrigazione, innesto, arieggiatura, ecc.), tecniche di riconoscimento, prevenzione e cura delle patologie più comuni delle piante e dei terreni e principi di fisiologia vegetale (caratteristiche fisiche, chimiche e biologiche delle piante), nonché materiali e strumenti per la realizzazione elementi d'arredo (pietre naturali ed artificiali, cemento, legno, materie plastiche, ecc.)

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **ideare progetti di parchi e giardini, interpretando ed analizzando progetti del verde e cogliere la soluzione paesaggistica**



che gli stessi rappresentano, rilevando problemi e criticità realizzative proponendo soluzioni alternative, adottando i dati tecnici di capitolato - cronologia interventi, procedure, soluzioni del verde, ecc. - alle condizioni attuali di realizzazione e traslando i dati tecnici progettuali in valori ed elementi di realtà e in procedure realizzative; **coordinare la diagnosi e il trattamento del terreno**, valutando lo stato e la qualità del terreno - livello di drenaggio, magro o grasso, sabbioso, argilloso, ecc., applicando tecniche di lavorazione del terreno per ottenere dimore e spazi ospitali - vangare, fresare, movimenti terra, ecc., individuando ed applicando trattamenti adeguati per la preparazione, la cura e la prevenzione - concimare, seminare, disinfettare ed utilizzando la strumentazione più adeguata - trattori, scavatori, frese, ecc. - in relazione agli interventi e alle caratteristiche del terreno;

w) Massaggiatore e Operatore termale;

x) Massoterapista;

Tali lavoratori conoscono concetti generali sulle allergie, cure termali, elementi di anatomia umana, elementi di dermatologia, elementi di fisiologia, elementi di igiene ambientale, nonché elementi di igiene personale, tecniche di primo soccorso, la normativa in materia di tutela della Privacy e la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici. Essi conoscono altresì la normativa termale, i principi di organizzazione dello stabilimento termale, le proprietà delle acque e dei fanghi termali, tecniche di comunicazione efficace, tecniche di relazione interpersonale e, laddove richiesto i software per la gestione delle prenotazioni.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **applicare trattamenti termali**, applicando modalità di comunicazione partecipata, tecniche di manutenzione ordinaria di attrezzature termali, tecniche di pronto soccorso, tecniche di supporto all'utente non autosufficiente nella mobilitazione, deambulazione e trasporto; **provvedere ad accogliere la clientela**, applicando procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature, tecniche di accoglienza della clientela, tecniche di comunicazione efficace, tecniche di supporto all'utente non autosufficiente nella mobilitazione, deambulazione e trasporto ed utilizzando, laddove richiesto, strumenti e software di prenotazione.

y) Infermiere o OSS;

Tali lavoratori conoscono elementi di anatomia umana, elementi di igiene applicata, tecniche di gestione della relazione di aiuto, elementi di anatomia e fisiologia del movimento, elementi di patologia, elementi di etica nei servizi alla persona, elementi di rischio delle più comuni sindromi da prolungato allettamento e immobilizzazione, nonché le procedure medico-sanitarie utilizzate nell'assistenza sanitaria di base all'utente, elementi di scienze infermieristiche ostetrico-ginecologiche, tecniche per l'approccio di lavoro con malati terminali e processi di assistenza infermieristica rivolti a persone malate/disabili. Essi conoscono altresì la normativa in merito alla sicurezza sul lavoro, i principali riferimenti legislativi e normativi per l'attività di cura e di assistenza, tecniche di igiene e sicurezza negli ambienti di vita e di cura dell'assistito, tecniche e procedure per la sterilizzazione e decontaminazione degli strumentari e dei presidi sanitari,



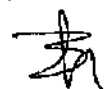
nonché i processi di assistenza infermieristica rivolti a persone malate/disabili, tecniche di gestione della relazione di aiuto, metodologie di valutazione interventi in area socio-assistenziale ed elementi di organizzazione dei servizi socio-sanitari.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **fornire assistenza socio sanitaria di base a persone con diversi livelli di non autosufficienza psico-fisica**, applicando tecniche di supporto al movimento dell'utente non autosufficiente, modalità di comunicazione partecipata con l'utente non autosufficiente, metodologie per monitorare lo stato di salute psicofisica dell'utente non autosufficiente, procedure igienico-sanitarie per trasporto e composizione della salma, procedure per supportare la corretta assunzione dei farmaci prescritti, tecniche di supporto all'utente non autosufficiente nel mantenimento capacità residue e di recupero funzionale, tecniche di rilevazione dei bisogni psico-fisici di utenti non autosufficienti e tecniche di supporto all'utente non autosufficiente nella mobilitazione, deambulazione e trasporto; **coadiuvare il personale infermieristico nell'attività di assistenza sanitaria**, applicando tecniche di somministrazione dei farmaci, procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature, tecniche di supporto all'utente non autosufficiente nell'uso di presidi, ausili e attrezzature e metodologie per monitorare lo stato di salute psicofisica dell'utente non autosufficiente; **effettuare l'assistenza domestica e alberghiera verso persone con diversi livelli di non autosufficienza psicofisica**, rilevando esigenze di allestimento e di riordino degli ambienti di vita e cura dell'assistito, individuando soluzioni volte ad assicurarne l'adeguatezza, la funzionalità e la personalizzazione, applicando procedure di disinfezione e sanificazione dell'ambiente di vita e di cura, protocolli e procedure per la disinfezione, sterilizzazione e decontaminazione degli strumentari e dei presidi sanitari, adottando comportamenti idonei alla prevenzione/riduzione del rischio professionale, ambientale e degli utenti; **effettuare il supporto gestionale, organizzativo e formativo**, applicando metodologie di compilazione scheda sanitaria individuale, tecniche di verifica degli interventi socio-educativi e sanitari, metodi di controllo periodico del decorso della malattia e utilizzando strumenti informatici per la registrazione dei dati relativi agli interventi sanitari.

z) Estetista;

Tali lavoratori conoscono i principi comuni e gli aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche), le caratteristiche e il funzionamento delle apparecchiature professionali, le tecniche di igiene, pulizia e riordino, le procedure di manutenzione delle attrezzature professionali e degli strumenti di lavoro, nonché i protocolli di sterilizzazione e i dispositivi igienico-sanitari nei processi di servizio alla persona, elementi di ergonomia, anatomia e fisiologia umana e nozioni di dermatologia, oncologia e farmacologia. Essi conoscono altresì elementi di anatomia e morfologia del volto umano, elementi di estetica del volto, tipologie e caratteristiche dei prodotti cosmetici, elementi di traumatologia (laddove richiesto dal ruolo), metodi e tecniche di diagnosi dell'inetestismo cutaneo ed anatomico, nonché nozioni di alimentazione, funzionamento di software per rendering, le caratteristiche e il funzionamento di apparecchiature professionali per



trattamenti dermo-estetici. Tali lavoratori conoscono inoltre le caratteristiche e trattamento degli inestetismi delle mani e dei piedi, le tecniche di taglio, limatura e pulizia delle unghie, quelle di applicazione di smalti per unghie protettivi e decorativi, quelle di rimozione delle cuticole e di massaggio estetico delle mani e dei piedi. Tali lavoratori conoscono i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e la manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale, le procedure di emergenza e primo soccorso, nonché le nozioni di allergologia, le caratteristiche dei prodotti coadiuvanti/complementari a trattamenti di massaggio non medicale, le caratteristiche dei prodotti per la protezione dai raggi ultravioletti, le caratteristiche e funzionamento delle attrezzature per trattamenti di abbronzatura artificiale, le caratteristiche dei prodotti coadiuvanti/complementari a trattamenti di abbronzatura artificiale, i rischi da esposizione a raggi ultravioletti, le tipologie e caratteristiche dei prodotti cosmetici per trattamenti viso/corpo, le tecniche di massaggio, pulizia e realizzazione di interventi estetici sulla pelle del viso e del corpo (idratanti, sebo-equilibranti, antietà, peeling, ecc.). Essi conoscono inoltre tecniche di depilazione temporanea (meccaniche e chimiche), tecniche di depilazione definitiva (fotoepilazione, elettrocoagulazione, trattamenti con ultrasuoni, ecc.), tecniche di trucco estetico, tecniche di camouflagage estetico e tecniche di valorizzazione dei caratteri e tipologie del viso.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **predisporre igiene e sicurezza di spazi e attrezzature**, adottando soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti con i principi dell'ergonomia, applicando procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia disinfezione e sterilizzazione e riordino degli spazi di lavoro, effettuando operazioni di manutenzione ordinaria di attrezzature professionali e applicando procedure e tecniche di approntamento e impostazione di attrezzature professionali; **eseguire l'analisi dei bisogni del cliente ed individuazione dei trattamenti estetici da realizzare**, suggerendo al cliente i trattamenti e l'utilizzo (anche autonomo) di prodotti cosmetici adatti alle sue esigenze, impiegando software di rendering del trattamento, identificando la tipologia di trattamento sulla scorta delle esigenze e delle caratteristiche del cliente e dei canoni estetici in uso, identificando il fototipo del cliente, interpretando l'origine delle diverse cause dell'inestetismo (alimentare, circolatoria, allergica, infettiva, ecc.), nonché individuando alterazioni anatomiche ed epidermiche localizzate (smagliature, macchie della pelle, adiposità, ecc.), applicando tecniche per analizzare i tipi cutanei e le condizioni della pelle e delle unghie, informando altresì il cliente sui potenziali rischi dei diversi trattamenti estetici e su eventuali incompatibilità con l'assunzione di farmaci e altre sostanze; **realizzare trattamenti di manicure e pedicure estetico**, applicando smalti per unghie protettivi e decorativi, tecniche di rimozione delle cuticole, tecniche di taglio, limatura e pulizia delle unghie, tecniche di massaggio estetico delle mani e dei piedi e utilizzando prodotti per la cura dermo-estetica di mani e piedi; **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso e le misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando altresì le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature; **realizzare trattamenti di massaggio estetico e di rilassamento**,



riconoscendo reazioni anomale del cliente (esempio: allergie) in seguito all'applicazione di cosmetici, individuando la tecnica di massaggio più adeguata alle esigenze del cliente, applicando tecniche di massaggio tonificante, linfodrenante, rilassante, utilizzando prodotti coadiuvanti/complementari a trattamenti di massaggio non medicale, individuando forme patologiche o alterazioni muscolari e articolari e intervenendo con tecniche di primo soccorso in caso di malore/infornio degli utenti; **realizzare trattamenti abbronzanti**, utilizzando in sicurezza apparecchiature per trattamenti abbronzanti, prodotti cosmetici atti a favorire l'abbronzatura, prodotti cosmetici coadiuvanti/complementari a trattamenti abbronzanti e prodotti per la dermoprotezione da raggi ultravioletti, riconoscendo reazioni anomale del cliente (esempio: allergie) in seguito all'applicazione di cosmetici, eseguendo operazioni di manutenzione delle apparecchiature per trattamenti abbronzanti, informando in modo chiaro ed efficace il cliente sui potenziali rischi da uso di lampade ad ultravioletti e intervenendo con tecniche di primo soccorso in caso di malore/infornio; **realizzare trattamenti estetici anti-cellulite**, riconoscendo reazioni anomale del cliente (esempio: allergie) in seguito all'applicazione di cosmetici o all'utilizzo di strumenti e attrezzature per trattamenti estetici, intervenendo con tecniche di primo soccorso in caso di malore/infornio degli utenti, utilizzando apparecchiature professionali per trattamenti estetici anti-cellulite e applicando tecniche di massaggio drenante e per trattamenti anti-cellulite; **realizzare trattamenti dermo-estetici del viso e del corpo**, applicando tecniche per la realizzazione di interventi estetici sulla pelle del viso e del corpo (idratanti, sebo-equilibranti, anti-età, peeling, ecc.), tecniche di massaggio del viso, tecniche di pulizia del viso e riconoscendo reazioni anomale del cliente (esempio: allergie) in seguito all'applicazione di cosmetici; **realizzare trattamenti di depilazione, epilazione e decolorazione dei peli del corpo**, intervenendo con tecniche di primo soccorso in caso di malore/infornio dei clienti, riconoscendo reazioni anomale in seguito all'utilizzo di strumenti e attrezzature per trattamenti estetici, applicando tecniche di decolorazione dei peli del corpo, di epilazione definitiva (fotoepilazione, elettrocoagulazione, trattamenti con ultrasuoni, ecc.) e/o temporanea (meccaniche e chimiche); **realizzare trattamenti di trucco e visagismo**, riconoscendo reazioni anomale del cliente (esempio: allergie) in seguito all'applicazione di cosmetici e intervenendo con tecniche di primo soccorso, applicando tecniche di valorizzazione di caratteri e tipologie del viso, tecniche di camouflage estetico, tecniche di trucco estetico, quotidiano e per specifiche occasioni e tecniche di abbinamento cromatico; **realizzare trattamenti di cura, "ricostruzione" e decorazione delle unghie**, applicando tecniche di nail art (decorazione dell'unghia), tecniche di nail extension (estensione dell'unghia), tecniche di nail sculpture (scultura dell'unghia) e tecniche di limatura e pulizia delle unghie naturali.

aa) Visagista;

Tali lavoratori conoscono il trucco di scena (teatrali), il trucco effetti speciali, caratteristiche dei prodotti cosmetici per il trucco (crema giorno/sera, fondi, ciprie, correttori, ombretti, rossetti, matite occhi e labbra), elementi di igiene personale, nozioni di pulizia ed igienizzazione delle attrezzature, prodotti per il trucco, storia del trucco, teoria del colore, effetto ottico, la teoria del chiaro-scuro, nonché la tecnica del contouring, visagismo (studio e correzione delle varie forme del viso, occhi, naso, bocca, l'arcata sopraccigliare), elementi di fisiologia del viso, elementi



base di allergologia e attrezzature da utilizzare per il trucco.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **realizzare make-up di scena** (televisivo, teatrale, cinematografico con o senza effetti speciali), assumendo informazioni sulle eventuali incompatibilità e preclusioni della persona al make up, applicando tecniche di trucco con effetti speciali di make-up scenico (teatrale, fotografico e cinematografico), scegliendo le modalità di abbinamento contesto storico/abiti/accessori/trucco, le attrezzature adeguate alla tipologia di prodotti trucco da utilizzare e i prodotti trucco adeguati alle necessita rilevate (scheda trucco), individuando il trucco adatto all'evento o al contesto, eseguendo ritocchi o cambi di trucco nelle pause di lavorazione del film o dello spettacolo ed eliminando il trucco dopo la rappresentazione/evento; **realizzare make-up giorno, sera, sposa (fotografico), moda e passerella; predisporre trucco e realizzazione make-up base**, realizzando interventi di camouflage e di make up base, progettando la scheda per definire il trucco più adeguato alle necessita dell'evento ed alle richieste della persona, assumendo informazioni sulle eventuali incompatibilità e preclusioni della persona al make-up., applicando il prodotto trucco di base più adeguato alle necessita rilevate in fase progettuale (scheda trucco), individuando e valutando la tipologia anatomica del viso e le caratteristiche da valorizzare e/o correggere (tecnica di valorizzare gli aspetti di maggior pregio estetico di un viso, dando risalto a linee e colori con il trucco).

bb) Istruttore di nuoto con brevetto;

Tali lavoratori conoscono le norme per la sicurezza in acqua, le tecniche di salvataggio, le tecniche di primo soccorso, tecniche di ascolto, osservazione e comunicazione efficace e quanto richiesto dalla Federazione Italiana Nuoto (FIN).

