

ACCORDO INTERCONFEDERALE IN MATERIA DI APPRENDISTATO

Roma, 19 dicembre 2016

TRA

C.I.F.A (Confederazione Italiana Federazioni Autonome) con sede a Roma, Via Ludovisi n. 36, qui rappresentata dal Presidente Sig. Andrea Cafà;

E

CONF.S.A.L (Confederazione Sindacati Autonomi Lavoratori) con sede a Roma in Viale Trastevere 60, qui rappresentata dal Segretario Generale Prof. Marco Paolo Nigi;

Premesso

- che il D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81 in rubrica "Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni", al Capo V (artt. 42 – 47) riordina le tre differenti forme di contratto di Apprendistato;
- che ai sensi dell'articolo 42, comma 5, del D.Lgs. 81/2015, alcuni aspetti della disciplina del contratto di Apprendistato sono affidati agli accordi interconfederali ovvero ai contratti collettivi nazionali di lavoro;
- che è volontà delle Parti armonizzare la disciplina legale e contrattuale in materia e favorire un maggiore ricorso all'Apprendistato quale strumento di connessione tra il sistema di istruzione e il mondo del lavoro nonché utile all'acquisizione di titoli di studio, di qualifiche professionali o titoli di alta formazione;

Richiamato

L'Accordo Interconfederale in materia di Apprendistato professionalizzante in applicazione del D.Lgs n.167/2011, sottoscritto dalle Parti in data 24 aprile 2012, che confluisce integralmente e viene modificato e integrato in ogni sua parte dal presente Accordo;

Si conviene quanto segue:

Tali Premesse formano parte integrante e sostanziale del presente Accordo Interconfederale.

I contenuti del presente Accordo saranno recepiti dai CCNL sottoscritti dalle Parti e varranno per le Aziende aderenti al sistema C.I.F.A;

Il presente Accordo Interconfederale disciplina le tre forme di apprendistato, come previste dalle norme sopra citate:

- 1) Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria superiore e il certificato di specializzazione tecnica superiore;
- 2) Apprendistato professionalizzante;
- 3) Apprendistato di alta formazione e ricerca.



Disciplina Generale

Il contratto di apprendistato costituisce rapporto di lavoro a tempo indeterminato ed è stipulato in forma scritta ai fini della prova. 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;

Durante il periodo di apprendistato trovano applicazione le sanzioni previste dalla normativa vigente per il licenziamento illegittimo;

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 con il conseguente posticipo anche dei termini connessi ai benefici contributivi. In tali ipotesi il datore di lavoro comunicherà al lavoratore la nuova scadenza del periodo di apprendistato;

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 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.

Ai fini dell'assunzione di un lavoratore apprendista è necessario un contratto scritto, nel quale devono essere indicati:

- 1) la prestazione oggetto del contratto;
- 2) la specifica delle mansioni affidate;
- 3) il periodo di prova;
- 4) il livello di inquadramento iniziale, quello intermedio e quello finale;
- 5) la qualifica che potrà essere acquisita al termine del rapporto;
- 6) la durata del periodo di apprendistato nonché il piano formativo individuale;

Entro 30 giorni dall'assunzione dovrà essere predisposto il piano formativo individuale dell'apprendista;

Entro il medesimo termine di 30 giorni dall'assunzioni, il datore di lavoro trasmetterà copia del contratto di apprendistato e del relativo piano formativo all'Ente Bilaterale EPAR al fine di ottenere il relativo parere di conformità del piano formativo e per consentire l'opportuna attività di monitoraggio;

Al contratto individuale va allegato il piano formativo individuale definito secondo modelli e standard concordati dalle Parti;

Il datore di lavoro dovrà richiedere, anche a mezzo PEC, entro 30 giorni dall'assunzione, l'assistenza dell'Ente bilaterale EPAR 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.

Il periodo di prova è stabilito in misura non superiore a quanto previsto 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. Compiuto il periodo di prova, l'assunzione dell'apprendista diviene definitiva;

I periodi di apprendistato svolti in precedenza presso altri datori di lavoro saranno computati ai fini del completamento del periodo complessivo di apprendistato purché l'addestramento si riferisca alle stesse specifiche mansioni e non sia intercorsa, tra un periodo e l'altro, una interruzione superiore a 12 mesi;

Le Parti convengono, sulla base di quanto previsto dalla vigente legislazione, che i periodi di apprendistato svolti nell'ambito del diritto – dovere di istruzione e formazione si sommino con quelli dell'apprendistato professionalizzante, fermi restando i limiti massimi di durata;

Il datore di lavoro che procede all'assunzione di lavoratori apprendisti ha l'obbligo:

1) 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;

2) di non sottoporre l'apprendista a lavorazioni retribuite a cottimo né in genere a quelle a incentivo;

3) di consentire all'apprendista, senza operare trattenuta alcuna sulla retribuzione, di partecipare alle iniziative formative previste per l'acquisizione della professionalità prevista dal profilo;

4) di accordare i permessi retribuiti necessari per gli esami relativi al conseguimento di titoli di studio;

5) 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.

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 dai 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.

L'apprendista ha diritto, durante il periodo di apprendistato, al medesimo trattamento normativo previsto per i lavoratori in possesso della qualifica per la quale egli compie l'apprendistato;

Durante il periodo di malattia e infortunio l'apprendista avrà diritto alla conservazione del posto di lavoro, per un periodo di 180 giorni, dal verificarsi dell'evento;

I CCNL di settore regolamenteranno il trattamento economico dell'apprendista durante il periodo di malattia o infortunio;

L'attività formativa in favore dell'apprendista potrà essere di tipo teorico, pratico e teorico/pratico;

Durante il periodo di apprendistato, il datore di lavoro dovrà garantire la presenza di un Tutor o referente aziendale, quale figura di riferimento dell'apprendista.

