



CONTENUTI FORMATIVI  
A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE  
DI TIPO TECNICO SCIENTIFICO ED OPERATIVO  
PER GLI APPRENDISTI DEI SETTORI  
TERZIARIO DISTRIBUZIONE E SERVIZI  
E TURISMO

Roma, 10 Gennaio 2002

## LO SCENARIO

**Multidimensionalità** dei ruoli e **autonomia** operativa costituiscono il tratto caratteristico che segna l'evoluzione delle professioni nel settore del terziario, della distribuzione dei servizi e del turismo. In particolare:

- le tradizionali funzioni aziendali, pur rimanendo alla base del disegno formale della organizzazione, vengono nei fatti ridisegnate secondo una logica di processo unitario incentrato sulle attività che creano valore per la clientela;
- è frequente l'accorpamento di alcune figure professionali tradizionali e/o l'attribuzione in capo alla medesima persona di un articolato insieme di compiti e mansioni, anche relativi a "famiglie" professionali sostanzialmente differenti tra loro;
- la scala gerarchica tende ad essere compressa in un organigramma piatto, al cui interno il lavoro è svolto da gruppi di persone che operano con grande autonomia e sono assistiti da pochi responsabili funzionali.

Si afferma quindi l'esigenza di una **managerialità diffusa**, indotta dalla necessità di gestire in tempo reale il rapporto con il cliente, il quale "partecipa" alle attività aziendali e, al loro interno, assume un ruolo attivo e condizionante.

Tale esigenza concorre a determinare le competenze necessarie per lo svolgimento della prestazione e, orienta, di conseguenza, la predisposizione dell'offerta formativa.

Nel contempo, l'incubazione di managerialità costituisce per il lavoratore garanzia di **occupabilità** e apre la strada ad un percorso di carriera orientato alla crescita professionale, rispetto al quale il rapporto di apprendistato costituisce la naturale soglia di ingresso.

## IL QUADRO NORMATIVO

Il decreto ministeriale 8 aprile 1998 <sup>1</sup> prevede l'articolazione dei contenuti delle attività formative per gli apprendisti in **contenuti a carattere trasversale** e **contenuti a carattere professionalizzante di tipo tecnico scientifico ed operativo** differenziati in funzione delle singole figure professionali.

I contenuti a carattere trasversale sono individuati dall'articolo 1 del decreto ministeriale 20 maggio 1999:

ACCOGLIENZA, VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI INGRESSO E DEFINIZIONE DEL PATTO FORMATIVO	<b>Conoscere e condividere gli obiettivi e i contenuti dell'attività formativa; Saper effettuare l'autovalutazione delle competenze possedute e dei fabbisogni formativi.</b>
---	---

COMPETENZE	<b>Valutare le competenze e risorse personali, anche in relazione al</b>
------------	--

---

<sup>1</sup> articolo 2, comma 1, lettera b), decreto ministeriale 8 aprile 1998, in Gazzetta Ufficiale 14 maggio 1998, n. 110

RELAZIONALI		<p>lavoro ed al ruolo professionale;  <b>Comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);</b>  <b>Analizzare e risolvere situazioni problematiche;</b>  <b>Definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.</b></p>
ORGANIZZAZIONE ECONOMIA	ED	<p><b>Conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa;</b>  <b>Conoscere i principali elementi economici e commerciali dell'impresa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le condizioni e i fattori di redditività dell'impresa (produttività, efficacia ed efficienza);</li> <li>- il contesto di riferimento di un'impresa (forniture, reti, mercato, moneta europea, ecc.);</li> </ul> <p><b>Sviluppare competenze imprenditive e di autoimprenditorialità anche in forma associata.</b></p>
DISCIPLINA RAPPORTO DI LAVORO	DEL	<p><b>Conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;</b>  <b>Conoscere i diritti e i doveri dei lavoratori;</b>  <b>Conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo di lavoro.</b></p>
SICUREZZA SUL LAVORO (MISURE COLLETTIVE)		<p><b>Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;</b>  <b>Conoscere i principali fattori di rischio;</b>  <b>Conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione.</b></p>

Ai sensi dell'articolo 2 del decreto ministeriale 20 maggio 1999, i contenuti a carattere professionalizzante devono essere definiti sulla base dei seguenti **obiettivi formativi**<sup>2</sup>:

- conoscere i prodotti e servizi di settore e il contesto aziendale;
- conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro;
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le 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.

Lo stesso provvedimento stabilisce che nella costruzione dei percorsi formativi si tenga conto dei **diversi processi di lavorazione** cui fa riferimento la professionalità dell'apprendista<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> articolo 2, comma 1, decreto ministeriale 20 maggio 1999, In Gazzetta Ufficiale 15 giugno 1999, n. 138

<sup>3</sup> articolo 2, comma 2, decreto ministeriale 20 maggio 1999

## L'ATTUAZIONE

Il CCNL Terziario 20 settembre 1999 e il CCNL Turismo 22 gennaio 1999 prevedono la possibilità di instaurare rapporti di apprendistato per il conseguimento di oltre cento qualifiche<sup>4</sup>.