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **insegnare a nuotare ai principianti e perfezionare le abilità e le tecniche natatorie dagli allievi ; insegnare esercizi in acqua per sviluppare coordinazione e capacità motorie; pianificare corsi di nuoto di vari livelli; organizzare le lezioni in base alle esigenze degli allievi; vigilare sulle persone in acqua e a bordo piscina; identificare pericoli e intervenire in caso di rischio di annegamento, incidenti o infortuni.**

cc) Istruttore di ginnastica posturale/correttiva;

Tali lavoratori conoscono elementi di anatomia, fisiologia, biomeccanica, nutrizione e dietologia, le teorie dell'allenamento (in base alla disciplina), nozioni e tecniche di primo soccorso, la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, nonché le tecniche corrette di esecuzione degli esercizi e le principali regole di igiene e sicurezza di spazi e attrezzature.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **pianificare e condurre le lezioni; progettare schede di allenamento; supportare i clienti durante lo svolgimento dell'attività, controllando che gli esercizi siano svolti correttamente; monitorare i programmi di esercizi dei clienti e modificarli se necessario; controllare che lo svolgimento degli esercizi e**

l'uso degli attrezzi avvenga nel rispetto dei requisiti di sicurezza; garantire che la palestra sia pulita e in perfette condizioni; laddove richiesto, promuovere attivamente e vendere i programmi e le attività proposti dalla palestra o dal centro sportivo; effettuare interventi di primo soccorso.

dd) Sommozzatore e ormeggiatore con cumulo di mansioni (intendendosi per tale il lavoratore che svolga le mansioni di sommozzatore con saltuarietà, e il lavoratore che non svolga con carattere di continuità le mansioni di addetto alla torre di controllo; se il lavoratore svolge anche le mansioni di addetto alla torre di controllo con carattere di continuità, questo sarà inquadrato al terzo livello);

I sommozzatori conoscono le attrezzature per l'immersione subacquea, le attrezzature per lavorazioni edilizie subacquee, attrezzi per taglio metalli in subacquea, elementi di primo soccorso, elementi di fisiologia in immersione, la meteorologia nautica, nonché la normativa internazionale e i regolamenti di salvaguardia, le normative nazionali sui lavori subacquei, le procedure di manutenzione attrezzature per immersione subacquea e quelle di regolazione degli equipaggiamenti per immersione subacquea. Essi conoscono altresì i regolamenti di tutela ambiente marino, i sistemi di comunicazione subacquea, i sistemi di imbracatura, i sistemi GPS, i sistemi di immersione/emersione SCUBA ed SSDE, i sistemi WET BELL, gli strumenti di comunicazione relativi allo svolgimento delle loro attività, nonché le tabelle di decompressione, le tecniche d'uso delle resine epossidiche, le tecniche di installazione tronchetti, le tecniche di tamponamento falle, le tecniche di demolizione ed edilizia, le tecniche di immersione e di respirazione subacquea. I suddetti lavoratori conoscono inoltre i principi di navigazione, nodi, cime e cordami, nonché le tecniche di rilevamento topografico subacqueo, le tecniche di riparazione guasti e di saldatura subacquea. Gli ormeggiatori conoscono le apparecchiature da approdo, argani e verricelli per guidare il natante nelle operazioni di ingresso in porto, il codice della navigazione e i principi di navigazione, manovre di attracco e salpaggio delle imbarcazioni da diporto, nonché la normativa di sicurezza, rischi e dispositivi specifici di protezione per operare in sicurezza, principali normative e regolamenti vigenti nel settore nautico (SOLAS, SAR 79, MERSAR, IMOSAR) e della nautica da diporto, principali terminologie tecniche di settore in lingua inglese (Standard Maritime Vocabulary); i sistemi di imbracatura, nodi, cime e cordami, i sistemi GPS e i sistemi di ancoraggio per fornire supporto nelle manovre.

Competenze

Tra le competenze attese associate al sommozzatore è possibile annoverare: **provvedere all'approntamento di attrezzature e apparecchiature lavorazioni subacquee; eseguire le operazioni di immersione ed emersione; eseguire le lavorazioni subacquee, comprendendo e distinguendo le differenti tipologie di lavorazione subacquea da realizzare in relazione agli obiettivi d'intervento definiti; gestire le procedure di immersione ed emersione, individuando interventi correttivi e di regolazione delle operazioni in superficie in relazione alle procedure di immersione ed emersione, nonché le modalità di supporto tecnico più adeguate ad assistere l'operatore in immersione e definendo ed adottando le forme d'intervento più appropriate in caso di emergenze.** Tra le competenze attese associate all'ormeggiatore è possibile annoverare: **manovrare gommoni e/o piccole imbarcazioni a motore; laddove**



richiesto, **effettuare lavori di riparazione sulle imbarcazioni che ormeggiano presso il porto turistico; effettuare ormeggio e disormeggio delle navi in porto ed ai terminali off-shore, movimento delle navi da una banchina all'altra e spostamento delle navi lungo la banchina; eseguire il rinforzo degli ormeggi e distesa cavi; eseguire disbrighi e sbrogli di ancore; effettuare ormeggi e disormeggi su boe e briccole e ormeggi e disormeggi nave su nave con ormeggiatori sia a bordo che in banchina; supervisionare entrata e uscita dai bacini di carenaggio; laddove richiesto, eseguire prestazioni manrare di bordo di navi e galleggianti a parziale integrazione o in totale sostituzione dell'equipaggio ; effettuare monitoraggio e rinforzo ormeggi con personale a bordo delle navi poste sotto sequestro.**

ee) Receptionist e impiegato addetto ai servizi di prenotazione;

Tali lavoratori conoscono la lingua inglese livello A2 Europass, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, i diversi metodi di sorveglianza, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, nonché i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, con relativi obblighi e responsabilità e i principali rischi legati all'uso di attrezzature e le procedure di emergenza e primo soccorso. Essi conoscono altresì gli elementi di amministrazione aziendale, la modulistica di tipo bancario e assicurativo, le tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti, la normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali, nonché le caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici, ecc.) e le relative applicazioni informatiche. Tali lavoratori conoscono inoltre modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e le caratteristiche e standard del servizio offerto, l'offerta turistica globale e territoriale, le procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (GDS, CRS, prenotazione telefonica, ecc.), nonché elementi di marketing dei servizi turistici e le principali tecniche di comunicazione, relazione interpersonale e di promozione e vendita.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso e misure di tutela e prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature; **predisporre ed disbrigare il lavoro di ufficio e le attività di segreteria**, applicando tecniche di protocollazione e archiviazione di documenti in entrata e in uscita e tecniche di gestione d'archivio, curando l'espletamento di pratiche burocratiche (anche con banche, assicurazioni e istituti di credito), provvedendo all'organizzazione di riunioni in presenza o a distanza (call, videoconferenza), utilizzando le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (telefono, fax, stampante, fotocopiatrice) e strumenti per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report), provvedendo all'organizzazione di trasferte di lavoro; **gestire le prenotazioni, comunicando la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori**, effettuando il servizio di prenotazione (attraverso servizi innovativi e tradizionali), verificando la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di



prenotazione in uso, fornendo informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera; **gestire la comunicazione e le relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti**, proponendo servizi e prodotti alla clientela rispondenti alle richieste raccolte; **gestire l'evasione di procedure di check-in e check-out**, fornendo informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera; **verificare e provvedere all'accoglienza e all'assistenza dei clienti**, impiegando uno stile comunicativo appropriato (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio, definendo e adottando modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, rilevandone il grado di soddisfazione attraverso appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web-based, ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso; **vigilare sull'attività di vigilanza e custodia dei beni del cliente**, assicurando il servizio chiavi secondo le procedure della struttura, sorvegliando i movimenti in entrata e in uscita di ospiti e personale, interpretando le segnalazioni d'allarme e applicando le relative procedure ed espletando il servizio di custodia valori; **pianificare le attività di ricevimento**, definendo le politiche di gestione del booking in rapporto alla stagionalità dei flussi, determinando piani di lavoro e di distribuzione dei compiti dell'area ricevimento (facchini, portieri, addetti all'accoglienza ecc.), stabilendo le modalità e le procedure per l'allocazione delle camere, illustrando e condividendo con gli addetti al ricevimento le modalità di prenotazione, raccolta e gestione delle informazioni e assistenza al cliente.

ff) Impiegato addetto trade marketing, propaganda e acquisizione di clientela di agenzia;

gg) Impiegato addetto ai servizi operativi proiettivi e/o ricettivi con buona conoscenza di due lingue straniere;

Tali lavoratori conoscono le principali metodologie della ricerca di mercato (indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ecc.), contrattualistica e tutela dei crediti, tecniche di organizzazione e gestione rete vendita, modelli e strumenti di marketing strategico e operativo, metodologie e strumenti di benchmarking, nonché i sistemi di distribuzione (GDO, vendita in franchising, ecc.), tecniche di analisi economiche e di budgeting per il calcolo della ripartizione degli investimenti (marketing/selling) e software applicativi e servizi web-based per la gestione commerciale-marketing. Essi conoscono altresì la qualità del servizio nei processi marketing-vendite, la terminologia tecnica in due lingue straniere, principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro, la normativa sulla Privacy, tecniche di comunicazione efficace e relazionali, nonché tecniche di accoglienza clienti, tecniche di gestione del conflitto e tecniche di gestione di lamentele e reclami.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **effettuare l'analisi mercato di riferimento; collaborare alla configurazione offerta di prodotti/servizi; collaborare al posizionamento di prodotti/servizi; provvedere alla traduzione operativa della strategia commerciale**, interpretando i report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle vendite, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti e valutando la tipologia di canale distributivo, di organizzazione e diversificazione geografica della rete vendita, tenendo conto delle modalità e dei termini di approvvigionamento.



hh) Impiegato con buona conoscenza di una lingua straniera che si occupa di assistenza e/o accompagnamento di gruppi e crociere sul territorio nazionale;

Tali lavoratori conoscono i modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze, i fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente, lo standard "Basic Life Support" (BLS), il sistema regionale di soccorso organizzato, pericoli e rischi legati alle particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili), tecniche di primo soccorso (in caso di traumi, malori e di morsicature di insetti o animali), nonché il contesto antropico nazionale (attività umane legate alla specificità del territorio – agricoltura, allevamento, forestazione, artigianato, enogastronomia, etc.), il contesto naturalistico nazionale (principali aspetti botanici, zoologici ed ecologici), il contesto geografico fisico nazionale (principali aspetti morfologici, orografici e geologici della Regione), il sistema turistico regionale (quadro legislativo in Italia e in Regione, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta). Essi conoscono altresì le modalità di valutazione della qualità di un servizio, gli aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio, tecniche di gestione e conduzione/animazione dei gruppi, sistemi di trasporto, biglietti e documenti di viaggio, sistemi di prenotazione e registrazione alberghiera, metodologie e tecniche di organizzazione e di redazione di itinerari turistici (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.) e elementi di cartografia. I suddetti lavoratori conoscono inoltre elementi di tecnica turistica, dei trasporti, valutaria e doganale, elementi di storia, storia dell'arte ed antropologia, geografia turistica (Italia; Europa; paesi extraeuropei), strategia della promozione del proprio servizio, tipologie di accompagnamento turistico (accompagnatore in "outgoing", accompagnatore in "incoming", accompagnatore in "daily tour", "transferista" , assistenza giornaliera, cene, shopping, spettacoli), modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di accompagnatore turistico, la lingua straniera almeno al livello C1, la responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **gestire le relazioni con clienti/beneficiari**, utilizzando strategie di comunicazione e stili di comportamento in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere; **prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso**; **operare nel sistema turistico nazionale e regionale**; **valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico**; **preparare l'itinerario di viaggio ed accompagnare il gruppo**.

ii) Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

QUINTO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori che, in possesso di qualificate conoscenze e capacità



tecnico-pratiche, svolgono compiti esecutivi che richiedono preparazione e pratica di lavoro. Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono una modifica del proprio operato, raggiungendo i risultati previsti assicurandone la conformità, individuando le modalità di realizzazione più adeguate.

Profili esemplificativi:

- a) Cassiere bar, ristorante, self-service, tavola calda, pasticceria, gelateria;
- b) Cassiere mensa aziendale con funzioni di esazione;

Tali lavoratori conoscono le nozioni base di informatica per l'utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (telefono, fax, ecc.); la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, le modalità di funzionamento del registratore fiscale, format e modalità di compilazione della documentazione apertura/chiusura cassa, le procedure per l'apertura e chiusura della cassa e nozioni in materia di normativa fiscale e sul commercio di vendita al pubblico. Essi conoscono altresì tecniche di scaffaling, le categorie merceologiche, i sistemi di **prezzatura dei prodotti** e gli elementi di igiene del lavoro, nonché nozioni di qualità del servizio, la gamma di prodotti/servizi in vendita, elementi di customer care e ascolto attivo, gli strumenti di pagamento diversi dal contante (POS, carte di credito, assegni, buoni ecc), le tecniche di **prezzaggio** e la lingua inglese al livello A2 Europass.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare gestione di cassa**, applicando procedure di apertura/chiusura cassa, le modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento, le modalità di compilazione della documentazione commerciale e utilizzando il registratore di cassa; **effettuare l'assistenza di base alla clientela**, accogliendo i clienti in entrata ed in uscita alla cassa coerentemente alle loro attese e agli obiettivi prefissati dall'impresa, applicando procedure di segnalazione di non conformità merci, modalità di controllo antifurto e utilizzando tecniche di comunicazione interpersonale; **eseguire la registrazione delle vendite, operazioni di cassa e di gestione delle modalità alternative di pagamento**, gestendo la documentazione contabile relativa a fatture/ricevute/scontrini, bolle di accompagnamento, registrazione di merce non trasportabile ecc., le modalità di pagamento rateali e l'eventuale documentazione tecnico-contabile del pagamento; **effettuare l'allestimento degli scaffali e delle zone promozionali**, applicando modalità di disposizione delle merci, procedure di segnalazione di non conformità merci e tecniche di movimentazione merci, utilizzando altresì strumenti per etichettare prezzi, dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro e prodotti per la pulizia dei locali.

- c) Magazziniere comune;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche delle merci da stoccare, le procedure di codifica dei prodotti (etichettatura, codici a barre), il funzionamento di software di gestione del magazzino;



elementi di matematica e informatica, la normativa relativa a movimentazione e conservazione delle merci, tecniche di valutazione delle non conformità rilevate, il funzionamento e utilizzo di attrezzatura per la movimentazione dei materiali, nonché le procedure di controllo in accettazione merci e il funzionamento di strumenti di misura.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare l'Inventario merci**, relazionandosi con l'ufficio contabilità per concordare le azioni correttive, sapendo riconoscere i codici delle merci, individuando la posizione delle merci negli appositi scaffali/contenitori e rilevando l'effettiva presenza della merce in magazzino; **eseguire lo stoccaggio merci**, attribuendo la corretta codifica ai vari prodotti, disponendo la merce negli appositi spazi e/o contenitori, in funzione delle caratteristiche del materiale ricevuto, caricando la merce codificata nell'apposito software di gestione del magazzino; **controllare in accettazione i prodotti di ingresso**, rispettando le normative sulla sicurezza, eseguendo il controllo in accettazione dei prodotti in ingresso, verificando la completezza della bolla di accompagnamento, effettuando la movimentazione della merce in modo adeguato, evitando danni e verificando che la merce ricevuta sia conforme agli standard previsti.

d) Centralista e Addetto ai servizi di telemarketing e telesoccorso;

Tali lavoratori conoscono i principi di relazioni pubbliche, nozioni di inglese e altra lingua europea correlate allo svolgimento dell'attività, nozioni generali di informatica, principi di riservatezza dei dati personali, tecniche di comunicazione telefonica, principi di marketing, elementi di organizzazione di base, nonché la normativa sulla sicurezza nel posto di lavoro, la normativa in materia di tutela della Privacy, nozioni di psicologia dell'emergenza, nozioni di primo intervento di pronto soccorso telefonico e le tecniche di comunicazione telefonica.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **realizzare servizi telefonici di telemarketing**, utilizzando software di gestione di call center e software di navigazione e posta elettronica, applicando tecniche di tele-selling e cross-selling, tecniche di telemarketing e tecniche di comunicazione telefonica; **realizzare servizi telefonici di telesoccorso**, utilizzando software di gestione di call center e software di navigazione e posta elettronica, applicando tecniche di tele-selling e cross-selling, tecniche di telemarketing e tecniche di comunicazione telefonica.

e) Terzo pasticciere;

Tali lavoratori conoscono tipologie e utilizzo dei principali macchinari e delle attrezzature, tecniche di comunicazione organizzativa, tecniche di pianificazione, le normative di sicurezza, igiene e HACCP, le attrezzature di servizio, tecnologie e metodi di stoccaggio, gli standard di qualità dei prodotti da forno, procedure, protocolli, tecniche di igiene e riordino degli spazi di lavoro, elementi di dietetica relativi a principi nutritivi e malattie metaboliche, tecniche di impasto, lievitazione e cottura ed elementi di gastronomia e merceologia alimentare.