Il tutor o referente aziendale, se diverso dal datore di lavoro, dovrà essere un lavoratore qualificato di livello pari o superiore a quello in cui l'apprendista sarà inquadrato al termine del contratto, e che svolge attività lavorativa coerente con quella dell'apprendista. Questi deve conoscere i diritti e i doveri dell'apprendista nonché gli obblighi aziendali nei suoi confronti ed avere una esperienza lavorativa di almeno tre anni. Quest'ultimo requisito non si applica nel caso in cui non siano presenti in azienda lavoratori in possesso di tale caratteristica.

Il tutor o referente aziendale segue ed indirizza l'apprendista nel percorso formativo e valuta periodicamente le competenze da lui acquisite nel corso dell'apprendistato, rilevando le difficoltà presenti, al fine di adottare le situazioni più adeguate.

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.

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 nei limiti fissati dalla normativa vigente.

La formazione degli apprendisti potrà essere finanziata attraverso l'intervento del fondo Interprofessionale FonARCom.

1) Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria e il certificato di specializzazione tecnica

Le parti firmatarie individuano in tale tipologia di apprendistato lo strumento idoneo alla corretta transizione dei giovani dalla scuola al mondo del lavoro. Le parti si impegnano a mettere in atto tutte le azioni utili a promuovere l'utilizzo di tale tipologia di apprendistato, demandando alla contrattazione collettiva nazionale o a quella di secondo livello la sottoscrizione di accordi che regolamentino l'erogazione della formazione aziendale nel rispetto degli standard fissati dalle singole Regioni;

All'apprendista assunto con il contratto di cui all'art. 43 del D. Lgs. n. 81 del 2015 va attribuito convenzionalmente un livello di inquadramento contrattuale - coerente con il percorso formativo tra quelli individuati all'art. 4 del D.M. 12 ottobre 2015 - al fine della determinazione della retribuzione di riferimento;

Possono essere assunti con tale tipologia di apprendistato i giovani che hanno compiuto i 15 anni di età e fino al compimento dei 25. 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;

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;

Nel contratto di Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria e il certificato di specializzazione tecnica, è determinata in considerazione della qualifica o 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 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 livello d'inquadramento professionale dell'apprendista sarà quello corrispondente alla mansione di "approdo". Il trattamento economico da riconoscere all'apprendista sarà così determinato:

- 1) per il primo anno il 45% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;
- 2) per il secondo anno 55% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;
- 3) per il terzo anno e successivi il 65% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato;
- 4) per quarto anno il 70% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato;

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

Il piano formativo individuale comprende anche la formazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e quella relativa alla disciplina lavoristica di riferimento;

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

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.

2) Apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere

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;

Le Parti convengono che potranno essere assunti con il contratto di apprendistato professionalizzante i giovani di età compresa tra i 18 e i 29 anni, ovvero a partire dal compimento dei 17 anni se in possesso di una qualifica professionale conseguita ai sensi D.lgs n. 226/2005;

Il riconoscimento della qualifica professionale ai fini contrattuali sarà concesso sulla base dei risultati conseguiti all'interno del percorso di formazione. La registrazione delle competenze acquisite sarà opportunamente effettuata a cura del datore di lavoro sull'apposito libretto formativo;

Il contratto di Apprendistato Professionalizzante o contratto di mestiere ha una durata minima di 24 mesi e massima di 36 mesi. Nel settore artigianale il limite massimo è innalzato fino a 60 mesi;

I CCNL sottoscritti dalle parti definiranno la durata dell'apprendistato professionalizzante in riferimento ai singoli livelli contrattuali e al relativo settore produttivo. Le attività formative svolte presso più datori di lavoro, così come quelle svolte presso gli Istituti di formazione ovvero gli Enti bilaterali, 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.

Le attività formative sono articolate in contenuti a carattere trasversale di base e contenuti a carattere professionalizzante. La formazione professionalizzante potrà essere svolta anche on the job e in affiancamento e, laddove presente, potrà essere integrata dall'offerta formativa pubblica.

In particolare sia i contenuti a carattere trasversale di base sia quelli a carattere tecnico-professionale andranno predisposti, anche all'interno degli enti bilaterali, per gruppi di profili omogenei della categoria, in modo da consentire l'acquisizione delle conoscenze e competenze necessarie per adibire proficuamente l'apprendista all'area di attività aziendale di riferimento.

Le attività formative a carattere trasversale di base dovranno perseguire gli obiettivi formativi articolati nelle seguenti cinque aree di contenuti:

- accoglienza, valutazione del livello di ingresso e definizione del patto formativo;
- competenze relazionali;
- organizzazione ed economia;
- disciplina del rapporto di lavoro;
- sicurezza sul lavoro

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

- conoscere i prodotti e servizi di settore e contesto aziendale;
- conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità;
- conoscere e saper utilizzare tecniche e metodi di lavoro;
- conoscere e saper utilizzare strumenti e tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro);
- conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale;
- 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.

L'impegno formativo dell'apprendista per l'apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere è determinato in un monte ore annuo di formazione interna e/o esterna all'Azienda fino ad un massimo di 80 ore annue e non dovrà essere inferiore a 60 ore annue;

I CCNL sottoscritti dalle parti dettaglieranno, per ogni singolo settore produttivo e in riferimento a gruppi omogenei di profili, il monte ore annuo di formazione interna all'azienda e i relativi contenuti;

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

L'attività formativa potrà anche essere svolta con modalità FAD e/o e-learning.

Ogni altro tipo di attività formativa sarà invece compresa nel normale orario di lavoro.

Le Parti stabiliscono che, per le annualità successive al primo anno di apprendistato, le ore dedicate alla formazione trasversale e di base non potranno essere inferiori a 16 ore annue.

Le tematiche sulle quali dovrà vertere la collaborazione tra Ente Bilaterale e datore di lavoro saranno quelle riguardanti i profili relativi ad "accoglienza, valutazione del livello di ingresso e definizione del patto formativo" e "sicurezza sul lavoro".

La formazione degli apprendisti potrà essere finanziata attraverso l'intervento del fondo interprofessionale FONARCOM.