Ne consegue una sostanziale impraticabilità di una trasposizione "secca" del disposto normativo, basata sull'organizzazione di una specifica offerta formativa per ciascuna di tali qualifiche.

La concreta realizzazione di tale ipotesi è ostacolata da tutta una serie di vincoli, riconducibili sia ai soggetti cui compete l'attivazione dell'offerta, sia all'ampia articolazione della domanda ed alle caratteristiche strutturali dei settori<sup>5</sup>.

Occorre peraltro ricordare che l'apprendimento esterno al luogo di lavoro costituisce solo una parte del percorso formativo in alternanza, fondato sul costante rafforzamento ed ampliamento delle competenze mediante l'esercizio delle stesse nell'attività lavorativa.

Si è pertanto ritenuto opportuno proporre **l'aggregazione dei potenziali destinatari in famiglie omogenee**<sup>6</sup>, articolate su più livelli: il settore<sup>7</sup>, l'area di attività<sup>8</sup>, il profilo tipo<sup>9</sup>.

Per le competenze di carattere trasversale, si prevede l'attivazione di un percorso formativo omogeneo per tutti i lavoratori di ciascuno dei due settori.

Per i contenuti a carattere professionalizzante una parte del percorso formativo sarà riferita ai settori, una parte sarà riferita alle specifiche aree di attività; una parte agli specifici profili tipo.

Le competenze indicate non sostituiscono né esauriscono gli obiettivi formativi indicati dal decreto ministeriale 20 maggio 1999.

Per ogni profilo sono state indicate le competenze chiave, astenendosi dal definire nel dettaglio le competenze richieste da ogni qualifica.

Tale dettaglio comporta un approfondimento che è rinviato al momento della progettazione operativa dei percorsi formativi.

---

<sup>4</sup> per il CCNL del terziario: tutte le figure professionali del 3° e 4° livello, quasi tutte del 5° livello ed alcune del 6° e del 2° livello; per il CCNL del turismo si tratta di tutte le figure professionali inquadrare nei livelli 3°, 4°, 5° e 6°S e di alcune figure inquadrare nel livello 6; per brevità, se ne omette l'elencazione, rinviando alla lettura del testo contrattuale

<sup>5</sup> prevalenza di piccole e medie imprese, ridotto numero medio di dipendenti, elevate fluttuazioni stagionali dell'attività, svolgimento dell'attività lavorativa su ciclo continuo, etc.

<sup>6</sup> i "confini" di tali gruppi sono stati tracciati assumendo a riferimento le principali aree in cui si articola l'attività aziendale; si è inoltre avuto cura di privilegiare le attività in cui attualmente si registra il maggior addensamento del personale dipendente

<sup>7</sup> sono stati individuati due settori: Turismo e Terziario distribuzione e servizi

<sup>8</sup> sono state individuate le seguenti aree di attività: per il settore Turismo: alimenti e bevande, ricevimento e piani, servizi generali, promozione e commercializzazione, intrattenimento e wellness; per il settore Terziario distribuzione e servizi: front office e funzioni ausiliarie, servizi generali, promozione e commercializzazione

<sup>9</sup> sono stati individuati 14 profili tipo per il settore Turismo e 7 profili tipo per il settore Terziario, distribuzione e servizi; ciascun profilo comprende una pluralità di qualifiche, intendendosi per tali quelle individuate dal sistema di classificazione del personale previsto dai rispettivi contratti collettivi nazionali di lavoro

E' inoltre doveroso precisare che la sintesi proposta non esaurisce il vasto insieme delle professionalità che abitano l'universo dei settori considerati, né consenta di cogliere pienamente la natura delle trasformazioni organizzative in atto.

Al riguardo, si evidenzia la necessità di approfondire i temi inerenti la **personalizzazione dei percorsi formativi**, prevedendo che l'apprendista e l'impresa possano scegliere di aggregare in forma diversa le competenze da sviluppare, in ragione delle proprie specifiche esigenze<sup>10</sup>.

Normalmente i gruppi classe saranno composti per profilo tipo. In caso di insufficiente numero di apprendisti, i gruppi classe potranno essere composti per area di attività (nell'ambito del settore di appartenenza).

Inoltre, si suggerisce che possa essere prevista la suddivisione dell'aula in sottogruppi che effettueranno attività di project work, consentendo in tal modo l'approfondimento rispetto al profilo tipo e/o alla qualifica di riferimento.