Competenze

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **pianificare le fasi delle**



operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute; applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro rispettando fasi e tempi, organizzando le proprie attività nel rispetto delle norme di sicurezza e igienico-sanitarie, individuando materiali, strumenti, attrezzature e macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni ricevute e utilizzando le istruzioni dei propri supervisori per predisporre le diverse attività; eseguire la preparazione dei prodotti da forno nel rispetto delle norme igienico-sanitarie, applicando tecniche di conservazione e stoccaggio dei prodotti, criteri di selezione delle materie prime, apprendendo dai propri supervisori le principali tecniche di impasto, lievitazione e cottura per la preparazione di prodotti da forno, approntando materie prime per la preparazione di prodotti da forno.

f) Dispensiere;

Tali lavoratori conoscono le metodologie di organizzazione della dispensa, caratteristiche nutrizionali e proprietà organolettiche degli alimenti, tecniche di conservazione e stoccaggio dei prodotti alimentari, la normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP nella ristorazione, nonché la normativa in materia di salute, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale.

Competenze

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **presidiare l'approvvigionamento della dispensa in funzione del menù e delle scorte; eseguire le attività in sicurezza.**

g) Cantiniere;

Tali lavoratori conoscono caratteristiche e modalità di impiego degli additivi e delle sostanze antiossidanti, ciclo di maturazione dell'uva e condizioni di raccolta, principali patologie delle uve da vino, caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'uva e dei prodotti di vinificazione e caratteristiche delle principali cultivar di vite di uva da vino, nonché i principali riferimenti legislativi e normativi, comunitari, nazionali e regionali, in materia di HACCP e igiene dei prodotti alimentari, caratteristiche e modalità di utilizzo degli strumenti di misurazione di temperatura, grado zuccherino e acidità del mosto, reazioni fisicochimiche e microbiologiche legate alla fermentazione alcolica delle uve, tipologie e principali caratteristiche dei lieviti e coadiuvanti della fermentazione. Essi conoscono altresì norme e procedure relative allo smaltimento degli scarti di produzione del vino, caratteristiche fisiche e chimiche delle vinacce, procedure di predisposizione delle vinacce per il loro riutilizzo, reazioni fisicochimiche e microbiologiche legate alla fermentazione malolattica delle uve, procedure di trattamento per la stabilizzazione e di inoculo dei batteri malo-lattici, caratteristiche e comportamento delle sostanze stabilizzanti, nonché caratteristiche e modalità di funzionamento degli impianti e dei macchinari cleaning in place, caratteristiche e modalità di impiego dei principali prodotti e sostanze per il lavaggio e la sanificazione di impianti e macchinari, tipologie e meccanismi di funzionamento delle principali attrezzature e macchinari per la lavorazione delle uve e dei



prodotti vinicoli (presse, torchi, botti, ecc...), procedure di lavaggio e sanificazione di impianti macchinari di vinificazione, caratteristiche e funzionamento delle principali tipologie di filtri per vino e di funzionamento delle macchine imbottigliatrici e tappatrici e le procedure di sterilizzazione dei contenitori e dei tappi per vino.

Competenze

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **controllare le uve in ingresso**, eseguendo eventuali trattamenti necessari al blocco del processo ossidativo e la pesatura delle uve, controllando in ingresso visivamente il grado di maturazione e lo stato sanitario delle uve, riconoscendo le differenti tipologie e varietà ed effettuando prelievi di campioni; **produrre mosto e controllare la fermentazione**, eseguendo le operazioni di rimontaggio, l'aggiunta di lieviti ed altri coadiuvanti secondo le indicazioni dell'enologo, le operazioni di diraspatura e pigiatura e quelle di pressatura e torchiatura e controllando l'afflusso delle uve ai macchinari di diraspatura/pigiatura/torchiatura/pressatura; **gestire lo smaltimento dei sottoprodotti della vinificazione**, eseguendo la raccolta e lo stoccaggio del materiale di scarto (raspi ecc.) negli appositi contenitori e la raccolta delle vinacce negli appositi contenitori, secondo la destinazione finale prevista; **effettuare trattamenti di stabilizzazione, svinatura e controllo maturazione**, controllando il processo di affinamento in botti o barrique di legno o in acciaio, monitorando temperatura e livelli di solforosa e il processo di fermentazione malolattica, eseguendo eventuali inoculi di fermenti secondo le indicazioni dell'enologo, eseguendo mediante pompe i travasi necessari per la separazione del vino fiore dalle vinacce, secondo le indicazioni dell'enologo e trattamenti di stabilizzazione (tartarica, proteica ecc.); **provvedere alla sanificazione ambienti e impianti e monitoraggio macchinari di vinificazione**, eseguendo il controllo - anche attraverso la vista e l'udito - del funzionamento dei macchinari, provvedendo all'arresto in sicurezza in caso di malfunzionamento ed eseguendo lavaggi giornalieri e operazioni periodiche di sanificazione degli impianti e delle attrezzature; **provvedere al condizionamento e confezionamento del vino**, regolando i filtri ed il livello di pressione del vino secondo le indicazioni dell'enologo, eseguendo l'imbottigliamento e la tappatura del vino, monitorando le temperature, i livelli di pressione dell'aria (o l'assenza di aria) e di azoto, la sanificazione e sterilizzazione dei contenitori e dei tappi e monitorando il funzionamento dei filtri, provvedendo alla sostituzione periodica.

h) Banconiere di gelateria, pasticceria, tavola calda, chiosco di stazione: intendendosi per tale colui che esplica prevalentemente operazioni di vendita nel negozio o nel reparto annesso a pubblico esercizio in quanto il proprietario non attenda normalmente alla vendita;

Tali lavoratori conoscono elementi di igiene del lavoro, la normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari e su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), tecniche di approvvigionamento prodotti, principi di organizzazione della cucina, processi di cottura degli alimenti, elementi di culinaria, nozioni su allergeni e celiachia, nonché i prodotti di gastronomia, elementi di dietetica, processi di preparazione di piatti, tecnologie per la preparazione dei cibi, nonché i sistemi di prezzatura dei prodotti, tecniche promozionali, nozioni di qualità del servizio, elementi di customer care e merceologia alimentare

Competenze



Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare l'allestimento e il rifornimento del banco**, applicando procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), tecniche di conservazione degli alimenti, norme di igiene e sicurezza alimentare, criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari, tecniche di igienizzazione degli ambienti, tecniche di esposizione merce alimentare e utilizzando attrezzature per la conservazione degli alimenti; **effettuare la preparazione di cibi pronti per cottura e dei cibi freschi**, utilizzando tecniche di preparazione pasti nel rispetto delle esigenze specifiche del cliente (allergeni e celiachia) e strumenti di dosaggio materie prime alimentari, utensili per la preparazione, taglio, pulizia e cottura dei cibi, applicando procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro, criteri di scelta degli ingredienti e di valutazione della freschezza dei prodotti, tecniche di cottura e taglio dei cibi, sistemi di affilatura degli strumenti da taglio (alimentari), tecniche di preparazione dei cibi; **eseguire la vendita dei prodotti al banco**, applicando norme di igiene e sicurezza alimentare, tecniche di comunicazione interpersonale, tecniche di vendita, tecniche di presentazione prodotti, tecniche di confezionamento merce, procedure di segnalazione di non conformità merci, modalità di controllo antifurto e utilizzando dispositivi per la pesatura prodotti alimentari.

i) **Assistente ai bagnanti;**

Tali lavoratori conoscono la normativa sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro, l'impiantistica per balneazione, le norme comportamentali per il bagnante ed elementi di primo soccorso.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare la manutenzione delle condizioni igieniche di stabilimenti balneari**, applicando tecniche di igienizzazione degli ambienti, procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro, procedure di manutenzione ordinaria di impianti sportivi; **effettuare la sorveglianza delle attività di balneazione**, utilizzando attrezzature salvataggio in acqua e attrezzature d'ordinanza del bagnino, applicando tecniche di sorveglianza, tecniche di salvataggio in acqua, procedure di gestione delle situazioni di emergenza e di primo soccorso e conducendo imbarcazioni per salvataggio.

j) **Operaio qualificato: intendendosi per tale il lavoratore che, sulla base di dettagliate indicazioni esegue lavori di normale difficoltà nella riparazione e manutenzione di macchine, impianti ed attrezzature;**

Tali lavoratori conoscono principi di organizzazione aziendale e gestione dei gruppi di lavoro, i macchinari necessari al proprio lavoro, le fasi di lavorazione, le tecniche di intervento per la trasformazione e il finissaggio dei prodotti, nonché le 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. Essi conoscono altresì il glossario della professione e il linguaggio tecnico, gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività, i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza, la strumentazione (macchine, impianti e



tecnologie), le caratteristiche tecnologiche dei materiali, le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente, i dispositivi di protezione individuale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **garantire i risultati attesi del singolo reparto, sotto la guida del proprio supervisore; eseguire lavori particolari che necessitano di speciale competenza pratica; provvedere ad individuare e valutare i guasti; eseguire interventi di moderato grado di difficoltà per aggiustaggio, riparazione e manutenzione di impianti ed attrezzature complesse.**

k) Carrellista di stazione e/o Addetto alla vendita di generi vari alle banchine;

Tali lavoratori conoscono i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (generali e specifiche), principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction, tecniche di comunicazione efficace, elementi di pratica professionale, tecniche di ascolto attivo, le tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti, strategie di marketing dell'azienda, tecniche e psicologie di vendita, nonché le procedure e la strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento, gli adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti, le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita e la normativa in materia di tutela dei consumatori. Nel caso di vendita di prodotti alimentari, tali lavoratori conoscono le caratteristiche e le proprietà (chimiche, fisiche, merceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande, le norme in materia di igiene e sicurezza alimentare, la normativa in materia commerciale, elementi di merceologia alimentare, la struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci), conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande, le norme igienico-sanitarie comunitarie, nazionali e regionali per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP) e la documentazione relativa al movimento del magazzino, nonché gli standard di qualità e normativa di riferimento, la normativa sull'etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari. I suddetti lavoratori conoscono inoltre i prodotti e le procedure per l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature, i prodotti e le procedure per la manutenzione ordinaria delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non, le tipologie e le caratteristiche delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non. Essi conoscono inoltre la struttura e organizzazione di un magazzino merci (spazi e modalità di disposizione delle merci), le tecniche e i protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti, le procedure e la documentazione prevista dal sistema di qualità, i principi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, placche antitaccheggio, ecc. e la documentazione cartacea ed informatizzata relativa al movimento del magazzino, nonché le caratteristiche e il funzionamento delle attrezzature in area vendita (bilance, banchi-frigorifero, ecc.) e le tecniche di esposizione della merce/prodotto. Essi conoscono inoltre le tecniche di confezionamento, denominazione, etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande, le strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.) e le tecniche di servizio di alimenti e



bevande al banco o ai tavoli, nonché i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e le procedure di emergenza e primo soccorso.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere all'accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto**, applicando tecniche di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni, tecniche di comunicazione efficace nel presentare le modalità e condizioni di pagamento, criteri per la redazione dell'ordine o commessa e la pianificazione dei tempi e delle modalità di consegna, tecniche di comunicazione efficace nell'esposizione dei requisiti funzionali e tecnici del prodotto, le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione, le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita (presso il punto vendita, a domicilio, teleassistenza, ecc.), tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamenti e reclami, le procedure aziendali per gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti, tecniche di report efficace con la struttura aziendale e identificando la tipologia di prodotto adeguato alle esigenze e richieste del cliente; **controllare la qualità dei prodotti alimentari e non**, applicando le procedure per il controllo quantitativo e qualitativo delle merci/prodotti nel rispetto del sistema di qualità aziendale e di quanto previsto nella documentazione in allegato, identificando le caratteristiche qualitative e tecniche dei prodotti, applicando le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualità e la quantità e utilizzando i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.); **curare l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non**, applicando modalità e procedure per l'igiene e la pulizia delle attrezzature, macchine ed utensili necessari ai processi di conservazione e vendita della merce, applicando modalità e procedure per l'igiene e la pulizia degli spazi di vendita e delle zone di lavoro, adottando le procedure di manutenzione ordinaria delle attrezzature, macchine ed utensili necessari ai processi di conservazione e vendita di prodotti alimentari e non e rilevando l'esigenza di interventi di manutenzione straordinaria sugli spazi e le attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari e non; **eseguire le attività di magazzino per i prodotti non alimentari**, applicando tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti; **utilizzare gli strumenti (cartacei e/o informatici) per la registrazione della movimentazione delle merci/prodotti nel magazzino**, le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualità e la quantità e le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti, predisponendo le condizioni e le operazioni necessarie per la conservazione della merce in magazzino e monitorando le movimentazioni ed i prelievi di merci/prodotti; **eseguire le operazioni di esposizione delle merci/prodotti**, utilizzando i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.), individuando criteri di organizzazione del display funzionali alla migliore visualizzazione



dei prodotti ed ottimizzazione del facing e applicando le procedure per il controllo quantitativo e qualitativo delle merci in esposizione; **provvedere alla vendita e somministrazione di prodotti alimentari**, applicando le tecniche di servizio e di distribuzione al tavolo o al banco di prodotti alimentari e di bevande, le tecniche di comunicazione efficace per suggerimenti relativi alla preparazione e consumo di prodotti alimentari, le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezziaggio e confezionamento dei prodotti e quelle di comunicazione efficace nella gestione di lamenti e reclami, utilizzando con abilità le attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande, implementando modalità efficaci di presentazione, vendita e somministrazione per prodotti tipici locali e tradizionali, adottando procedure di controllo della qualità alimentare dei prodotti in vendita, interpretando le informazioni relative ai consumatori al fine di individuare schemi di comportamento d'acquisto individuali, per segmenti di popolazione, adottando le modalità previste per la segnalazione di eventuali difformità rispetto alle condizioni di conservazione dei prodotti, identificando e predisponendo il prodotto (pesare o misurare, tagliare o confezionare, ecc.) in modo adeguato alle richieste e alle esigenze del cliente e utilizzando i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.); **eseguire le attività di magazzino per i prodotti alimentari**, applicando tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti, procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze e procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezziaggio e confezionamento dei prodotti, monitorando le movimentazioni ed i prelievi di merci/prodotti predisponendo richieste di riordino e ricostruzione delle scorte, utilizzando gli strumenti (cartacei e/o informatici) per la registrazione della movimentazione delle merci/prodotti nel magazzino, predisponendo le condizioni e le operazioni necessarie per la conservazione della merce in magazzino e utilizzando i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.); **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso, le misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature.

l) Addetto alla vendita biglietti;

Tali lavoratori conoscono i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro (generali e specifiche), principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction, tecniche di comunicazione efficace, tecniche di ascolto attivo, le tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti, strategie di marketing dell'azienda, tecniche e psicologie di vendita, nonché le procedure e la strumentazione informatica per la registrazione della vendita e delle modalità di pagamento, gli adempimenti amministrativi e monetari relativi alla gestione di incassi e pagamenti, le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita e la normativa in materia di tutela dei consumatori. Essi conoscono altresì le procedure e la documentazione prevista dal sistema di qualità, i principi identificativi e di sicurezza dei prodotti: part number, serial number, barcode, la documentazione cartacea, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, l'uso e manutenzione dei



principali dispositivi di protezione individuale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere all'accoglienza ed assistenza al cliente per e dopo l'acquisto**, applicando tecniche di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni, tecniche di comunicazione efficace nel presentare le modalità e condizioni di pagamento, criteri per la redazione dell'ordine o commessa e la pianificazione dei tempi e delle modalità di consegna, tecniche di comunicazione efficace nell'esposizione dei requisiti funzionali e tecnici del prodotto, le procedure stabilite per la consegna della merce/prodotto conforme alle esigenze del cliente e della relativa documentazione, le procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita (presso il punto vendita, a domicilio, teleassistenza, ecc.), tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami, le procedure aziendali per gli adempimenti amministrativi e monetari richiesti dalla gestione di incassi e pagamenti, tecniche di report efficace con la struttura aziendale e identificando la tipologia di prodotto adeguato alle esigenze e richieste del cliente; **controllare la qualità dei prodotti**, applicando le procedure per il controllo quantitativo e qualitativo delle merci/prodotti nel rispetto del sistema di qualità aziendale e di quanto previsto nella documentazione in allegato, identificando le caratteristiche qualitative e tecniche dei prodotti, applicando le procedure di controllo; **eseguire le attività di magazzino per i prodotti**, applicando tecniche e protocolli di trattamento e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle operazioni di gestione della merce/prodotti; **utilizzare gli strumenti (cartacei e/o informatici) per la registrazione della movimentazione delle merci/prodotti nel magazzino**, le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualità e la quantità e le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, piazzaggio e confezionamento dei prodotti, predisponendo le condizioni e le operazioni necessarie per la conservazione della merce in magazzino e monitorando le movimentazioni ed i prelievi di merci/prodotti; **eseguire le operazioni di esposizione delle merci/prodotti**.