Retribuzione della prestazione di lavoro in azienda

Primo anno non inferiore al 70% della retribuzione di riferimento spettante per il livello di inquadramento;

Secondo anno non inferiore al 80% della retribuzione di riferimento spettante per il livello di inquadramento;

Terzo anno e successivi non inferiore al 90% della retribuzione di riferimento spettante per il livello di inquadramento;

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

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 potrà essere articolato in cicli stagionali 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, 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.

Wps 

3) 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.

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.

Per la regolamentazione e la durata dell'apprendistato di alta formazione e ricerca valgono le disposizioni fissate dalle Regioni e dalle Province autonome.

Retribuzione della prestazione di lavoro in azienda

Primo anno non inferiore al 40% della retribuzione di riferimento spettante per il livello di inquadramento;

Secondo anno non inferiore al 50% della retribuzione di riferimento spettante per il livello di inquadramento;

Terzo anno non inferiore al 60% della retribuzione di riferimento spettante per il livello di inquadramento;

Quarto anno non inferiore al 70% della retribuzione di riferimento spettante per il livello di inquadramento;

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

Nell'apprendistato di alta formazione ricerca, 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.

Il piano formativo individuale è predisposto dalla istituzione formativa con il coinvolgimento dell'impresa.

Qualora dovessero intervenire delle modifiche alla disciplina legale in materia di apprendistato, le stesse parti firmatarie convengono che al fine di adeguare le regole del presente titolo agli interventi normativi in materia, verranno previsti opportuni adeguamenti da concordarsi con apposita coda contrattuale.

Fanno parte integrante del presente accordo interconfederale le tabelle dei profili formativi nell'apprendistato professionalizzante relative ai settori: Commercio, Terziario, Distribuzione, Servizi, Turismo, Pubblici Esercizi e Alimentaristi.

CIFA



Andrea Lupo

CONFISAL

Ugo...

**PROFILI FORMATIVI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE
SETTORE COMMERCIO**

Area di attività	Profilo	Qualifica
Front office	Addetti alla vendita e funzioni ausiliarie	<ul style="list-style-type: none"> - commesso alla vendita al pubblico - banconiere -addetto alle operazioni ausiliarie e di vendita -magazziniere anche con funzioni di vendita -cassiere comune -addetto ai negozi o filiali di esposizioni -addetto al controllo delle vendite -altre qualifiche affini alle precedenti
Promozione e commercializzazione	Addetto al servizio	<ul style="list-style-type: none"> - disegnatore tecnico - figurista - vetrinista -assistente media planner -addetto all'esecuzione di progetti -altre qualifiche affini alle precedenti
Servizi generali	Addetto alla manutenzione e all'assistenza	<ul style="list-style-type: none"> -operaio specializzato -manutentore -collaudatore -tecnico riparatore -altre qualifiche affini alle precedenti
	Addetto amministrativo	<ul style="list-style-type: none"> -scheduler -contabile -impiegato amministrativo -programmatore -operatore meccanografico -traduttore -segretario -fatturista -schedarista -altre qualifiche affini alle precedenti
	Addetto alla logistica e alla gestione magazzino	<ul style="list-style-type: none"> -conducente di veicoli -addetto al controllo e verifica merci -magazziniere -campionarista -prezzista -addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione o depositi -altre qualifiche affini alle precedenti

Le competenze di seguito elencate rappresentano un'elencazione di competenze comuni alle varie qualifiche. La definizione in dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica viene rimandata in sede di progettazione operativa del piano formativo individuale dell'apprendista.

ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – FRONT OFFICE

TIPOLOGIA DI PROFILO:

Addetto alla vendita e funzioni ausiliarie

QUALIFICHE:

- commesso alla vendita al pubblico
- banconiere
- addetto alle operazioni ausiliarie e di vendita
- magazziniere anche con funzioni di vendita
- cassiere comune
- addetto ai negozi o filiali di esposizioni
- addetto al controllo delle vendite
- altre qualifiche affini alle precedenti

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere l'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui operazioni -conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare il glossario della professione -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -conoscere i sistemi di tutela del consumatore -saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente	-riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio -gestione del rapporto con il cliente, diretto o telefonico -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari se necessario per l'organizzazione aziendale -conoscenza e utilizzazione le tecniche relative alle varie fasi della vendita -conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro -conoscenza della merceologia alimentare -conoscenza delle procedure di conservazione degli alimenti -conoscenza dei principali software applicativi se richiesto dalla mansione -saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e incasso -saper applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti se richiesto dalla mansione

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6	120	24 mesi

ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – PROMOZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE

TIPOLOGIA DI PROFILO:

Addetto al servizio

QUALIFICHE:

- disegnatore tecnico
- figurista
- vetrinista
- assistente media planner
- addetto all'esecuzione di progetti
- propagandista di prodotti
- rilevatore di mercato
- altre qualifiche affini alle precedenti

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere l'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera -conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare il glossario della professione -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -conoscere i sistemi di tutela del consumatore -saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera -saper redigere, leggere e interpretare lettere e documenti in lingua straniera -saper monitorare la qualità del servizio/prodotto	-saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalle mansioni -riconoscere le caratteristiche merceologiche del prodotto o gli aspetti commerciali del servizio -conoscere e saper utilizzare le tecniche di vendita di base se richiesto dalla mansione -saper adottare uno stile comunicativo corrispondente al ruolo -conoscere e saper utilizzare le leve di marketing -conoscere e saper interpretare le politiche di marketing dell'azienda -conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay out e di visual merchandising se richiesto dalla mansione -saper interpretare schemi, progetti e documentazione tecnica se richiesto dalla mansione -conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria se richiesto dalla mansione -conoscere e saper utilizzare le tecniche per la definizione di un planning se richiesto dalla mansione -sapersi relazionare con le diverse tipologie di fornitori nell'ambito della promozione e della pubblicità -saper effettuare attività di reporting periodica -saper utilizzare le tecniche di vendita di base se richiesto dalla mansione

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6	120	24 mesi

ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI

TIPOLOGIA DI PROFILO:

Addetto alla manutenzione e all'assistenza

QUALIFICHE:

- operaio
- manutentore
- collaudatore
- tecnico riparatore
- altre qualifiche affini alle precedenti

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere l'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui operazioni -conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	-saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste -conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo -conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e il linguaggio tecnico-professionali -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera -conoscere il ruolo della propria area all'interno del processo di produzione o di erogazione del servizio -conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -sapersi rapportare con le altre aree organizzative	-saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza se richiesto dalla mansione -saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie) -saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica -conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali -saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili -conoscere e saper applicare le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente -saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro -saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6	120	24 mesi

ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI

TIPOLOGIA DI PROFILO:

Addetto amministrativo

QUALIFICHE:

- scheduler
- contabile
- impiegato amministrativo
- programmatore
- operatore meccanografico
- traduttore
- segretario
- fatturista
- schedarista
- altre qualifiche affini alle precedenti

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere l'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui operazioni -conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	-saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità -conoscere e saper utilizzare il glossario della professione -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera -conoscere il ruolo della propria area all'interno del processo di produzione o di erogazione del servizio -conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -sapersi rapportare con le altre aree organizzative	-saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura -conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso se richiesto dalla mansione -conoscere e saper applicare le normative sulla privacy -conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica se richiesto dalla mansione -saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli se richiesto dalla mansione -saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in lingua straniera se richiesto dalla mansione -saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura -saper organizzare e gestire un archivio

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6	120	24 mesi



ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI

TIPOLOGIA DI PROFILO:

Addetto alla logistica e alla gestione magazzino

QUALIFICHE:

- operario
- conducente di veicoli
- addetto al controllo e verifica merci
- magazziniere
- campionarista
- prezzista
- addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione o depositi
- altre qualifiche affini alle precedenti

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere l'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui operazioni -conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	-saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste -conoscere e saper applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione) -conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e il linguaggio tecnico-professionali -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera -conoscere il ruolo della propria area all'interno del processo di produzione o di erogazione del servizio -conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -sapersi rapportare con le altre aree organizzative	-saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalla mansione -saper organizzare gli spazi di lavoro, disporre e presentare merci e prodotti, secondo procedure codificate -conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie) -saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili se richiesto dalla mansione -saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo -conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale -saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6	120	24 mesi

**PROFILI FORMATIVI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE
SETTORE TURISMO E PUBBLICI ESERCIZI**

Area di attività	Profilo	Qualifica
Alimenti e bevande	Addetto alla produzione	-dietologo -cuoco, -chef -gastronomo -addetto di cucina -pizzaiolo -gelatiere -pasticcere. -altre qualifiche affini alle precedenti.
	Addetto al banco	-Barman -banconista di gelateria, pasticceria, tavola calda -barista -altre qualifiche affini alle precedenti.
	Addetto alla sala	-Maitre -sommelier -caffettiere, dispensiere, cantiniere -cameriere di ristorante, piani, sala, bar, tavola calda, self service -addetto ai servizi di mensa -altre qualifiche affini alle precedenti.
	Addetto sala e piani	-Cameriera sala e piani -addetto ai servizi di alloggio e ristorazione -altre qualifiche affini alle precedenti.
Ricevimento e piani		Questo profilo si colloca in posizione intermedia tra l'addetto di sala e l'addetto ai piani. Le relative competenze possono essere individuate operando una opportuna selezione delle rispettive elencazioni.
	Addetto ai piani	-governante -cameriera ai piani, villaggi turistici, camping -guardarobiere -addetto ai servizi di camera -stiratrice, cucitrice, rammendatrice -pulitore, lavatore a secco, lavandaio, addetto tintoria -operatore servizi di pulizia -altre qualifiche affini alle precedenti.
	Addetto al ricevimento	-portiere e/o assistente di portineria -facchino ai piani, ai saloni, ai bagagli -guardiano diurno e notturno -hostess -custode -centralinista -altre qualifiche affini alle precedenti.

Wp 

	Addetto front e back office	<ul style="list-style-type: none"> -segretario ricevimento, amministrazione, cassa -portineria -cassiere -controllore di campeggio -econo -addetto di ricevimento, cassa bar, cassa ristorante, cassa negozi vari, segreteria, controllo clienti, movimento personale e merci -altre qualifiche affini alle precedenti.
Servizi generali		Questo profilo si colloca in posizione intermedia tra l'addetto al ricevimento e l'addetto al back office. Le relative competenze possono essere individuate operando una opportuna selezione delle rispettive elencazioni.
	Addetto al back office	<ul style="list-style-type: none"> -segretario di direzione -impiegato di concetto -impiegato d'ordine -corrispondente in lingue estere -impiegato amministrativo -contabile -magazziniere -addetto all'amministrazione del personale -archivista -programmatore e/o operatore CED -altre qualifiche affini alle precedenti.
	Addetto alla manutenzione	<ul style="list-style-type: none"> -capo operaio -operaio qualificato -giardiniere -addetto alla manutenzione di aree verdi -altre qualifiche affini alle precedenti.
Promozione e commercializzazione	Addetto alla organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> -programmatore di viaggi -promotore commerciale -promotore turistico locale -altre qualifiche affini alle precedenti.
	Addetto al front office	<ul style="list-style-type: none"> -addetto ai servizi di prenotazione, servizi turistici, biglietterie -addetto alla vendita banco viaggi -altre qualifiche affini alle precedenti.
Intrattenimento e wellness	Addetto a servizi di spiaggia e portuali	<ul style="list-style-type: none"> -assistente ai bagnanti -inserviente di stabilimento o cabina o capanna -sommizzatore -ormeggiatore -addetto ai servizi portuali -altre qualifiche affini alle precedenti
	Addetto ai servizi alla persona	<ul style="list-style-type: none"> -coordinatore reparto cure sanitarie -infermiere -massaggiatore -estetista -barbiere e/o parrucchiere -altre qualifiche affini alle precedenti
	Addetto all'animazione	<ul style="list-style-type: none"> -animatore -istruttore di nuoto e/ o di ginnastica -sorvegliante di infanzia -addetto ai campi sportivi e giochi -altre qualifiche affini alle precedenti

ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – ALIMENTI E BEVANDE

TIPOLOGIA DI PROFILO:
Addetto alla produzione

QUALIFICHE:

- dietologo
- cuoco
- chef
- gastronomo
- addetto di cucina
- pizzaiolo
- gelatiere
- pasticcere.
- altre qualifiche affini alle precedenti.