m) Addetto al prelievo e al versamento di denaro dalle macchinette distributrici di cibo e bevande;

n) Addetto al caricamento delle macchinette distributrici di cibi e bevande nonché alla piccola riparazione e manutenzione;

Tali lavoratori conoscono principi e procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone, principi di valutazione dei bisogni del cliente, il raggiungimento degli standard di qualità e la valutazione della soddisfazione della clientela, le macchine e le attrezzature (compresa la loro progettazione, il loro uso, la loro riparazione e manutenzione), principi e metodi per presentare, promuovere, vendere prodotti o servizi, nonché le materie prime, i processi di produzione, le tecniche per il controllo di qualità, per il controllo dei costi e di quanto sia necessario per massimizzare la produzione e la distribuzione di beni e servizi e le norme, i principi e i metodi per trasportare i beni. I lavoratori addetti alla riparazione e manutenzione conoscono altresì i circuiti elettronici, i processori, i chips delle attrezzature elettroniche. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le procedure amministrative, i programmi di elaborazione di testi, le tecniche



di gestione di archivi e di basi di dati previsti dal lavoro, le procedure di controllo dello stato di conservazione delle giacenze verificandone la qualità e la quantità e le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti, nonché la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, le norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (HACCP) e la documentazione relativa al movimento del magazzino, gli standard di qualità, la normativa sull'etichettatura e tracciabilità dei prodotti alimentari. Essi conoscono inoltre i prodotti e le procedure per l'igiene e la pulizia degli spazi e delle attrezzature, i prodotti e le procedure per la manutenzione ordinaria delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari, le tipologie e le caratteristiche delle attrezzature per la conservazione e la vendita di prodotti alimentari.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare la lettura dei consumi dai contatori; eseguire la ricarica dei distributori automatici; effettuare il trasporto e la consegna delle merci; curare i contatti con clienti e fornitori; predisporre la merce da consegnare; svolgere attività di manutenzione e riparazione dei distributori automatici; verificare lo stato dei contatori; effettuare l'installazione dei distributori automatici; eseguire il prezzaggio delle merci nei distributori automatici.**

p) Demi chef de rang laddove il servizio di sala sia organizzato in ranghi;

Tali lavoratori conoscono i criteri di allestimento della sala, i criteri di mise en place dei tavoli, elementi di comunicazione interpersonale, elementi di culinaria, elementi di enologia, elementi di gestione dei servizi di ristorazione, nonché i principi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane e i materiali per arredo tavola (tovaglie, stoviglie, posateria, segnaposti, ecc.). Essi conoscono altresì il mercato del vino, il mercato fornitori del settore ristorazione, l'organizzazione dei servizi di ristorazione, nonché le tecniche di accoglienza clienti, le tecniche di coordinamento e gestione di team e di pianificazione di attività, le tecniche di degustazione, le tecniche enologiche, la tipologia di bevande (vini, distillati, liquori) e la grammatica, la sintassi e terminologia tecnica di settore della lingua inglese e di una seconda lingua straniera. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale. I suddetti lavoratori conoscono inoltre principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative, le norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77) e le disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **supportare lo chef de rang nel coordinamento dei servizi di una sezione di sala ristorante/mensa**, applicando procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), regole del servizio di sala, tecniche di comunicazione interpersonale e tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro; **garantire la soddisfazione del cliente della propria sezione di sala**, applicando criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande, regole del servizio di sala, tecniche di comunicazione efficace, tecniche di evasione degli ordini (ristorazione) e tecniche di interazione col cliente.



p) Barista;

Tali lavoratori conoscono la lingua inglese livello A2 Europass, gli elementi propri della caffetteria, le principali tipologie di macchinari da bar, la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici, i diversi prodotti da bar, nonché le tipologie di bevande analcoliche ed alcoliche (vini, distillati, liquori) e le norme sull'etichettatura dei prodotti. Essi conoscono altresì elementi di igiene ambientale e di organizzazione servizio bar, gli utensili per la preparazione dei cibi, utensili per la preparazione di bevande, elementi di enologia, elementi di gastronomia, le ricette per preparazione bevande e per preparazione snack e menù rapidi, nonché le modalità di conservazione dei cibi e dei prodotti da bar. Tali lavoratori conoscono, inoltre, elementi di contabilità dei costi e le tipologie di titoli da rilasciare a fronte di pagamenti.

Competenze

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **effettuare il servizio bar**, applicando modalità per la riscossione del conto (ristorazione), le norme di igiene e sicurezza alimentare, le procedure di gestione degli ordini, le tecniche di accoglienza e interazione con la clientela, le tecniche di guarnizione, presentazione e servizio di cibi e bevande (analcoliche e alcoliche) e utilizzando la macchina caffè professionale; **provvedere all'allestimento del bancone da bar**, applicando le norme di igiene e sicurezza alimentare e le procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), applicando le procedure di avvio macchine bar e le tecniche di allestimento banconi bar, utilizzando i macchinari per la pulizia di stoviglie e i prodotti per la pulizia dei locali; **preparare il servizio bar**, applicando le norme di igiene e sicurezza alimentare, le procedure di avvio macchine bar, le tecniche di preparazione bevande, cocktail, snack e menù rapidi, e quelle di taglio ingredienti alimentari, utilizzando gli strumenti per la preparazione bevande e gli utensili per la preparazione dei cibi; **provvedere all'accoglienza e assistenza al cliente**, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio; **realizzare del servizio di distribuzione di pasti e bevande**, applicando criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera) con il cliente nelle varie fasi del servizio, applicando le tecniche di servizio ai tavoli o al banco, servendo piatti e bevande, controllando altresì la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala, raccogliendo le ordinazioni (anche per mezzo di dispositivi digitali idonei), segnalando il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati; **provvedere alla riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute**, verificando il costo del servizio, compilando la ricevuta e riscuotendo il pattuito, illustrando le condizioni di vendita, custodendo in modo sicuro gli incassi, concordando preventivamente la tariffa e il costo del servizio reso e, laddove autorizzato dal capo barista, applicando sconti.

q) Guardarobiere non consegnatario;

Tali lavoratori conoscono principi e procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone, compresi la valutazione dei bisogni del cliente, il raggiungimento degli standard di qualità e la



valutazione della soddisfazione della clientela, nonché, laddove richiesto, le procedure amministrative e d'ufficio, dei programmi di elaborazione di testi, delle tecniche di gestione di archivi e di basi di dati. Essi conoscono altresì la lingua inglese livello A2 Europass, la normativa antinfortunistica riferita al ruolo, le misure di sicurezza, i dispositivi di protezione e di tutela dell'ambiente di lavoro, i principi e i metodi per trasportare beni.

Competenze

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **eseguire la pulizia e il riordino degli ambienti** (mantenere la pulizia e l'ordine dei locali, svuotare i cestini e i contenitori di rifiuti, ecc.); laddove richiesto, **provvedere all'apertura e alla chiusura dell'edificio o dell'impianto; provvedere ad avviare e controllare gli impianti** (gestire l'impianto antifurto, gestire l'impianto antincendio, avviare l'impianto di illuminazione, ecc.); laddove richiesto, **disporre il lavaggio meccanizzato, la stiratura, la conservazione e il mantenimento in efficienza del materiale.**

r) Allestitore catering;

Tali lavoratori conoscono caratteristiche, funzionamento ed utilizzo delle attrezzature impiegate nel servizio sala e/o bar, regole e tecniche di preparazione della sala e della "mise en place", tecniche per lo stoccaggio e caricamento nei frigoriferi delle materie prime e dei semilavorati, elementi, principi, materiali e tecniche di qualità estetica per l'allestimento degli spazi sala, nonché tecniche di allestimento (sale, spazi all'aperto), tecniche e metodi per il sopralluogo, tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di catering/evento, tecniche di allestimento e disallestimento di un catering/evento. Essi conoscono altresì tecniche, strategie e strumenti per il lavoro di gruppo, principi, tecniche e metodi di pulizia ed igiene dell'ambiente di lavoro e delle attrezzature nella ristorazione, tipologie e caratteristiche dei prodotti per la sanificazione, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria, nonché principi, tecniche e metodi di cura ed igiene della persona e dell'abbigliamento negli ambienti di cucina, principi e indicazioni della normative di igiene e sicurezza alimentare e di sicurezza sul lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **assicurare la predisposizione e l'allestimento dell'ambiente di lavoro e di servizio secondo lo stile aziendale**, verificando il funzionamento delle attrezzature e strumentazioni per il servizio, applicando tecniche e metodi per la "mise en place", le norme di igiene alimentare nel caricamento di frigoriferi e banchi di somministrazione ed elementi, principi, materiali e tecniche di qualità estetica per l'allestimento degli spazi sala ristorante e bar; **gestire l'allestimento e disallestimento dell'ambiente per eventi esterni e catering**, applicando principi, tecniche, metodi per l'allestimento e disallestimento di spazi esterni e tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di catering/evento, prevedendo elementi, strumenti e risorse per l'allestimento degli spazi sulla base del sopralluogo e curando la relazione con colleghi e personale esterno rispetto allo svolgimento del servizio; **gestire la pulizia dell'ambiente di lavoro e la cura personale e del proprio abbigliamento**, applicando tecniche di pulizia e sanificazione degli ambienti di lavoro, degli strumenti, delle attrezzature e dei macchinari, le tecniche e i metodi previsti dalla normativa HACCP nell'abbigliamento e nell'igiene personale e

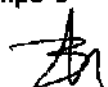


adottando un comportamento orientato all'igiene e alla sicurezza.

s) Secondo cuoco mensa aziendale: intendendosi per tale colui che, in subordine ad un cuoco e/o in sua assenza, procede all'approntamento dei pasti sulla base del lavoro già predisposto; Tali lavoratori conoscono uso e manutenzione dei dispositivi di protezione individuale (DPI), i rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici riferiti alla mansione, i concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro (rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza), gli aggiornamenti periodici con riferimento ai rischi specifici e con particolare riguardo al settore produttivo aziendale, alle novità normative, alle innovazioni nelle misure di prevenzione, le caratteristiche e funzionalità delle attrezzature, dei macchinari e degli utensili da lavoro, principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle relative norme, caratteristiche e modalità di impiego dei diversi prodotti per la pulizia (detergenti, sgrassanti, igienizzanti, ecc.), nonché le principali tecniche e modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti, le funzionalità dei principali strumenti e attrezzature utilizzate per la lavorazione e preparazione delle pietanze, le principali tecniche e modalità di cottura, tecniche e modalità di preparazione delle pietanze, caratteristiche, provenienza, deperibilità e resa delle materie prime.

Competenze

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **eseguire la preparazione dei piatti sulla base del lavoro già predisposto dal supervisore; gestione in sicurezza di lavorazioni prevalentemente manuali con attrezzature o strumenti di semplice usabilità**, contribuendo a eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno del contesto di lavoro, identificando fattori di rischio generali e connessi alle lavorazioni con macchinari o attrezzature a basso rischio, prevenendo e gestendo eventuali imprevisti od emergenze secondo le procedure previste, utilizzando in modo adeguato e secondo le prescrizioni, le attrezzature e i macchinari da lavoro, le sostanze tossiche, i mezzi di movimentazione e trasporto e i dispositivi di sicurezza e quelli di protezione individuale, prendendo parte ai programmi formativi e di addestramento prescritti dalla normativa vigente e sottoporsi periodicamente ai controlli sanitari presso il medico competente; **curare, controllare e igienizzare le attrezzature e i luoghi di lavoro secondo le procedure di autocontrollo**, eseguendo le operazioni periodiche di igienizzazione delle attrezzature, delle dotazioni e degli utensili utilizzati, utilizzando in modo adeguato i prodotti di pulizia, di igiene personale e di riordino degli spazi di lavoro, prestando attenzione alla pulizia e al rispetto delle regole igieniche, operando rispettando le norme di igiene personale e aziendale (pulizia degli utensili e degli spazi di lavoro); **supportare il cuoco nella preparazione e allestimento dei piatti**, manipolando, secondo le procedure definite, gli alimenti durante la preparazione delle pietanze, preparando le pietanze come da ricetta, utilizzando gli attrezzi e strumenti di cucina adeguati alla lavorazione degli ingredienti e degli impasti, supportando il cuoco nella preparazione di piatti al fine garantire l'efficienza del servizio, secondo le procedure previste e le indicazioni ricevute, porzionando ed impiattando la pietanza secondo le modalità previste e tenendo conto delle caratteristiche della stessa, provvedendo alla cottura degli alimenti, verificando tempo e



temperatura e tenendo conto degli abbinamenti e della tipologia di ingredienti da utilizzare, provvedendo alla guarnizione e decorazione del piatto, adottando le tecniche più sfiziose ed innovative, utilizzando anche frutta, verdura, spezie, creme, salse, ecc. e prestando attenzione alla pulizia e al rispetto delle regole igieniche; **coadiuvare il cuoco nella preparazione preliminare delle materie prime**, identificando le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati, lavorando le materie prime secondo le indicazioni fornite dal cuoco, prestando attenzione alla pulizia e al rispetto delle regole igieniche e selezionando le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette.

t) Operatore pizza (intendendosi per tale il lavoratore che presta la propria attività in aziende nelle quali la natura e la struttura del servizio di ristorazione, per la semplicità dei modelli organizzativi adottati, ovvero per i processi operativi standardizzati, non ha caratteristiche tali da richiedere l'impiego delle figure professionali previste ai livelli superiori, in quanto, sulla base delle specifiche fornite e di limitate ricette, provvede alla preparazione e cottura di impasti già predisposti, alla somministrazione, alle operazioni di cassa e riassetto della postazione di lavoro e delle relative attrezzature);

Tali lavoratori conoscono la normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari, elementi di igiene personale, igiene del lavoro e igiene ambientale, i processi di cottura degli alimenti, gli ingredienti per la decorazione di piatti, nonché gli utensili per la preparazione dei cibi, gli strumenti da taglio per salumi, le tecnologie per la preparazione dei cibi, i principali metodi di lavorazione impasti prodotti da forno, modalità di conservazione dei cibi, principi di organizzazione della cucina, le procedure di gestione scorte di magazzino di base e gli ingredienti per panificazione.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **essere in grado di mantenere le condizioni di accoglienza, igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro**, applicando procedure di sterilizzazione di strumenti, tecniche di pulizia degli ambienti, procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), norme di igiene e sicurezza alimentare e sull'igiene dei prodotti alimentari, utilizzando attrezzature per la pulizia degli ambienti, dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro e prodotti per la pulizia dei locali; **effettuare la cottura di pizze e focacce**, utilizzando strumenti per spianare la pasta e attrezzature per la cottura di cibi, applicando tecniche per spianare la pasta, tecniche di manutenzione forni da cucina di vario tipo, tecniche di cottura dei cibi, tecniche di cottura dei prodotti da forno, tecniche di allestimento forno a legna, procedure di regolazione processo di cottura prodotti da forno, procedure di controllo processo di cottura per prodotti da forno e modalità di controllo e regolazione della pasta lievitata; **effettuare la predisposizione di pizze e focacce per la cottura**, applicando tecniche di taglio formaggi, procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), norme di igiene e sicurezza alimentare, criteri di scelta degli ingredienti, criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari e di dosaggio degli ingredienti.

u) Guardia giurata;

Tali lavoratori conoscono la legislazione in materia di ordine e sicurezza pubblica, le tecniche di



comunicazione interpersonale adeguata all'utenza, le disposizioni in materia di prevenzione degli incendi, di salute e di sicurezza, le funzioni e attribuzioni dell'addetto al controllo: limiti e responsabilità, nozioni di primo soccorso, nonché nozioni sui rischi dell'alcol, stupefacenti, malattie sessualmente trasmissibili. Essi conoscono altresì le norme penali e conseguente responsabilità dell'addetto al controllo, le collaborazioni con le Forze di Polizia e delle Polizie Locali, l'individuazione e creazione di zone di sicurezza nell'area da sorvegliare, le tecniche di interposizione (contenimento, autodifesa) e quelle di mediazione dei conflitti.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **provvedere a garantire il regolare svolgimento delle attività di riferimento**, adottando ogni iniziativa che eviti ostacoli o intralci all'accessibilità delle vie di fuga, collaborando con Forze di Polizia e altre Autorità o Strutture Pubbliche competenti, rispettando disposizioni, prescrizioni o regole di comportamento stabilite da soggetti pubblici o privati, negoziando soluzioni nelle eventuali situazioni conflittuali e gestendo le procedure di primo intervento; **planificare responsabilmente il servizio**, adottando comportamenti coerenti con i limiti giuridici della propria figura professionale, coordinando l'accesso del pubblico al locale, organizzando le modalità di controllo dei titoli di accesso al locale e vigilando sui flussi di pubblico in entrata e in uscita.

v) Addetto alla sicurezza (discoteche, locali da ballo, ecc.): intendendosi per tale chi, all'interno di locali notturni, sale da ballo e attività similari, sulla base di precise istruzioni, assicura l'ordinato afflusso e deflusso della clientela ed opera per la tutela dei beni dell'azienda;

Tali lavoratori conoscono le procedure per contestare e segnalare illeciti, i sistemi di allarme e videosorveglianza, le apparecchiature per rilevazione di oggetti pericolosi e ispezione di persone, tecniche e strumenti di difesa, gli obblighi legali legati alla professione e la normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, nonché i metodi di sorveglianza, gli organi di vigilanza, controllo, assistenza, le misure generali di tutela, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e le procedure di emergenza e primo soccorso. Essi conoscono altresì le tecniche di mediazione di conflitti e principi di comunicazione efficace.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **vigilare sulle aree sotto il suo presidio; controllare gli accessi alle strutture e le aree presidiate; svolgere attività di videosorveglianza, monitorare comportamenti sospetti; effettuare interventi in situazioni di necessità; mantenere un registro dettagliato delle attività svolte; collaborare nelle procedure di primo intervento**, applicando procedure di primo soccorso, procedure di sicurezza, protocolli di intervento in situazioni di emergenza, tecniche di regolamentazione dei flussi di pubblico, utilizzando altresì dispositivi antincendio.

w) Giardiniere addetto alla manutenzione delle aree verdi con patentino uso veleni;

Tali lavoratori conoscono le principali tipologie di risposta delle piante agli interventi di potatura



per impostare un piano di intervento, le caratteristiche di impiego e funzionamento degli strumenti di lavoro (forbici, seghetti, seghe a motore, sveltatori, ecc.), procedure e tecniche di raccolta del materiale tagliato (erba, rami e foglie) per il loro smaltimento secondo le norme vigenti, le norme per la sicurezza nei luoghi di lavoro per garantire il rispetto delle relative procedure negli interventi di potatura, i principi guida delle tecniche e degli interventi di potatura, le forme di allevamento delle varie coltivazioni per scegliere la più adatta agli obiettivi da raggiungere e la più idonea alla situazione botanica e fisiologica della pianta e le tecniche di potatura manuale o con macchine potatrici per una velocizzazione delle relative operazioni. Essi conoscono altresì le dinamiche di crescita delle essenze vegetali per programmare gli interventi con concimazione e fertilizzazione, le modalità di impiego dei principali prodotti fertilizzanti per migliorare lo sviluppo delle piante in coltivazione, le tipologie, caratteristiche e normativa di utilizzo delle attrezzature specifiche per movimentazione carichi e modalità di utilizzo in sicurezza. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le esigenze idriche di prati, fioriture, arbusti e alberi ornamentali per impostare un piano di irrigazione, caratteristiche e funzionamento dei sistemi di controllo (ad es. centraline) per potere gestire in modo efficace il funzionamento del sistema irriguo, gli elementi che compongono un sistema di irrigazione per facilitare il monitoraggio del sistema stesso, nonché gli strumenti di lavoro quali zappa, vanga, rastrello per un loro impiego in sicurezza, i sistemi di gestione e controllo dei sistemi di colture cellulari (con particolare riferimento all'uso ed allo sviluppo di linee cellulari e/o cloni batterici per l'effettuazione dei test biologici), le macchine agricole impiegate di norma nella lavorazione del terreno, le tecniche di lavorazione per la preparazione delle aiuole e delle bordure fiorite e le caratteristiche delle lavorazioni in relazione ai periodi dell'anno più opportuni per realizzarle. Essi conoscono inoltre le tecniche di preparazione per la posa di zolle di prato pronto effetto e di sfalcio, le dinamiche di comportamento dei parassiti sulle essenze vegetali interessate per attuare efficacemente l'intervento di difesa, le strategie di difesa di tipo biologico o a basso impatto ambientale, i criteri di impiego dei vari prodotti per la difesa in relazione alle varie fasi fenologiche delle piante ed alla tossicità acuta e residuale, rischi e pericoli connessi alla detenzione, manipolazione ed uso dei prodotti fitosanitari e i principali tipologie di prodotti insetticidi e anticrittogamici presenti sul mercato per la difesa e la cura del terreno e delle coltivazioni.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire potature e sfalci**, scegliendo quali rami e branche tagliare in relazione al tipo di intervento richiesto (potatura di formazione, potatura di allevamento, sviluppo produttivo ecc.), verificando che l'intervento di potatura - anche in altezza (tree climbing) - e l'utilizzo delle attrezzature avvenga in condizioni di sicurezza, curando pulizia e manutenzione ordinaria degli attrezzi utilizzati per la potatura ed eseguendo le operazioni di legatura, sanificazione, raccolta dei residui sulla base delle esigenze della pianta e delle disposizioni dell'impresa; **eseguire le operazioni di concimazione di zone verdi e giardini**, pianificando la concimazione di un giardino, un'aiuola, un'area verde, di vasi su un terrazzo, scegliendo i prodotti più adatti in relazione al tipo di erbe e piante da trattare, utilizzando i prodotti nelle dosi e modalità corrette, evitando fenomeni di sovradosaggio o danni per errori di somministrazione e le attrezzature specifiche per



movimentazione carichi elencate nella normativa di riferimento; **provvedere alla irrigazione delle aree a verde**, controllando l'impianto di irrigazione mantenendolo in piena efficienza anche attraverso piccoli interventi di manutenzione, gestendo l'utilizzo dell'impianto di irrigazione in modo da minimizzare gli sprechi di acqua, rilevando la necessita di uno specifico intervento irriguo per una qualsiasi area a verde in relazione alle sue caratteristiche, laddove richiesto, implementando l'impianto con parti e componenti nuovi per incrementare l'area irrigata o l'efficienza di irrigazione e utilizzando, secondo le prescrizioni, le attrezzature specifiche per movimentazione carichi elencate nella normativa; **eseguire lavorazioni del terreno nelle aree a verde**, eseguendo gli sfalci del prato per mantenere il cotico erboso ben rasato e compatto, effettuando le operazioni di rifinitura di un terreno per la stesura di un prato pronto, utilizzando gli strumenti di lavoro ed i mezzi meccanici per le diverse fasi della lavorazione del terreno in aree verdi; **provvedere alla prevenzione e cura delle patologie vegetali**, eseguendo i trattamenti nel modo e nel momento migliore in relazione alle condizioni ambientali ed alla gravita e pericolosità dell'attacco parassitario, effettuando il trattamento con fitosanitari rispettando le indicazioni fondamentali per salvaguardare la salute propria e dei consumatori e l'ambiente (norme di igiene personale e utilizzo di mezzi protettivi), utilizzando secondo le prescrizioni le attrezzature specifiche per movimentazione carichi elencate nella normativa, applicando i prodotti antiparassitari più idonei in relazione alla tipologia di sintomi rilevati, valutando lo stato fitopatologico delle colture individuando eventuali malattie od attacchi parassitari e valutandone l'estensione e la gravita, applicando trattamenti di cura e prevenzione tradizionali e/o biologici e/o con fitosanitari, conseguendo ed aggiornando il possesso della autorizzazione per l'acquisto e l'utilizzo dei prodotti fitosanitari (Patentino) e conservando tali i prodotti secondo le regole della normativa, provvedendo ad aggiornare il Registro di magazzino prescritto.

x) Autista;

Tali lavoratori conoscono la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici, le caratteristiche tecniche del veicolo, elementi di meccanica automobilistica e di elettrotecnica, le norme giuridiche relative al trasporto passeggeri, la normativa del codice stradale, le mappe e cartografie ed elementi di customer care.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare la manutenzione ordinaria del veicolo**, applicando procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro, tecniche di manutenzione ordinaria del veicolo, utilizzando strumenti per la manutenzione meccanica e strumenti per la manutenzione elettrica; **effettuare il trasporto di persone con veicolo leggero**, applicando tecniche di guida sicura, criteri di selezione degli itinerari, criteri di pianificazione degli itinerari e tecniche di interazione col cliente.

y) Lavandaio unico, Stiratore unico, Capo Cucitore;

Tali lavoratori conoscono elementi di tecnica commerciale, di Marketing, di gestione d'impresa, di contrattualistica del lavoro, di contabilità aziendale, le normative di riferimento del settore merceologico dell'esercizio, principi di igiene del lavoro, la legislazione in materia di tutela



ambientale, programmi di lavaggio, procedure di manutenzione ordinaria impianti e macchinari, elementi di elettromeccanica, di meccanica applicata alle macchine e di termodinamica, nonché le norme in materia di etichettatura dei prodotti tessili, elementi di chimica, principi di scioglimento chimico fisico e biologico, i prodotti per la detersione, le fibre e loro caratteristiche (animali, vegetali, sintetiche), le tecniche di lavorazione delle fibre. Essi conoscono altresì le tecniche per stiro a mano e con macchine stiratrici (stirovap, presse stiro, mangani, grucce, manichini, ecc.), nonché gli elementi di base di applicazioni software del sistema operativo installato e principali funzioni Internet, le tipologie delle principali macchine della confezione e apparecchiature (macchine lineari e speciali, tagliacuce, collaretta, piedini, guide, vaporetta, pressa, schede tecniche di lavorazione, ecc.), i meccanismi e parametri di funzionamento delle macchine della confezione e apparecchiature e i principi di gestione del personale. Essi conoscono le norme e disposizioni per l'utilizzo in sicurezza dei macchinari, le principali tecniche di stesura su più strati per il taglio dei prodotti, nonché le caratteristiche dei tracciati di piazzamento e dei cartamodelli e sistemi di tracatura e marcatura per identificare le linee di taglio e le principali tecniche per taglio manuale e cucitura computerizzati.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **organizzare la preparazione dei capi di abbigliamento per la vendita**, attraverso la gestione del personale inquadrato ai livelli inferiori; **provvedere a correggere i difetti dei capi di abbigliamento effettuando rammendi e rammagli dopo averne rilevato i difetti**, applicando tecniche di analisi delle caratteristiche del capo di abbigliamento e curando la manutenzione ordinaria di macchinari e attrezzature per il rammendo/rammaglio dei capi d'abbigliamento; **predispone il confezionamento dei capi di abbigliamento**, applicando tecniche di stesura e faldatura del tessuto, di tracciatura del modello sul tessuto/pellame/telo maglia, di marcatura, taccatura e numerazione dei pezzi tagliati, di cucitura e fissaggio delle fodere a macchina o con impianto automatizzato e le tecniche di rinforzo con tessuti adesivi e guarnizioni, tagliando altresì il tessuto sulle sagome segnate dal grafico di piazzamento e curando la manutenzione ordinaria di impianti e attrezzature per il confezionamento di capi d'abbigliamento.

z) Facchino, anche con compiti di controllo e movimento clienti;

I suddetti lavoratori conoscono la lingua inglese livello A2 Europass, le caratteristiche e proprietà di dotazioni e arredi alberghieri, le caratteristiche dei servizi ai piani e l'organizzazione dei servizi accessori, nonché gli strumenti per la raccolta e la gestione delle richieste dei clienti al piano e la normativa antinfortunistica riferita al ruolo, le misure di sicurezza, i dispositivi di protezione e di tutela dell'ambiente di lavoro, conoscono le norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dagli incendi.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **saper leggere e interpretare la documentazione tecnica; eseguire i compiti richiesti mediante personal computer e principali software applicativi; provvedere alla lettura e redazione di lettere e documenti rapportando alle aree organizzative aziendali superiori; provvedere ad organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale**, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e



dotazioni; operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria; effettuare il servizio di trasporto e custodia bagagli; laddove richiesto, effettuare il servizio di sorveglianza e vigilanza ai piani; laddove richiesto, effettuare il servizio di custodia di animali nei locali preposti.

aa) Cameriere di ristorante;

bb) Cameriere bar, tavola calda, self-service;

Tali lavoratori conoscono i materiali per arredo tavola (tovaglie, stoviglie, posateria, segnaposti, ecc.), prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria, elementi di igiene del lavoro e di igiene ambientale, criteri di mise en place dei tavoli, criteri di allestimento della sala, tipologie di bevande, tecniche di accoglienza clienti, elementi di enologia e di culinaria, nonché tecniche del servizio di sala, organizzazione servizio bar, organizzazione della cucina e ingredienti per la decorazione di piatti.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare l'allestimento di sala e tavoli per ristorante**, applicando tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli, principi di igiene e sicurezza e criteri per la disposizione dei tavoli e dei commensali; **effettuare l'accoglienza del cliente di un ristorante**, applicando tecniche di evasione degli ordini, tecniche di interazione col cliente, regole del servizio di sala, tecniche di comunicazione efficace e criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande; **effettuare il servizio di sala ristorante**, utilizzando strumenti per servire le pietanze, applicando regole del servizio di sala, tecniche di evasione degli ordini (ristorazione), tecniche di guarnizione di cibi e bevande, tecniche per servire cibi e bevande e modalità di somministrazione dei vini.

cc) Controllore di campeggio senza autonomia decisionale;

Tali lavoratori conoscono regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) della sicurezza sul lavoro, il modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto, i principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati loro richiesti, tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento, tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente e la terminologia di settore in lingua straniera. Essi conoscono altresì i metodi di sorveglianza, gli organi di vigilanza, controllo, assistenza, le misure generali di tutela, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, nonché i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e le procedure di emergenza e primo soccorso.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **provvedere all'accoglienza e assistenza del cliente**, cogliendo le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio, definendo e adottando modalità di



acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente, assistendo il cliente nella fruizione del servizio reso e, laddove richiesto, rilevando altresì il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based, ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso; **eseguire e curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso e le misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature.

dd) Addetto ai campi sportivi;

Tali lavoratori conoscono la sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche, i principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, la normativa di riferimento in materia di attività sportive, le tipologie e caratteristiche degli impianti e delle attrezzature sportive, i manuali d'uso degli impianti e delle attrezzature sportive, le tipologie ed entità dei guasti, le procedure di manutenzione ordinaria e gli strumenti di informazione e comunicazione. Essi conoscono altresì i metodi di sorveglianza, gli organi di vigilanza, controllo, assistenza, le misure generali di tutela, i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, nonché i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e le procedure di emergenza e primo soccorso.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **provvedere alla cura degli impianti e delle attrezzature sportive**, supportando nella programmazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, supportando nella gestione dei contatti con le imprese produttrici di impianti ed attrezzature, applicando semplici procedure di manutenzione ordinaria, valutando l'entità del danno e contattando il personale preposto, vigilando sul corretto comportamento dell'utenza; **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando, laddove richiesto, tecniche di primo soccorso e le misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature.

ee) Hostess/Steward di congressi;

Tali lavoratori conoscono principi di customer care, principi di customer satisfaction, le procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno e i processi organizzativi di convegni ed eventi. Essi conoscono altresì elementi di organizzazione aziendale e le tecniche di gestione informatica delle informazioni loro richieste.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **assistere i clienti durante**



l o svolgimento del convegno/evento, applicando metodi di verifica della soddisfazione del cliente, tecniche di assistenza della clientela, tecniche di comunicazione efficace, tecniche di team working e tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo ed utilizzando la strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice); **eseguire la gestione delle attività di segreteria organizzativa**, applicando modalità di organizzazione di eventi culturali, tecniche lavoro di gruppo e, laddove richiesto, tecniche di pianificazione delle attività; **effettuare l'accoglienza dei congressisti**, applicando tecniche di accoglienza della clientela, tecniche di comunicazione efficace e tecniche di interazione col cliente.

ff) Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

SESTO LIVELLO SUPER

Appartengono a questo livello i lavoratori in possesso di adeguate capacità tecnico-pratiche, comunque acquisite, che eseguono lavori di normale complessità.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoziante**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti strutturati, con numero limitato di situazioni diversificate, eseguendo i compiti assegnati secondo criteri prestabiliti, assicurando la conformità delle attività svolte, sotto supervisione per il conseguimento del risultato.