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera -conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui si operano -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente -conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -saper utilizzare il glossario della professione -conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande -conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali -conoscere e saper applicare le norme in materia di igiene alimentare -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari -conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente	-svolgere le operazioni di preparazione delle materie prime -saper preparare fondi e salse, antipasti, primi piatti, secondi piatti, piatti a base di paste lievitate, dolci e gelati -saper curare la coreografia del piatto -conoscere e saper applicare le tecniche relative al controllo del costo dei pasti -conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti -conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali -saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni -saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6S	120	24 mesi
6	120	24 mesi

l'ipi

ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – ALIMENTI E BEVANDE

TIPOLOGIA DI PROFILO:

Addetto al banco

QUALIFICHE:

- barman
- banconista di gelateria, pasticceria, tavola calda
- barista
- altre qualifiche affini alle precedenti.

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera -conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui si opera -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente -conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -saper utilizzare il glossario della professione -conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande -conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali -conoscere e saper applicare le norme in materia di igiene alimentare -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari -conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente	-saper condurre una conversazione in lingua straniera -riconoscere le caratteristiche del cliente -conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande -conoscere e saper applicare le tecniche relative alla diverse fasi della vendita -saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento -conoscere le procedure per la preparazione e il servizio delle principali bevande -conoscere le procedure per la preparazione e il servizio di piatti semplici -conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6S	120	24 mesi
6	120	24 mesi

ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – ALIMENTI E BEVANDE

TIPOLOGIA DI PROFILO:

Addetto alla sala

QUALIFICHE:

- Maitre
- sommelier
- caffettiere, dispensiere, cantiniere
- cameriere di ristorante, piani, sala, bar, tavola calda, self service
- addetto ai servizi di mensa
- altre qualifiche affini alle precedenti.

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
<ul style="list-style-type: none"> -conoscere le caratteristiche del settore -conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera -conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui si opera -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente -conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi 	<ul style="list-style-type: none"> -conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -saper utilizzare il glossario della professione -conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande -conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali -conoscere e saper applicare le norme in materia di igiene alimentare -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari -conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> -saper condurre una conversazione in lingua straniera -riconoscere le caratteristiche del cliente -conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande -conoscere e saper applicare le tecniche relative alla diverse fasi della vendita -conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda -conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse tipologie di servizio -saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento -conoscere le procedure per la preparazione e il servizio delle principali bevande -conoscere le procedure per la preparazione e il servizio di piatti semplici -conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6S	120	24 mesi
6	120	24 mesi



ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – RICEVIMENTO E PIANI

TIPOLOGIA DI PROFILO:

Addetto ai piani

QUALIFICHE:

- governante
- cameriera ai piani, villaggi turistici, camping
- guardarobiere
- addetto ai servizi di camera
- stiratrice, cucitrice, rammendatrice
- pulitore, lavatore a secco, lavandaio, addetto tintoria
- operatore servizi di pulizia
- altre qualifiche affini alle precedenti.

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera -conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui si opera -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente -conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -saper utilizzare il glossario della professione -conoscere e saper applicare le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente e le tecniche per il loro utilizzo -saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy -applicare le norme in materia di prevenzione e protezione dagli incendi -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera e le principali tecniche di comunicazione	-conoscere e saper applicare le tecniche e procedure per l'effettuazione della pulizia e del riassetto dei piani, delle camere e delle relative dotazioni - conoscere e saper applicare le tecniche e procedure per evitare sottrazioni, smarrimenti, usi impropri dei materiali e delle dotazioni aziendali, nonché dei beni dei clienti -conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali -saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6S	120	24 mesi
6	120	24 mesi

ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – RICEVIMENTO E PIANI

TIPOLOGIA DI PROFILO:

Addetto al ricevimento

QUALIFICHE:

- portiere e/o assistente di portineria
- facchino ai piani, ai saloni, ai bagagli
- guardiano diurno e notturno
- hostess
- custode
- centralinista
- altre qualifiche affini alle precedenti.

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
<p>-conoscere le caratteristiche del settore</p> <p>-conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera</p> <p>-conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui si opera</p> <p>-saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente</p> <p>-conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto</p> <p>-saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi</p>	<p>-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali</p> <p>-saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività</p> <p>-saper utilizzare il glossario della professione</p> <p>-conoscere e saper applicare le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente e le tecniche per il loro utilizzo</p> <p>-saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy</p> <p>-applicare le norme in materia di prevenzione e protezione dagli incendi</p> <p>-conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera e le principali tecniche di comunicazione</p>	<p>-saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera</p> <p>-saper riconoscere le caratteristiche del cliente</p> <p>-saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi</p> <p>-conoscere e saper applicare le tecniche per la formulazione del piano prenotazioni e le modalità per il suo utilizzo</p> <p>-conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la registrazione del cliente</p> <p>-conoscere e saper applicare le procedure per la custodia dei valori e del bagaglio dei clienti</p> <p>-conoscere e saper applicare le tecniche per la predisposizione della partenza del cliente</p>

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6S	120	24 mesi
6	120	24 mesi



ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI

TIPOLOGIA DI PROFILO:

Addetto back office

QUALIFICHE:

- segretario di direzione
- impiegato di concetto
- impiegato d'ordine
- corrispondente in lingue estere
- impiegato amministrativo
- contabile
- magazziniere
- addetto all'amministrazione del personale
- archivista
- programmatore e/o operatore CED
- altre qualifiche affini alle precedenti.