Profili esemplificativi:

a) **Commis di cucina, sala, piani e bar, diplomato o che abbia, comunque, acquisito pluriennale esperienza o pratica di lavoro nella esecuzione delle relative mansioni;**

Tali lavoratori conoscono elementi di culinaria, ingredienti per la decorazione di piatti, per pasticceria e gelateria, i processi di cottura degli alimenti e di farciture prodotti di pasticceria, nonché le ricette per preparazione snack e menù rapidi e quelle di cottura in forni da cucina di vario tipo. Essi conoscono altresì gli elementi di igiene del lavoro e la normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), nonché i prodotti per la detersione, la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria e i sistemi di raccolta, stoccaggio e smaltimento rifiuti. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le attrezzature per la conservazione dei cibi, i fondamenti di organizzazione della cucina e gli utensili per la preparazione dei cibi.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare trattamento, conservazione e stoccaggio delle materie prime e dei semilavorati nel rispetto delle procedure di igiene; porzionare le pietanze nei vassoi o nei piatti di portata rispettando le regole base di allestimento; realizzare semplici prodotti di pasticceria curandone la presentazione; eseguire la cottura degli alimenti utilizzando il metodo di cottura più idoneo a conservare le proprietà nutrizionali del/i prodotto/i utilizzati ed a valorizzarne il gusto; preparare i**



semilavorati (fondi, principali salse, paste fresche, gnocchi, ecc.) pronti per la cottura o per essere utilizzati successivamente; selezionare e predisporre, sulla base delle indicazioni dello chef e/o delle specifiche ricette, le materie prime necessarie alla preparazione dei vari piatti, nel rispetto dei tempi di lavorazione e utilizzando gli strumenti e le attrezzature adeguati.

b) Addetto servizi mensa: intendendosi per tale il lavoratore con mansioni promiscue e fungibili, che partecipa alla preparazione dei cibi con aiuto significativo alla cucina, alla loro distribuzione e provvede alle operazioni di pulizia, riordino e riassetto dei locali, impianti, dotazioni e attrezzature della mensa, che abbia compiuto un anno di anzianità nel settore;

Tali lavoratori conoscono l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera, le 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, lo stile comunicativo adeguato al proprio ruolo. Laddove previsti, essi conoscono i principali software applicativi e il linguaggio di carattere specialistico in una lingua straniera. I suddetti lavoratori conoscono altresì le tecniche relative alle diverse fasi della vendita e le politiche di marketing dell'azienda, nonché le tecniche relative alle diverse tipologie di servizio. Essi conoscono le caratteristiche dei piatti e delle bevande compresi nel menù, le tecniche per apparecchiare e sparecchiare, secondo le diverse tipologie di servizio, nonché i diversi sistemi di pagamento. Essi conoscono inoltre le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti e le principali procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali, nonché i dispositivi di protezione individuale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **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 e interpretare la documentazione tecnica; saper riconoscere le caratteristiche del cliente; applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita; provvedere alla presentazione delle caratteristiche dei piatti e delle bevande compresi nel menù; eseguire le tecniche per apparecchiare e sparecchiare, secondo le diverse tipologie di servizio.**

c) Addetto ai servizi di camera negli esercizi a struttura complessa dove le operazioni tradizionali di riassetto e pulizia dei piani e delle camere, ivi compreso il rifornimento delle relative dotazioni, siano attribuite ad un unico operatore;

Tali lavoratori conoscono le regole e le modalità generali e specifiche di sicurezza sul lavoro: regole, il modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto, i principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati, le tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, le tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento, le tecniche di



soddisfazione e fidelizzazione del cliente e la terminologia di settore in lingua straniera. Essi conoscono altresì criteri e metodi per la valutazione dei rischi, i metodi di sorveglianza (organi di vigilanza, controllo, assistenza), i principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, i principali rischi legati all'uso di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale e le procedure di emergenza e primo soccorso. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le attrezzature e risorse tecnologiche del servizio ai piani, la normativa comunitaria, nazionale e regionale e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario (HACCP), le tecniche di manutenzione degli elementi in dotazione, gli strumenti per il riordino delle camere, le tecniche per la riparazione di guasti semplici, le tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione, nonché le tecniche di controllo e verifica degli elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento prima e dopo il servizio.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **provvedere all'accoglienza e all'assistenza del cliente**, cogliendo le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio, definendo e adottando modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità e le preferenze espresse dal cliente, assistendo il cliente nella fruizione del servizio reso e, laddove richiesto, rilevando il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based, ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso; **provvedere alla cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso e misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature; **provvedere alla cura dello stato di pulizia e manutenzione di spazi comuni e strutture**, adottando stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale (rischio elettrico, inalazioni di gas, rischio legato all'impiego di lame e strumenti affilati e taglienti, rischio incendio, ecc.), applicando criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto, procedure di sanificazione, sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature, norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro, eseguendo il lavoro ai piani, effettuando le operazioni di manutenzione ordinaria, impiegando dispositivi di sicurezza e autotutela nell'impiego di materiali e sostanze per la sanificazione, utilizzando tecniche di riordino di spazi e attrezzature, seguendo le regole degli standard di qualità previsto dall'esercizio e segnalando il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati; **allestire e gestire gli spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento**, applicando tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi di una struttura ricettiva, tecniche di cambio della biancheria, segnalando non conformità, guasti e problemi delle camere e degli spazi comuni, altresì controllando lo stato di efficienza delle attrezzature, assicurando l'efficienza delle dotazioni, applicando tecniche di pulizia degli



ambientanti e riordino delle camere.

d) Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

SESTO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono attività che richiedono un normale addestramento pratico ed elementari conoscenze professionali.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2) **orientamento al servizio**; 3) **flessibilità**; 4) **gestione del tempo**; 5) **negoiazione**; 6) **problem solving**; 7) **pensiero critico**; 8) **gestione dei conflitti**; 9) **comunicazione efficace**; 10) **resilienza**. Esse vengono applicate in contesti strutturati, con numero limitato di situazioni diversificate, eseguendo i compiti assegnati secondo criteri prestabiliti, assicurando la conformità delle attività svolte, sotto supervisione per il conseguimento del risultato.

Profili esemplificativi:

a) Confezionatore di buffet stazione e pasticceria;

b) Secondo banconiere pasticceria (Intendendosi per tale colui le cui prestazioni promiscue, svolgendosi subordinatamente alle direttive ed al controllo del datore di lavoro o del personale qualificato di categoria superiore, non siano prevalentemente di vendita, ma di confezione, consegna della merce, riordino del banco);

I suddetti lavoratori conoscono le caratteristiche e funzionamento dei macchinari per il confezionamento dei prodotti alimentari, regole e modalità di comportamento di sicurezza sul lavoro, i principali riferimenti legislativi e normativi, comunitari, nazionali e regionali, in materia di HACCP e igiene dei prodotti alimentari, le proprietà e caratteristiche dei materiali delle soluzioni di packaging per il confezionamento dei prodotti alimentari specifici del ruolo (vetro, plastica, pet. tetrapak, ecc.), nonché i principali sistemi di tracciabilità ed etichettatura prodotti alimentari e, laddove richiesto, le tecnologie aidc (automatic identification and data capture). Essi conoscono altresì le principali caratteristiche fisiche e biologiche dei prodotti da confezionare, gli obblighi di legge sul confezionamento ed etichettatura dei prodotti alimentari trasformati, i materiali per il confezionamento dei prodotti alimentari solidi, granulari e in polvere e le caratteristiche e modalità di funzionamento dei macchinari e degli impianti per il confezionamento e l'etichettatura. Tali lavoratori conoscono inoltre le procedure aziendali di carico e scarico dei materiali e gli obblighi di legge sul confezionamento ed etichettatura dei prodotti alimentari trasformati.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire etichettatura e tracciabilità dei prodotti con cui lavorano**, adottando altresì modalità di identificazione e codificazione automatica definendo una produzione per lotti, eseguendo modalità di confezionamento ed etichettatura conformi agli standard di sicurezza e qualità del prodotto,



monitorando il funzionamento degli impianti di confezionamento e verificando il corretto svolgimento delle operazioni di confezionamento dei prodotti finiti, sulla base dei parametri di sicurezza e qualità già prestabiliti; **eseguire il confezionamento dei prodotti alimentari solidi, granulari e in polvere, per mezzo di riempimento e dosaggio**, utilizzando in sicurezza le macchine per il riempimento e dosaggio, eseguendo inoltre la chiusura in sottovuoto attraverso l'uso di macchine confezionatrici sottovuoto, predisponendo le etichette ed eseguendo l'etichettatura e la chiusura; **provvedere al confezionamento dei prodotti alimentari liquidi, semiliquidi e pastosi**, eseguendo l'imbottigliamento / invasettamento / riempimento utilizzando in sicurezza le macchine riempitrici, le operazioni di chiusura utilizzando in sicurezza le macchine tappatrici/per chiudere, altresì predisponendo le etichette delle confezioni, utilizzando in sicurezza le macchine etichettatrici/per chiudere e le stampanti e, laddove richiesto, utilizzando macchinari per soffiatura delle bottiglie in pet; **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio (anche legati all'uso delle attrezzature) e usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale; **provvedere al ricevimento/spedizione della materia prima/materiali/merci**, verificando la corrispondenza tra merci movimentate e documentazione corrispondente ed integrità delle merci, producendo la documentazione di registrazione prevista ed effettuando le operazioni di carico/scarico della materia prima/dei materiali e merci utilizzando mezzi adeguati; **provvedere alla pulizia dell'area di lavoro e dei macchinari**, adottando una adeguata tenuta personale e comportamenti adeguati al mantenimento delle condizioni di igiene e sicurezza previste, mantenendo ordinati e puliti gli spazi di lavoro le attrezzature ed i macchinari, durante e al termine delle attività, nel rispetto delle norme in materia di igiene e sicurezza.

c) Commis di cucina, sala, tavola calda, self service (compresi ex aiuti in genere P.E.);

Tali lavoratori conoscono elementi di cucina, ingredienti per la decorazione di piatti, per pasticceria e gelateria, i processi di cottura degli alimenti e di farciture prodotti di pasticceria, nonché le ricette per preparazione snack e menù rapidi e quelle di cottura in forni da cucina di vario tipo. Essi conoscono altresì gli elementi di igiene del lavoro e la normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP), nonché i prodotti per la detergenza, la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria e i sistemi di raccolta, stoccaggio e smaltimento rifiuti. I suddetti lavoratori conoscono inoltre le attrezzature per la conservazione dei cibi, i fondamenti di organizzazione della cucina e gli utensili per la preparazione dei cibi.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire tutti i compiti richiesti antecedenti all'elaborazione dei piatti e l'esecuzione di piatti semplici**, applicando tecniche di cottura dei cibi, di preparazione creme e farciture per prodotti da pasticceria, utilizzando attrezzature per la cottura di cibi, ingredienti per creme e farciture prodotti di pasticceria e strumenti per tagliare le pietanze; **eseguire tutti i compiti atti a ristabilire le condizioni di igiene della cucina e delle attrezzature**, applicando i principi di igiene e sicurezza, le procedure di sanificazione macchinari, attrezzi per lavorazioni alimentari, ambienti, materiali ed apparecchiature, applicando altresì le procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro,



utilizzando attrezzature, macchinari e prodotti per la pulizia di meccanismi di elettrodomestici e di stoviglie.

d) Commis di bar ex aiuto barista (intendendosi per tale colui che esplica mansioni di ausilio nei riguardi del personale di categoria superiore, eccezione fatta per quelle attività che siano attinenti all'uso delle macchine da caffè ed alle operazioni di miscita delle bevande alcoliche o superalcoliche);

Tali lavoratori conoscono le tecniche per apparecchiare e sparecchiare, secondo le diverse tipologie di servizio., gli elementi di igiene del lavoro e le 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, nonché i prodotti per la detersione, la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria e i sistemi di raccolta, stoccaggio e smaltimento rifiuti. I suddetti lavoratori conoscono uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo in una lingua straniera.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire tutti i compiti richiesti dal personale di categoria superiore, eccezione fatta per quelle attività che siano attinenti all'uso delle macchine da caffè ed alle operazioni di miscita delle bevande alcoliche o superalcoliche; eseguire tutti i compiti atti a ristabilire le condizioni di igiene della cucina e delle attrezzature, applicando i principi di igiene e sicurezza, le procedure di sanificazione macchinari, attrezzi, applicando altresì le procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro, utilizzando attrezzature, macchinari e prodotti per la pulizia di meccanismi di elettrodomestici e di stoviglie; organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni.**

e) Addetto ai servizi di spiaggia;

Tali lavoratori conoscono criteri e metodi per la valutazione dei rischi, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza, metodi di sorveglianza, organi di vigilanza, controllo, assistenza, misure generali di tutela, principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, principali rischi legati all'uso di attrezzature, uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale, procedure di emergenza e primo soccorso, nonché elementi di impiantistica per stabilimenti lacuali e fluviali, elementi di impiantistica per stabilimenti balneari, elementi di impiantistica per piscine, la normativa in materia di igiene, la normativa relativa alla disciplina delle attività balneari, tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione (a seconda della tipologia di stabilimento), tecniche di analisi chimica delle acque, standard di qualità del servizio e proprietà delle acque. Essi conoscono altresì i mezzi meccanici per la pulizia della spiaggia, le regole di smaltimento rifiuti, tecniche e strumenti per la pulizia e il rastrellamento della spiaggia, nonché la normativa di base relativa alle attività di commercio e noleggio delle attrezzature di stabilimento, i regolamenti interni allo stabilimento, la terminologia di settore in lingua straniera e il sistema tariffario vigente.