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera -conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui si opera -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente -conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -saper utilizzare il glossario della professione -saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy -applicare le norme in materia di prevenzione e protezione dagli incendi -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera e le principali tecniche di comunicazione	-saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi -saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento -conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica -saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti -conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce -saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico -conoscere e saper praticare le condizioni di stoccaggio dei materiali, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6S	120	24 mesi
6	120	24 mesi

ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI GENERALI

TIPOLOGIA DI PROFILO:
Addetto alla manutenzione

QUALIFICHE:
-capo operaio
-operaio qualificato
-giardiniere
-addetto alla manutenzione di aree verdi
-altre qualifiche affini alle precedenti.

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera -conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui si opera -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente -conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -saper utilizzare il glossario della professione -conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto -conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo e il collaudo -conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera e le principali tecniche di comunicazione	-saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi -saper eseguire interventi di precisione per riparare e mantenere macchine, impianti, dotazioni e attrezzature -conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti) -saper applicare le procedure e saper utilizzare la strumentazione per effettuare il collaudo -conoscere e saper utilizzare i prodotti per la cura delle aree verdi -saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico-sanitaria

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6S	120	24 mesi
6	120	24 mesi

ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – PROMOZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE

TIPOLOGIA DI PROFILO:

Addetto alla organizzazione

QUALIFICHE:

- programmatore di viaggi
- promotore commerciale
- promotore turistico locale
- altre qualifiche affini alle precedenti.

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera -conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui si opera -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente -conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -saper utilizzare il glossario della professione -conoscere la geografia turistica -conoscere i sistemi di mobilità -conoscere i sistemi di ricettività -conoscere i sistemi di ristorazione -saper redigere itinerari e programmi di viaggio -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari	-saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi -saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera -saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera -conoscere e saper applicare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria -conoscere e saper applicare le tecniche per la definizione del planning -saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti -saper organizzare e gestire un archivio cartaceo o elettronico -conoscere e saper utilizzare le principali leve di marketing

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6S	120	24 mesi
6	120	24 mesi

ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – PROMOZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE

TIPOLOGIA DI PROFILO:

Addetto al front office

QUALIFICHE:

-addetto ai servizi di prenotazione, servizi turistici, biglietterie

-addetto alla vendita banco viaggi

-altre qualifiche affini alle precedenti.

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera -conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui si opera -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente -conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -saper utilizzare il glossario della professione -conoscere la geografia turistica -conoscere i sistemi di mobilità -conoscere i sistemi di ricettività -conoscere i sistemi di ristorazione -saper redigere itinerari e programmi di viaggio -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari	-saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi -saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera -saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera -saper effettuare prenotazioni -saper emettere biglietti aerei e ferroviari -saper compilare voucher e booking form -saper riconoscere le caratteristiche del cliente -conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda -saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento in valuta straniera e nazionale

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6S	120	24 mesi
6	120	24 mesi



ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – INTRATTENIMENTO E WELLNESS

TIPOLOGIA DI PROFILO:

Addetto a servizi di spiaggia e portuali

QUALIFICHE:

- assistente ai bagnanti
- inserviente di stabilimento o cabina o capanna
- sommozzatore
- ormeggiatore
- addetto ai servizi portuali
- altre qualifiche affini alle precedenti

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera -conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui si opera -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente -conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -saper utilizzare il glossario della professione -saper comprendere la psicologia del turista e la psicologia del gruppo -conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera e le principali tecniche di comunicazione	-saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera -conoscere e saper applicare le tecniche di salvataggio -conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto -saper riconoscere le caratteristiche del cliente -saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento -saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico-sanitaria

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6S	120	24 mesi
6	120	24 mesi

ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – INTRATTENIMENTO E WELLNESS

TIPOLOGIA DI PROFILO:

Addetto ai servizi alla persona

QUALIFICHE:

- coordinatore reparto cure sanitarie
- infermiere
- massaggiatore
- estetista
- barbiere e/o parrucchiere
- altre qualifiche affini alle precedenti

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera -conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui si opera -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente -conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -saper utilizzare il glossario della professione -saper comprendere la psicologia del turista e la psicologia del gruppo -conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera e le principali tecniche di comunicazione	-conoscenza delle caratteristiche e modalità d'uso dei prodotti utilizzati -conoscenza delle normative e disposizioni igieniche nei processi di servizio alla persona -conoscere e saper applicare le procedure per il ricevimento e l'ordinazione dei materiali -conoscere e saper applicare le tecniche di stoccaggio -conoscere le caratteristiche delle principali patologie e saper applicare le tecniche manuali di osservazione e individuazione delle stesse -saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico-sanitaria

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6S	120	24 mesi
6	120	24 mesi



ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – INTRATTENIMENTO E WELLNESS

TIPOLOGIA DI PROFILO:

Addetto all'animazione

QUALIFICHE:

- animatore
- istruttore di nuoto e/ o di ginnastica
- sorvegliante di infanzia
- addetto ai campi sportivi e giochi
- altre qualifiche affini alle precedenti

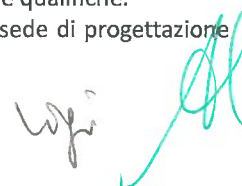
Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera -conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui si opera -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente -conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -saper utilizzare il glossario della professione -saper comprendere la psicologia del turista e la psicologia del gruppo -conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera e le principali tecniche di comunicazione	-saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera -saper gestire e coordinare le attività ludiche del cliente -conoscere e saper applicare alle attività dello spettacolo le tecniche relative a luci e suoni -conoscere e saper applicare nel contesto aziendale le tecniche sportive e artistiche -saper gestire e coordinare le attività ludico sportive dei bambini e ragazzi -saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6S	120	24 mesi
6	120	24 mesi