Competenze



Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, applicando tecniche di primo soccorso, le misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale e riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature; **effettuare la manutenzione delle condizioni igieniche degli stabilimenti**, applicando tecniche di igienizzazione degli ambienti congrue rispetto alla tipologia di servizio e di stabilimento, tecniche di pulizia e disinfezione di ambienti e attrezzature congrue rispetto alla tipologia di servizio e di stabilimento, analizzando e verificando laddove richiesto, i campioni delle acque, provvedendo alla pulizia delle strutture; **provvedere all'utilizzo di attrezzature di stabilimento** (ombrelloni, sdraio, pedalò, cuffie ecc.), accogliendo ed esaminando la richiesta del cliente, proponendo al cliente i diversi pacchetti/prodotti e i relativi tariffari, fornendo informazioni relative ai servizi base e accessori offerti dalla struttura e assistendo i clienti nell'utilizzo dell'attrezzatura.

f) Addetto alla tintolavanderia;

g) Rammendatore, Cucitore, Stiratore;

I suddetti lavoratori conoscono le principali tipologie di prodotto (gonne, pantaloni, capi/spalla, gilet, impermeabile, ecc.), nonché i principi identificativi del prodotto (tipologia, taglie, tabelle, misure, parti del modello). Essi conoscono altresì le caratteristiche merceologiche dei principali tipi di materiali tessili e loro comportamento durante le lavorazioni e le principali tecniche di cucitura manuale ed automatica, nonché le principali tecniche e strumenti per la realizzazione delle giunzioni. Tali lavoratori conoscono inoltre le tecniche per stiro a mano e con macchine stiratrici (stirowap, presse stiro, mangani, grucce, manichini, ecc.), nonché gli elementi di base di applicazioni software del sistema operativo installato e principali funzioni Internet, le tipologie delle principali macchine della confezione e apparecchiature (macchine lineari e speciali, tagliacuce, collaretta, piedini, guide, vaporetta, pressa, schede tecniche di lavorazione, ecc.) ed i meccanismi e parametri di funzionamento delle macchine della confezione e apparecchiature. Essi conoscono le norme e disposizioni per l'utilizzo in sicurezza dei macchinari, le principali tecniche di stesura su più strati per il taglio dei prodotti, nonché le caratteristiche dei tracciati di piazzamento e dei cartamodelli e sistemi di tracciatura e marcatura per identificare le linee di taglio e le principali tecniche per taglio manuale o computerizzato.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **preparare i capi di abbigliamento per la vendita**, attraverso l'eliminazione di pieghe della lavorazione tramite stiratura, l'applicazione di tecniche di livellamento e lucidatura del capo, di messa in forma dei componenti cuciti e di piegatura e imballaggio dei capi, nonché l'individuazione e la segnalazione delle difformità rispetto alle specifiche tecniche previste, l'applicazione di tecniche di apprettamento e di smacchiatura delle tracce lasciate dalla lavorazione; **provvedere a correggere i difetti dei capi di abbigliamento**, effettuando rammendi e rammagli dopo averne rilevato i difetti, applicando tecniche di analisi delle caratteristiche del capo di abbigliamento e curando la manutenzione ordinaria di macchinari e attrezzature per il rammendo/rammaglio dei



capi d'abbigliamento; **predisporre il confezionamento dei capi di abbigliamento**, applicando tecniche di stesura e faldatura del tessuto, di tracciatura del modello sul tessuto/pellame/telo maglia, di marcatura, taccatura e numerazione dei pezzi tagliati, di cucitura e fissaggio delle fodere a macchina o con impianto automatizzato e le tecniche di rinforzo con tessuti adesivi e guarnizioni, tagliando altresì il tessuto sulle sagome segnate dal grafico di piazzamento e curando la manutenzione ordinaria di impianti e attrezzature per il confezionamento di capi d'abbigliamento.

h) Addetto al self-service, tavola calda, banco bar non in possesso di diploma;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche e funzionalità della cantina, i sistemi di conservazione di materie prime e alimenti al bar, le ricette per la preparazione di bevande, snack e menu rapidi, i prodotti da bar, bevande, vini, distillati, liquori, la caffetteria, le tecniche di comunicazione e relazione con il cliente e la lingua inglese livello A1. Essi conoscono altresì la normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP, le caratteristiche e proprietà della composizione del banco e/o della sala, le tecniche di allestimento, le caratteristiche e funzionamento delle attrezzature di sala e bar, i materiali per l'arredo dei tavoli e la mise en place.

Competenze

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **svolgere il servizio al banco e ai tavoli**, applicando procedure di avvio delle macchine del bar, controllando il livello scorte, dispense, dotazioni del bar, applicando tecniche di accoglienza della clientela, preparando e presentando bevande calde, fredde, cocktail, snack e menu rapidi, utilizzando macchinari, strumenti, utensili per le preparazioni da bar; **eseguire il riordino della sala e/o del bar**, applicando tecniche di igienizzazione della sala e del banco buffet/bar, tecniche di allestimento di sala, tavoli e banco buffet/bar, tecniche di riordino e ripristino della sala e del bar e quelle di manutenzione ordinaria delle attrezzature, controllando lo stato di usura di componenti e attrezzature del bar ed eseguendo le operazioni di chiusura della sala.

i) inserviente di stabilimento o cabina;

Tali lavoratori conoscono elementi di impiantistica per piscine, per stabilimenti lacuali e fluviali e per stabilimenti balneari, la normativa in tema di sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche), il modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto, la normativa di base relativa alle attività di commercio e noleggio delle attrezzature di stabilimento, nonché la normativa relativa alla disciplina delle attività balneari, i regolamenti interni allo stabilimento, la legislazione vigente in materia di sicurezza, la terminologia di settore in lingua straniera, gli standard di qualità del servizio e il sistema tariffario vigente. Essi conoscono altresì le tecniche e strumenti di pulizia e igienizzazione (a seconda della tipologia di stabilimento); i mezzi meccanici per la pulizia della spiaggia, nonché le regole le tecniche e strumenti per la pulizia e il rastrellamento della spiaggia e regole di smaltimento rifiuti. I suddetti lavoratori conoscono inoltre i metodi di sorveglianza, gli organi di vigilanza, controllo, assistenza, i principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro (e relativi obblighi e responsabilità), i principali rischi legati all'uso



di attrezzature, l'uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale, nonché le procedure di emergenza e primo soccorso.

Competenze

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **provvedere all'utilizzo di attrezzature di stabilimento** (ombrelloni, sdraio, pedalò, cuffie ecc.), accogliendo ed esaminando la richiesta del cliente, proponendo i diversi pacchetti/prodotti e i relativi tariffari e fornendo informazioni relative ai servizi base e accessori offerti dalla struttura e ai loro costi, nonché assistendo i clienti nell'utilizzo dell'attrezzatura; **eseguire la manutenzione della spiaggia**, applicando tecniche di igienizzazione degli ambienti congrue rispetto alla tipologia di servizio e di stabilimento, laddove richiesto, analizzando i campioni delle acque, applicando tecniche di pulizia e disinfezione di ambienti e attrezzature congrue rispetto alla tipologia di servizio e di stabilimento e verificando la pulizia delle strutture; **provvedere alla manutenzione della spiaggia**, pulendo i camminamenti e le parti comuni delle strutture, compattando e lisciando la spiaggia, rastrellando i detriti, utilizzando gli strumenti per la pulizia della spiaggia (anche di tipo meccanico) e smaltendo i rifiuti; **eseguire gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, applicando tecniche di primo soccorso e misure di tutela e di prevenzione, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale, nonché riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature.

j) Guardiano notturno o diurno;

Tali lavoratori conoscono le tecniche di vigilanza e sicurezza e le modalità di gestione delle attività di controllo, le norme e le buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di utilizzo dei dispositivi di protezione individuale, le norme relative alla prevenzione e protezione dagli incendi, i principali mezzi di comunicazione e le tecniche di gestione dei conflitti.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **compiere attività di vigilanza dei beni e degli ambiti territoriali protetti e sorvegliati**, riconoscendo e valutando il corretto funzionamento di impianti, strumenti e dispositivi, applicando le tecniche di osservazione per monitorare i punti di accesso e riconoscendo le aree di presidio di propria competenza attraverso un esame preliminare della zona da sorvegliare; **sviluppare azioni di primo intervento**, adottando tecniche pratiche di protezione personale contenendo comportamenti non conformi, individuando i soggetti da coinvolgere in funzione delle specifiche situazioni ed identificando le tecniche e gli strumenti di difesa utili alla salvaguardia e protezione di beni e persone; **gestire le operazioni di diagnosi comportamentale**, riconoscendo i comportamenti delle persone e le dinamiche relazionali rispetto allo specifico contesto e identificando circostanze o persone che destano sospetti o che si presentano in particolare stato di alterazione per prevenire rischi e pericoli; **gestire i conflitti**, individuando l'approccio comportamentale più efficace, individuando la soluzione più accettabile e soddisfacente, applicando tecniche di comunicazione, dissuasione e persuasione e adottando lo stile linguistico più adeguato al fine di influenzare positivamente il comportamento dei soggetti



coinvolti.

k) Addetto ai servizi di mensa con meno di un anno di anzianità nel settore;

Tali lavoratori conoscono l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera, le 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, lo stile comunicativo adeguato al proprio ruolo. Laddove previsti, essi conoscono i principali software applicativi e il linguaggio di carattere specialistico in una lingua straniera. I suddetti lavoratori conoscono altresì le tecniche relative alle diverse fasi della vendita e le politiche di marketing dell'azienda, nonché le tecniche relative alle diverse tipologie di servizio. Essi conoscono le caratteristiche dei piatti e delle bevande compresi nel menù, le tecniche per apparecchiare e sparecchiare, secondo le diverse tipologie di servizio, nonché i diversi sistemi di pagamento. Essi conoscono inoltre le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti e le principali procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali, nonché i dispositivi di protezione individuale.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **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 e interpretare la documentazione tecnica; saper riconoscere le caratteristiche del cliente; applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita; provvedere alla presentazione delle caratteristiche dei piatti e delle bevande compresi nel menù; eseguire le tecniche per apparecchiare e sparecchiare, secondo le diverse tipologie di servizio.**

l) Caffettiere non barista;

Tali lavoratori svolgono attività che richiedono un normale addestramento pratico ed elementari conoscenze professionali, conoscono il linguaggio tecnico di riferimento in lingua inglese, le tecniche per apparecchiare e sparecchiare secondo la propria tipologia di servizio., gli elementi di igiene del lavoro e le 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, nonché i prodotti per la deterzione, la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria e i sistemi di raccolta, stoccaggio e smaltimento rifiuti. I suddetti lavoratori conoscono altresì le attrezzature e i macchinari per la preparazione del caffè e uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **eseguire i compiti richiesti dal personale di categoria superiore, utilizzando i macchinari da caffè; eseguire tutti i compiti atti a ristabilire le condizioni di igiene della cucina e delle attrezzature, applicando i principi di igiene e sicurezza, le procedure di sanificazione macchinari, attrezzi, applicando altresì le procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro, utilizzando attrezzature,**



macchinari e prodotti per la pulizia di meccanismi di elettrodomestici e di stoviglie.

m) Caricatore catering;

n) Aiutante pista catering;

o) Preparatore catering;

Tali lavoratori conoscono caratteristiche, funzionamento ed utilizzo delle attrezzature impiegate nel servizio sala e/o bar, tecniche per lo stoccaggio e caricamento nei frigoriferi delle materie prime e dei semilavorati, elementi, principi, materiali e tecniche di qualità estetica per l'allestimento degli spazi sala, nonché tecniche di allestimento (sale, spazi all'aperto), tecniche di allestimento e disallestimento di un catering/evento. Essi conoscono altresì principi, tecniche e metodi di pulizia ed igiene dell'ambiente di lavoro e delle attrezzature nella ristorazione, tipologie e caratteristiche dei prodotti per la sanificazione, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria, nonché principi, tecniche e metodi di cura ed igiene della persona e dell'abbigliamento negli ambienti di cucina, principi e indicazioni delle normative di igiene e sicurezza alimentare e di sicurezza sul lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese di ruolo associate è possibile annoverare: **eseguire il supporto alla predisposizione e all'allestimento dell'ambiente di lavoro e di servizio secondo lo stile aziendale**, applicando le norme di igiene alimentare; **eseguire l'allestimento e disallestimento dell'ambiente per eventi esterni e catering**; **effettuare la pulizia dell'ambiente di lavoro e la cura personale e del proprio abbigliamento**, applicando tecniche di pulizia e sanificazione degli ambienti di lavoro, degli strumenti, delle attrezzature e dei macchinari, le tecniche e i metodi previsti dalla normativa HACCP nell'abbigliamento e nell'igiene personale e adottando un comportamento orientato all'igiene e alla sicurezza.

p) Addetto alle consegne con ritiro di buoni;

Tali lavoratori conoscono la rete stradale del territorio nel quale operano al fine di realizzare le consegne con rapporto ottimale tra qualità di servizio e tempo di realizzazione, le norme fondamentali e i regolamenti vigenti nel settore del trasporto merci in conto proprio e conto terzi con riferimento alla sicurezza del conducente e delle merci trasportate e le tipologie e caratteristiche delle merci da trasportare in riferimento a peso, volume e tipologie di imballaggio. Essi conoscono altresì le caratteristiche tecniche del mezzo e i principali interventi di manutenzione primaria, nonché le norme di circolazione, le nozioni di utilizzo dei software e degli strumenti di trasmissione dei dati (fax, posta elettronica ecc) per ottimizzare i tempi delle consegne. Essi, infine, hanno competenze di base in ordine alle normative riguardanti la fatturazione, la contabilità e la documentazione di viaggio necessaria per il tipo di merce trasportata e, se necessario, sulla regolamentazione vigente per il trasporto di solidi urbani, farmaci, derrate alimentari, sostanze pericolose.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **acquisire e programmare l'attività di trasporto**, acquisendo l'ordine, verificando il percorso, controllando le condizioni del mezzo e la sua rispondenza alle caratteristiche della merce trasportata, verificando la



funzionalità del tachigrafo qualora il mezzo ne sia provvisto e verificando la congruità e la conformità dei documenti di viaggio alle regolamentazioni vigenti; **gestire i rapporti con altri settori dell'azienda e con la clientela**, segnalando ritardi e/o difficoltà organizzative e rapportandosi al cliente in caso di eventuali variazioni dei tempi e delle modalità di esecuzione delle consegne ed eventualmente incassando l'importo dovuto; **eseguire le attività di trasporto realizzando il carico e scarico delle merci**, adottando le norme di sicurezza per evitare sottrazioni fraudolente, guidando il mezzo con perizia e capacità anche in caso di condizioni meteorologiche avverse, effettuando la normale manutenzione del mezzo e compilando e mantenendo aggiornata la regolare documentazione di accompagnamento della merce.

q) Addetto portineria;

Tali lavoratori conoscono la lingua inglese ed una seconda lingua straniera, la normativa in materia di Privacy, nonché la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, i sistemi di allarme e le norme di primo soccorso e prevenzione degli incendi. Tali lavoratori conoscono i principi di tecnica ed organizzazione alberghiera, le tecniche di prenotazione e i principi di customer care.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **effettuare le procedure di check in e check out**, applicando le tecniche di accoglienza della clientela e di gestione delle prenotazioni ed utilizzando le tecniche di comunicazione; **effettuare la vigilanza interna della struttura durante l'orario notturno**, applicando le modalità di verifica del funzionamento dei dispositivi di sicurezza, applicando le procedure di custodia valori, quelle per la valutazione delle segnalazioni d'allarme e garantendo i servizi di sveglia e di primo soccorso.

r) Garagista;

I suddetti lavoratori conoscono il linguaggio tecnico di riferimento in lingua inglese gli strumenti per la raccolta e la gestione delle richieste dei clienti, la normativa antinfortunistica riferita al ruolo, le misure di sicurezza, i dispositivi di protezione e di tutela dell'ambiente di lavoro. Essi conoscono altresì il codice della strada, le norme e i regolamenti sulla circolazione degli autoveicoli, nonché i regolamenti, le procedure e la modulistica aziendali in merito ad incidenti, guasti ed altre situazioni, elementi di base di meccanica ed elettronica, il funzionamento della strumentazione di bordo e i dispositivi di emergenza e di sicurezza a bordo.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **provvedere alla ricezione dei clienti; fornire informazioni, sia in presenza sia telefoniche, sul garage o parcheggio** (ubicazione, prezzi, orari di apertura, servizi, disponibilità di posti ecc.); **provvedere a custodire e vigilare le strutture e le vetture posteggiate** (anche tramite i sistemi digitali di videosorveglianza); **eseguire le attività di cassa** (ricevere il pagamento dai clienti/utenti) e **compiti amministrativi di base** (emissione di fatture e ricevute, comunicazioni agli uffici di polizia locale ecc.); **occuparsi della movimentazione e posizionamento dei veicoli affidati dai clienti**; laddove richiesto, **eseguire servizi di pulizia e mantenimento ordinario (esterna e**



interna) delle vetture custodite; segnalare al capo garage eventuali guasti e difetti dei mezzi affidatigli.

s) Facchino;

I suddetti lavoratori conoscono la lingua inglese livello A2 Europass, le caratteristiche e proprietà di dotazioni e arredi alberghieri, le caratteristiche dei servizi ai piani e l'organizzazione dei servizi accessori, nonché gli strumenti per la raccolta e la gestione delle richieste dei clienti al piano e la normativa antinfortunistica riferita al ruolo, le misure di sicurezza, i dispositivi di protezione e di tutela dell'ambiente di lavoro.