**PROFILI FORMATIVI APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE
SETTORE ALIMENTARE**

Area aziendale	Qualifica
Amministrazione e gestione aziendale	<ul style="list-style-type: none"> - operatore di segreteria - operatore di contabilità - addetto amministrazione/finanza/controllo di gestione - addetto area risorse umane - addetto gestione/sviluppo personale - addetto affari legali - addetto servizi generali - altre qualifiche affini alle precedenti
Ricerca e sviluppo del prodotto/processo	<ul style="list-style-type: none"> - tecnico ricerca sviluppo alimentare - disegnatori e progettisti cad/cam - tecnologi di industrializzazione prodotto/processo - tecnico sistemi assicurazione e/o qualità - tecnici ed operatori di laboratorio - tecnici di ambiente/sicurezza/igiene - altre qualifiche affini alle precedenti
Produzione	<ul style="list-style-type: none"> - tecnici programmazione della produzione - tecnici di produzione (gestione unità operative) - conduttori di linea e servizi automatizzati - operatori di produzione e servizi - addetto al controllo qualità - altre qualifiche affini alle precedenti
Logistica	<ul style="list-style-type: none"> - tecnici programmazione della logistica - tecnici ed operatori di approvvigionamenti - magazzinieri - operatori alla movimentazione e stoccaggio - addetto trasporti - addetto agli acquisti - addetto gestione ordini - addetto spedizioni - altre qualifiche affini alle precedenti
Sistemi informativi	<ul style="list-style-type: none"> - tecnici ed operatori del sistema informativo aziendale - tecnici ed operatori di informatica - altre qualifiche affini alle precedenti
Commerciale e comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> - operatore servizi commerciali - addetto marketing - addetto customer service - addetto comunicazione e immagine - addetto vendite - altre qualifiche affini alle precedenti
Manutenzione e impiantistica	<ul style="list-style-type: none"> - tecnico di manutenzione - manutentore - progettisti implementazione e adeguamento impianti - altre qualifiche affini alle precedenti

Le competenze di seguito elencate rappresentano un'elencazione di competenze comuni alle varie qualifiche. La definizione in dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica viene rimandata in sede di progettazione operativa del piano formativo individuale dell'apprendista.



ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – AMMINISTRAZIONE E GESTIONE AZIENDALE

QUALIFICHE:

- operatore di segreteria
- operatore di contabilità
- addetto amministrazione/finanza/controllo di gestione
- addetto area risorse umane
- addetto gestione/sviluppo personale
- addetto affari legali
- addetto servizi generali
- altre qualifiche affini alle precedenti

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere l'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera -conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di ecologia e tutela ambientale, -conoscere le misure di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi -conoscere e saper operare secondo le norme di igiene	-saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità -conoscere e saper utilizzare il glossario della professione -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera -conoscere il ruolo della propria area all'interno del processo di produzione o di erogazione del servizio -conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -sapersi rapportare con le altre aree organizzative	-saper utilizzare lo strumento informatico e i principali software applicativi -conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso se richiesto dalla mansione -conoscere e saper applicare le normative sulla privacy -conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità se richiesto dalla mansione -conoscere le tecniche di selezione del personale, sviluppo organizzativo e formazione -saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in lingua straniera se richiesto dalla mansione -saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura -saper organizzare e gestire un archivio -conoscenza delle tecniche di gestione aziendale -conoscenza delle tecniche di archiviazione -saper gestire i rapporti con Enti e Istituti

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6	120	36 mesi
7	100	24 mesi

ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – RICERCA E SVILUPPO DEL PRODOTTO/PROCESSO

QUALIFICHE:

- tecnico ricerca sviluppo alimentare
- disegnatori e progettisti cad/cam
- tecnologi di industrializzazione prodotto/processo
- tecnico sistemi assicurazione e/o qualità
- tecnici ed operatori di laboratorio
- tecnici di ambiente/sicurezza/igiene
- altre qualifiche affini alle precedenti

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere l'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera -conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di ecologia e tutela ambientale, -conoscere le misure di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi -conoscere e saper operare secondo le norme di igiene	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare il glossario della professione -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -conoscere i sistemi di tutela del consumatore -saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente -saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalle mansioni -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera -saper redigere, leggere e interpretare lettere e documenti in lingua straniera -saper monitorare la qualità del servizio/prodotto	-conoscere il mercato, i prodotti e i servizi del settore alimentare -conoscere le caratteristiche e i principi nutrizionali delle materie prime e del prodotto -conoscenza delle tecnologie e processi alimentari -conoscenza dei cicli di lavorazione e degli impianti di produzione -conoscenza dei sistemi di packaging e delle tecnologie di confezionamento -nozioni di etichettatura -conoscenza delle tecniche di assaggio e valutazione sensoriale -conoscenza delle normative del settore alimentare -conoscenza delle tecniche, dei metodi di lavoro e dei sistemi di Haccp -conoscenza delle analisi di laboratorio -saper adottare uno stile comunicativo corrispondente al ruolo -conoscere e saper utilizzare le leve di marketing -saper interpretare schemi, progetti e documentazione tecnica se richiesto dalla mansione -sapersi relazionare con le diverse tipologie di fornitori nell'ambito della promozione e della pubblicità -saper effettuare attività di reporting periodica

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6	120	36 mesi
7	100	24 mesi



ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – PRODUZIONE

QUALIFICHE:

- tecnici programmazione della produzione
- tecnici di produzione (gestione unità operative)
- conduttori di linea e servizi automatizzati
- operatori di produzione e servizi
- addetto al controllo qualità
- altre qualifiche affini alle precedenti