Competenze

Tra le competenze attese ad essi associate è possibile annoverare: **effettuare il servizio di trasporto e custodia bagagli**; laddove richiesto, **effettuare il servizio di sorveglianza e vigilanza ai piani**; laddove richiesto, **effettuare il servizio di custodia di animali nei locali preposti**.

t) Cameriere di sala e/o ai piani;

Tali lavoratori conoscono elementi di igiene, caratteristiche e proprietà di dotazioni e arredi alberghieri, caratteristiche e proprietà di prodotti per la pulizia dei locali, elementi di funzionamento di impianti domestici, la lingua Inglese livello A2 Europass, nonché le caratteristiche dei servizi in sala/ai piani, caratteristiche e organizzazione dei servizi accessori (lavanderia, custodia beni, trasporto bagagli, custodia animali), strumenti per la raccolta e la gestione delle richieste dei clienti al piano.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **svolgere il rigoverno di camere e ambienti comuni**, applicando procedure di sanificazione e sterilizzazione di ambienti, materiali e apparecchiature; **svolgere il servizio di sala e/o ai piani**, effettuando il servizio in camera di colazione, bar o ristorante, utilizzando strumenti per la raccolta di richieste ed eventuali lamenti dei clienti al piano ed effettuando il servizio di lavanderia.

u) Addetto mensa personale;

I suddetti lavoratori conoscono elementi di igiene ambientale e personale nonché la normativa vigente sulla disciplina igienica dei prodotti alimentari (HACCP). Essi conoscono altresì i processi di cottura degli alimenti, le modalità di conservazione delle varie tipologie di cibi nonché i criteri di gestione degli spazi e organizzazione della cucina e i processi di preparazione dei piatti.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **effettuare la pulizia delle attrezzature di cucina**, utilizzando prodotti per la pulizia dei locali con l'ausilio di attrezzature per la pulizia degli ambienti ed utilizzando macchinari e prodotti per la pulizia delle stoviglie; **effettuare il servizio pasti al bancone del self-service**, utilizzando attrezzi per la pulizia e per la cottura dei cibi, applicando le tecniche di taglio degli ingredienti alimentari e le tecniche per servire cibi e bevande, il tutto operando nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza



alimentare.

v) Vetturiere;

I suddetti lavoratori conoscono la lingua inglese livello A2 Europass, il codice della strada, le norme e i regolamenti sulla circolazione degli autoveicoli, nonché i regolamenti, le procedure e la modulistica aziendali in merito ad incidenti, guasti ed altre situazioni, elementi di base di meccanica ed elettronica, il funzionamento della strumentazione di bordo e i dispositivi di emergenza e di sicurezza a bordo. Essi conoscono altresì i principi e gli elementi di base della relazione interpersonale e della comunicazione efficace (verbale e non verbale) e, laddove necessario, gli strumenti informatici per lo svolgimento delle operazioni richieste dal ruolo, nonché la normativa antinfortunistica riferita al ruolo, le misure di sicurezza, i dispositivi di protezione e di tutela dell'ambiente di lavoro.

Competenze

Tra le competenze di ruolo attese associate è possibile annoverare: **eseguire le attività tenendo conto dei tempi a disposizione, nel rispetto della puntualità e delle condizioni di sicurezza; effettuare operazioni di piccola manutenzione dei mezzi utilizzati, operando nella logica della manutenzione preventiva.**

w) Aiuto reparto cure sanitarie;

I suddetti lavoratori conoscono le tecniche di prevenzione di base e di cura delle complicanze delle principali patologie degenerative, le norme e i regolamenti in materia di sicurezza e prevenzione, elementi di primo soccorso e di igiene personale, nonché le tecniche di automedicazione e di assunzione dei farmaci, la conservazione dei farmaci e loro smaltimento. Essi conoscono altresì la legislazione e l'organizzazione dei servizi sociali e sanitari di riferimento, la guida ai servizi e la carta dei servizi, le tecniche di animazione, gli interventi dell'O.S.S. nel contesto di lavoro, elementi di fisiologia della mobilitazione, l'uso e la manutenzione di apparecchi medicali semplici, nonché le procedure d'intervento per la prevenzione dalle principali patologie degenerative, elementi di igiene ambientale nei presidi socio-assistenziali, socio-sanitari e sanitari, le tecniche di assistenza pre e post-operatoria, i protocolli clinici e le medicazioni.

Competenze

Tra le competenze di ruolo attese associate è possibile annoverare: **assistere la persona nella soddisfazione dei bisogni primari e nella gestione degli interventi igienico-sanitari, attraverso l'individuazione dei bisogni della persona assistita, il riconoscimento di segnali/sintomi di disagio, il trattamento dei dati raccolti, e aiutando la persona nelle attività di assistenza sanitaria (parametri vitali, semplici interventi di primo soccorso, medicazioni semplici, assunzione dei farmaci, utilizzo degli apparecchi medicali di semplice uso), supportandola nelle attività assistenziali (mobilitazione, igiene personale, alimentazione, espletamento delle funzioni fisiologiche) nel rispetto della sua autodeterminazione; supportare la persona nelle attività domestico-alberghiere e igienico-ambientali, identificando le norme igienico-alimentari e igienico-ambientali di sicurezza riferite alla persona assistita e agli ambienti, prevenendo situazioni di rischio per l'incolumità della persona assistita, attivando**

altresi l'intervento delle figure competenti e di riferimento nelle situazioni di emergenza sanitaria e/o sociale, curando le condizioni igieniche nel contesto di vita quotidiano, nonché aiutando la persona nella preparazione e/o assunzione dei pasti, assicurandole il cambio della biancheria della persona; **gestire dinamiche di relazione d'aiuto; contribuire all'assistenza della persona nel contesto residenziale socio-assistenziale e socio-sanitario**, sanificando e sanizzando ambienti secondo protocolli stabiliti, decontaminando, disinfettando e sterilizzando strumenti e presidi, trasportando il materiale biologico e sanitario, effettuando raccolta e stoccaggio dei rifiuti, aiutando l'assistito nella preparazione alle prestazioni sanitarie e provvedendo al suo trasporto, anche in barella o in carrozzina, nel rispetto di specifici protocolli di sicurezza.

x) Custode;

Tali lavoratori conoscono le tecniche di vigilanza e sicurezza e le modalità di gestione delle attività di controllo, le norme e le buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di utilizzo dei dispositivi di protezione individuale, le norme relative alla prevenzione e protezione dagli incendi, i principali mezzi di comunicazione e le tecniche di gestione dei conflitti.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **compiere attività di vigilanza dei beni e degli ambiti territoriali protetti e sorvegliati**, riconoscendo e valutando il corretto funzionamento di impianti, strumenti e dispositivi, applicando le tecniche di osservazione per monitorare i punti di accesso e riconoscendo le aree di presidio di propria competenza attraverso un esame preliminare della zona da sorvegliare; **sviluppare azioni di primo intervento**, adottando tecniche pratiche di protezione personale contenendo comportamenti non conformi, individuando i soggetti da coinvolgere in funzione delle specifiche situazioni ed identificando le tecniche e gli strumenti di difesa utili alla salvaguardia e protezione di beni e persone; **gestire le operazioni di diagnosi comportamentale**, riconoscendo i comportamenti delle persone e le dinamiche relazionali rispetto allo specifico contesto e identificando circostanze o persone che destano sospetti o che si presentano in particolare stato di alterazione per prevenire rischi e pericoli; **gestire i conflitti**, individuando l'approccio comportamentale più efficace, individuando la soluzione più accettabile e soddisfacente, applicando tecniche di comunicazione, dissuasione e persuasione e adottando lo stile linguistico più adeguato al fine di influenzare positivamente il comportamento dei soggetti coinvolti.

y) Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

SETTIMO LIVELLO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono semplici attività anche con macchine già attrezzate.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: 1) **coordinarsi con gli altri**; 2)



orientamento al servizio; 3) flessibilità; 4) gestione del tempo; 5) negoziazione; 6) problem solving; 7) pensiero critico; 8) gestione dei conflitti; 9) comunicazione efficace; 10) resilienza. Esse vengono applicate in contesti strutturati, svolgendo i compiti assegnati nel rispetto dei parametri previsti, sotto diretta supervisione nello svolgimento delle attività.

Profili esemplificativi:

a) **Personale di fatica e/o pulizia addetto alla sala, cucina, office, magazzino e relative dotazioni (compresi gli interni di cucina bar, ristoranti e i servizi di alloggio e nelle navi);**

Tali lavoratori conoscono elementi di igiene ambientale e personale, i macchinari elettromeccanici per la pulizia (tipologie, caratteristiche, specifiche di utilizzo), le caratteristiche dei prodotti per l'igiene, la pulizia e la manutenzione di ambienti (detergenti, disinfettanti, detersivi, ecc...), la movimentazione manuale dei carichi, nonché le norme tecniche per l'impiego, la conservazione e lo smaltimento dei prodotti chimici per la pulizia (detergenti, disinfettanti, solventi, disincrostanti, cere). Essi conoscono altresì come svolgere la raccolta differenziata, la tipologia di classificazione e composizione dei rifiuti (urbani e assimilati, speciali, pericolosi, tossici e nocivi), la selezione e smaltimento dei rifiuti presso abitazioni, uffici e luoghi di lavoro e i rischi e le misure di protezione nella pulizia dei pavimenti, nonché le norme di sicurezza e prevenzione negli ambienti domestici.

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **allestire gli spazi e gli ambienti**, individuando gli spazi e gli oggetti da riordinare, valutando gli elementi da ripristinare, adottando le procedure e le tecniche di riassetto e ripristino degli spazi e degli ambienti, identificando priorità e fabbisogni, valutando il livello di confortevolezza degli ambienti ed apportando eventuali; **approntare l'equipaggiamento necessario per la pulizia di spazi ed ambienti**, individuando i prodotti più idonei e a basso impatto ambientale, adottando le procedure di ripristino dell'equipaggiamento e le modalità più adeguate a mantenere in ordine le apparecchiature e gli strumenti d'uso e definendo le apparecchiature e gli strumenti necessari; **pulire gli ambienti applicando le tecniche, i prodotti e i macchinari più adeguati allo svolgimento di trattamenti specifici delle superfici** (marmo, parquet, moquette, linoleum, ecc.), adottando comportamenti virtuosi per la gestione dei rifiuti e degli scarti prodotti nell'intervento di pulizia, adottando tecniche, prodotti e strumenti per la pulizia in base alla tipologia di intervento da realizzare (pulizia ordinaria, straordinaria, approfondita) e allo stato degli ambienti, applicando la corretta sequenzialità e le modalità più adeguate a svolgere in sicurezza le operazioni di pulizia tenendo conto delle caratteristiche specifiche del contesto (abitazione privata, luogo di lavoro, strutture alberghiere, spazi commerciali, ecc.); **configurare il servizio di cura e pulizia**, prefigurando la natura e la tipologia di intervento da realizzare, tenendo conto dello stato dell'ambiente e degli obiettivi da raggiungere.

b) **Lavatore catering;**

Tali lavoratori conoscono la normativa antinfortunistica riferita al ruolo, le misure di sicurezza, i dispositivi di protezione e di tutela dell'ambiente di lavoro, nonché le norme igieniche (HACCP)

e i prodotti per la pulizia (detergenti, disinfettanti, solventi, disincrostanti, ecc.).

Competenze

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **svolgere attività di supporto in cucina, a cuochi e camerieri**, lavando le stoviglie, il pentolame, mantenendo pulite le attrezzature, predisponendo gli ingredienti da lavorare e verificandone la disponibilità; **eseguire attività di riordino dei locali e di pulizia degli ambienti e/o locali**, svuotando i cestini e i contenitori di rifiuti e controllando lo stato delle attrezzature.

c) Conducente di motocicli;

Tali lavoratori conoscono caratteristiche ed il funzionamento del tachigrafo, la normativa europea sui tempi di guida e riposo, le caratteristiche ed il funzionamento delle parti e degli impianti del mezzo e gli strumenti per la diagnosi di funzionamento del veicolo. Essi conoscono inoltre la documentazione necessaria e corretta da tenere sul veicolo nonché la normativa ADR per merci pericolose e l'HACCP sulle merci alimentari.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **effettuare il trasporto**, tenendo conto delle diverse tipologie di merci, applicando le tecniche di carico e fissaggio delle stesse, pianificando e ottimizzando il percorso, accertando la presenza e la validità dei documenti, controllando lo stato del mezzo prima della partenza carico e fissando in sicurezza le merci; **curare la manutenzione ordinaria del veicolo**, applicando le tecniche di controllo meccanico del mezzo e di riparazione di guasti o danni di piccola entità.

d) Guardarobiere;

I suddetti lavoratori conoscono, le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali, le procedure per evitare sottrazioni, smarrimenti, usi impropri dei materiali e delle dotazioni aziendali, nonché dei beni dei clienti. Essi conoscono altresì le disposizioni di tutela igienico sanitaria e i dispositivi di protezione individuale.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **eseguire le operazioni 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; effettuare la pulizia e il riordino degli ambienti** (mantenere la pulizia e l'ordine dei locali, svuotare i cestini e i contenitori di rifiuti, ecc.); **effettuare il servizio di custodia e conservazione cura del corredo**.

e) Addetto al mangano ed alla stiratura con apparecchi automatici;

f) Operatore alla lavanderia;

g) Stiratore di tintoria e/o lavanderia;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche morfologiche e strutturali dei tessuti, le tipologie dei capi in relazione al lavaggio, le caratteristiche di accessori o applicazioni ed il trattamento dei diversi colori nonché i simboli riportati in etichettatura, le origini ed il trattamento delle

macchie, le caratteristiche del lavaggio in acqua e a secco e le tipologie di asciugatura. Tali lavoratori conoscono inoltre nozioni base di chimica, alle tipologie di macchinari e di prodotti per il lavaggio e per la stiratura utilizzati, alla normativa sulla salute sui luoghi di lavoro, alle leggi e normative nazionali e provinciali relative alla materia ambientale ed alla gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici.

Competenze

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **selezionare i capi per la composizione dei lotti di lavaggio applicando procedure operative di sicurezza; pianificare il lavaggio in relazione alle caratteristiche del lotto**, individuando le tipologie di lavaggio ed eventuale pretrattamento in relazione alle macchie presenti; **effettuare la stiratura di vari tipi di capi**, ottimizzando i tempi, eliminando i rischi legati alla gestione dei fanghi e di altri rifiuti, utilizzando tecniche per la raccolta differenziata e per la gestione di rifiuti tossico nocivi, applicando le procedure operative di sicurezza ed i dispositivi di protezione individuale e i protocolli di tecniche di igiene, pulizia, sicurezza e riordino degli spazi di lavoro; **pianificare un calendario per la gestione dello smaltimento della raccolta differenziata; controllare l'avanzamento del lavaggio dei capi ed il buon esito**, applicando tecniche di problem solving e governare le relazioni con i clienti per l'accettazione e la consegna dei capi, utilizzando gli strumenti informatici e di registrazione di cassa, le tecniche di accoglienza, segnalazione dei reclami e gestione dei conflitti.

h) Commissioniere;

i) Inserviente generico;

Tali lavoratori conoscono la lingua inglese livello A2 Europass, le caratteristiche dei servizi ai piani, nonché le caratteristiche e organizzazione dei servizi accessori (lavanderia, custodia beni, trasporto bagagli, custodia animali) e gli strumenti per la raccolta e la gestione delle richieste dei clienti al piano.

Competenze

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare il servizio di trasporto e custodia bagagli**; laddove richiesto, **effettuare il servizio di sorveglianza e vigilanza ai piani**; **effettuare il servizio di custodia di animali nei locali preposti**; **eseguire le commissioni per conto della clientela di riferimento**; laddove richiesto, **effettuare altresì compiti semplici di pulizia della hall e degli ascensori**.

j) Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