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere l'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera -conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di ecologia e tutela ambientale, -conoscere le misure di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi -conoscere e saper operare secondo le norme di igiene	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -conoscere le caratteristiche delle materie prime, dei prodotti, dei semilavorati, dei materiali di imballaggio e dei servizi di settore -saper utilizzare il glossario della professione -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -conoscere i sistemi di tutela del consumatore -saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalle mansioni -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera	-conoscere il mercato, i prodotti e i servizi del settore alimentare -conoscere le caratteristiche delle materie prime e del prodotto -conoscenza del ciclo produttivo e della linea di produzione -conoscenza degli impianti di produzione -conoscenza delle metodologie di sanificazione -conoscenza di nozioni base di ecologia e tutela ambientale -conoscenza del sistema di rintracciabilità -nozioni di sicurezza alimentare -conoscenza delle tecniche, dei metodi di lavoro e dei sistemi di Haccp

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6	120	36 mesi
7	100	24 mesi

ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – LOGISTICA

QUALIFICHE:

- tecnici programmazione della logistica
- tecnici ed operatori di approvvigionamenti
- magazzinieri
- operatori alla movimentazione e stoccaggio
- addetto trasporti
- addetto agli acquisti
- addetto gestione ordini
- addetto spedizioni
- altre qualifiche affini alle precedenti

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere l'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera -conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di ecologia e tutela ambientale, -conoscere le misure di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi -conoscere e saper operare secondo le norme di igiene	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -conoscere le caratteristiche delle materie prime, dei prodotti, dei semilavorati, dei materiali di imballaggio e dei servizi di settore -saper utilizzare il glossario della professione -conoscere e saper applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione) -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -conoscere i sistemi di tutela del consumatore -saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalle mansioni -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera	-conoscere il mercato, i prodotti e i servizi del settore alimentare -conoscere le caratteristiche delle materie prime, dei semilavorati e dei materiali da imballaggio. -saper organizzare le spedizioni e gli approvvigionamenti -conoscere sistemi e metodi di gestione del magazzino e delle scorte -saper preparare gli ordini -conoscere le modalità di consegna -conoscere le procedure amministrative, fiscali e doganali nazionali e internazionali -conoscere la contrattualistica -saper negoziare con clienti e fornitori

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6	120	36 mesi
7	100	24 mesi



ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – SISTEMI INFORMATIVI

QUALIFICHE:

- tecnici ed operatori del sistema informativo aziendale
- tecnici ed operatori di informatica
- altre qualifiche affini alle precedenti

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere l'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera -conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di ecologia e tutela ambientale, -conoscere le misure di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi -conoscere e saper operare secondo le norme di igiene	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare il glossario della professione -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente -saper utilizzare il personal computer -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera -saper redigere, leggere e interpretare lettere e documenti in lingua straniera -saper monitorare la qualità del servizio/prodotto	-conoscere i prodotti e servizi di settore -conoscere i linguaggi di programmazione -conoscenza dei prodotti software ed hardware -conoscere le architetture di rete -saper creare ed implementare siti internet aziendali

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6	120	36 mesi
7	100	24 mesi

ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – COMMERCIALE E COMUNICAZIONE

QUALIFICHE:

- operatore servizi commerciali
- addetto marketing
- addetto customer service
- addetto comunicazione e immagine
- addetto vendite
- altre qualifiche affini alle precedenti

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere l'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera -conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di ecologia e tutela ambientale, -conoscere le misure di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi -conoscere e saper operare secondo le norme di igiene	-conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo produttivo e di erogazione del servizio e sapersi rapportare con le altre aree organizzative aziendali -saper utilizzare il glossario della professione -conoscere la struttura della rete distributiva -saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -conoscere i sistemi di tutela del consumatore -saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente -saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente	-gestione del rapporto con il cliente, diretto o telefonico -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari se necessario per l'organizzazione aziendale -conoscere le strategie di comunicazione relazionale nei confronti dei clienti in un'ottica di customer satisfaction -conoscenza delle tecniche di esposizione e presentazione dei prodotti, di marketing e di merchandising -conoscenza e utilizzazione le tecniche relative alle varie fasi della vendita -conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro -conoscenza della merceologia alimentare -saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e incasso -conoscere le tecniche di ricerca di mercato -saper applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti se richiesto dalla mansione

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6	120	36 mesi
7	100	24 mesi



ATTIVITA' FORMATIVA SPECIFICA

AREA DI ATTIVITA' – MANUTENZIONE E IMPIANTISTICA

QUALIFICHE:

- tecnico di manutenzione
- manutentore
- progettisti implementazione e adeguamento impianti
- altre qualifiche affini alle precedenti

Competenze di settore	Competenze di area	Competenze tecnico-professionali di profilo
-conoscere le caratteristiche del settore -conoscere l'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera -conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto -saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di ecologia e tutela ambientale -conoscere le misure di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi -conoscere e saper operare secondo le norme di igiene	-saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste -conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo -conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e il linguaggio tecnico-professionali -conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera -conoscere il ruolo della propria area all'interno del processo di produzione o di erogazione del servizio -conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività -sapersi rapportare con le altre aree organizzative	-conoscere il processo produttivo e la linea di produzione -saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza se richiesto dalla mansione -conoscere gli impianti di produzione -saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie) -saper leggere gli schemi elettrici e i disegni meccanici -conoscere il linguaggio di programmazione PLC -saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica -conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali -conoscenza di elementi di meccanica, oleodinamica, pneumatica, elettrica ed elettronica -saper prevenire i guasti -conoscere le tecniche e metodologie di sanificazione -saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili -saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro -saper applicare le norme e le disposizioni in materia di ecologia, tutela ambientale e protezione dagli incendi

Livello finale di inquadramento	Ore complessive di formazione	Durata apprendistato
2	240	36 mesi
3	210	36 mesi
4	180	36 mesi
5	160	36 mesi
6	120	36 mesi
7	100	24 mesi

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) Precipare 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'impresa

L'apprendista