Alcune delle qualifiche considerate sono comuni a più settori produttivi. Può quindi rendersi necessario inserire nel medesimo gruppo aula apprendisti che, pur provenendo da settori produttivi diversi, abbiano qualifiche affini. In tal caso, una parte del percorso formativo dovrà comunque essere dedicata alle competenze tipiche del settore e dell'area di provenienza.

Si sottolinea, infine, che il presente documento è stato elaborato solo a fini formativi e, pertanto, la delimitazione delle aree di attività, l'individuazione dei profili tipo, i raggruppamenti delle qualifiche e la declinazione delle relative competenze non producono alcun effetto sui contratti individuali e collettivi di lavoro.

---

<sup>10</sup> in particolare, crediti, deficit formativi ed organizzazione dei processi lavorativi

## IL PIANO ORARIO

Si riporta di seguito lo schema di piano orario curricolare.

	monte ore annuale	% sul totale
<b>totale</b> <sup>11</sup>	<b>120</b>	<b>100%</b>
<b>contenuti a carattere trasversale</b> <sup>12</sup>	<b>42</b>	<b>35%</b>
<b>contenuti a carattere professionalizzante</b> <sup>13</sup> - di settore - di area - di profilo	<b>78</b>	<b>65%</b>

In proposito, si ricorda che ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della legge 24 giugno 1997, n. 196, per gli apprendisti in possesso di titolo di studio post-obbligo o di attestato di qualifica professionale idonei rispetto all'attività da svolgere, è previsto un impegno formativo ridotto.

La materia ha costituito oggetto di una specifica valutazione delle parti sociali stipulanti i CCNL Turismo<sup>14</sup> e Terziario<sup>15</sup>, che hanno disciplinato l'impegno formativo dell'apprendista sulla base del titolo di studio posseduto.

Trattandosi di un impegno annuale, i relativi valori devono essere ovviamente riproporzionati in relazione alla durata dei rapporti di apprendistato. Il caso interessa, in particolare, i rapporti di lavoro stagionale<sup>16</sup>.

---

<sup>11</sup> articolo 16, comma 2, legge 24 giugno 1997, n. 196, in Supplemento Ordinario alla Gazzetta Ufficiale 4 luglio 1997, n. 154

<sup>12</sup> la quantificazione è operata dall'articolo 2, comma 2, decreto ministeriale 8 aprile 1998, in Gazzetta Ufficiale 14 maggio 1998, n. 110

<sup>13</sup> la quantificazione è operata dall'articolo 2, comma 2, decreto ministeriale 8 aprile 1998, in Gazzetta Ufficiale 14 maggio 1998, n. 110

<sup>14</sup> articolo 57 CCNL Turismo 22 gennaio 1999

<sup>15</sup> articolo 28 ter CCNL Terziario, distribuzione e servizi 20 settembre 1999

<sup>16</sup> si ricorda che, ai sensi del comma 4 dell'articolo 21 della legge 28 febbraio 1987, n. 56, per le imprese che svolgono la propria attività in cicli stagionali i contratti collettivi di lavoro di categoria possono prevedere specifiche modalità di svolgimento del contratto di apprendistato.

SETTORE	AREA DI ATTIVITA'	PROFILO TIPO	QUALIFICHE (elenco esemplificativo)
terziario distribuzione servizi	front - office e funzioni ausiliarie	addetto food	commesso di rosticceria, macellaio specializzato provetto, ...
		addetto no food	commesso di libreria, addetto alla vendita di autoveicoli, ...
	servizi generali	addetto amministrativo	contabile, fatturista, stenodattilografo, ...
		addetto manutenzione / assistenza	operaio specializzato, addetto al collaudo, ...
		addetto logistica / gestione magazzino food	addetto al controllo e verifica merci, magazziniere, ...
		addetto logistica / gestione magazzino no food	operaio qualificato, magazziniere, ...
	promozione e commercializzazione	addetto al servizio	vetrinista, propagandista scientifico, rilevatore di mercato, ...

PROFILO TIPO	ADDETTO FOOD (E FUNZIONI AUSILIARIE)
QUALIFICHE	<p> <b>Addetto ai negozi o filiali di esposizioni</b>  <b>Addetto al centralino telefonico</b>  <b>Aiuto commesso nelle aziende di vendita di prodotti dell'alimentazione generale</b>  <b>Aiuto Banconiere spacci di carne</b>  <b>Addetto al controllo delle vendite</b>  <b>Preparatore di commissioni</b>  <b>Cassiere Comune</b>  <b>Commesso alla vendita al pubblico</b>  <b>Commesso di rosticceria, friggitoria e gastronomia</b>  <b>Banconiere di spacci di carne</b>  <b>Specialista di macelleria, gastronomia, salumeria, pescheria, formaggi, pasticceria, anche con funzioni di vendita</b>  <b>Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio</b>  <b>Magazziniere anche con funzioni di vendita</b>  <b>Commesso specializzato provetto anche nel settore alimentare</b>  <b>Macellaio specializzato provetto</b>  <b>Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione</b> </p>
AREA DI ATTIVITA'	<b>Front office e funzioni ausiliarie (aziende food)</b>
SETTORE	<b>Terziario distribuzione servizi</b>

## COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**

## COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione**
- **Conoscere i sistemi di tutela del consumatore**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari**

## COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita**
- **Saper condurre una conversazione in lingua straniera finalizzata alle operazioni di vendita**
- **Conoscere la merceologia alimentare**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali**
- **Leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)**
- **Saper riconoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti**
- **Saper trattare e conservare gli alimenti anche secondo le norme haccp**
- **Conoscere e saper utilizzare le tecniche di lay-out**
- **Saper utilizzare i principali software applicativi**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale**
- **Saper gestire le comunicazioni dirette e telefoniche**
- **Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso**
- **Conoscere e saper applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO

ADDETTO NO FOOD

**Dimostratore**  
**Informatore negli Istituti di informazioni commerciali**  
**Addetto di biblioteca circolante**  
**Addetto ai negozi o filiali di esposizioni**  
**Addetto al centralino telefonico**  
**Cassiere Comune**  
**Astatore**  
**Commesso alla vendita al pubblico**  
**Estetista, anche con funzioni di vendita**  
**Addetto al ricevimento ed esecuzione mansioni di bordo**  
**Telefonista addetto agli ordini nei magazzini di ingrosso medicinali, con conoscenza delle specialità farmaceutiche anche con digitazione del calcolatore**  
**Pompista specializzato**  
**Commesso stimatore di gioielleria**  
**Commesso di libreria**  
**Addetto alla vendita di autoveicoli con funzioni di stima dell'usato**  
**Sportellista nelle concessionarie di pubblicità**  
**Commesso specializzato provetto**  
**Addetto al controllo delle vendite**  
**Preparatore di commissioni**  
**Addetto alla materiale distribuzione di giornali e di riviste nelle agenzie giornalistiche**  
**Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio**  
**Magazziniere anche con funzioni di vendita**  
**Allestitore di commissioni nei magazzini all'ingrosso medicinali con conoscenza delle specialità farmaceutiche**  
**Ottico diplomato**  
**Meccanico ortopedico ed ernista munito di patente**  
**Tecnico chimico anche con funzioni di vendita nel settore commercio chimico**  
**Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione**

QUALIFICHE

AREA DI ATTIVITA'

**Front office e funzioni ausiliarie (aziende no food)**

SETTORE

**Terziario distribuzione servizi**

## COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**

## COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione**
- **Conoscere i sistemi di tutela del consumatore**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione con il cliente**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari**

## COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Conoscere la merceologia**
- **Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso e la conservazione di strumenti, dotazioni, materiali**
- **Leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)**
- **Conoscere le specifiche di qualità e le criticità dei prodotti**
- **Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out**
- **Saper utilizzare i principali software applicativi**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale**
- **Saper gestire le comunicazioni dirette e telefoniche**
- **Conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso**
- **Conoscere e saper applicare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti**
- **Conoscere e saper utilizzare le tecniche relative alle varie fasi della vendita**
- **Saper condurre una conversazione in lingua straniera finalizzata alle operazioni di vendita**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO AMMINISTRATIVO
QUALIFICHE	<b>Fatturista</b> <b>Dattilografo</b> <b>Archivista, protocollista</b> <b>Schedarista</b> <b>Codificatore</b> <b>Operatore di macchine perforatrici e verificatrici</b> <b>Contabile d'ordine</b> <b>Controllore di settore tecnico di CED, compreso il settore delle TLC</b> <b>Stenodattilografo; addetto a mansioni d'ordine di segreteria</b> <b>Steno-dattilografo in lingue estere</b> <b>Operatore di elaboratore con controllo di flusso</b> <b>Schedulatore flussista</b> <b>Contabile/impiegato amministrativo</b> <b>Programmatore e minutatore di programmi</b> <b>Corrispondente di concetto con o senza conoscenze di lingue estere</b> <b>Operatore meccanografico</b> <b>Esattore</b> <b>Traduttore adibito alle sole traduzioni scritte</b> <b>Addetto a pratiche doganali e valutarie</b> <b>Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione</b>
AREA DI ATTIVITA'	<b>Servizi generali</b>
SETTORE	<b>Terziario distribuzione servizi</b>

## COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**

## COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da interpretare e redigere documenti amministrativi.**

## COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **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**
- **Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy**
- **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**
- **Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera**
- **Conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura**
- **Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

PROFILO TIPO	ADDETTO MANUTENZIONE / ASSISTENZA
QUALIFICHE	<p> <b>Operaio qualificato</b>  <b>Pratico di laboratorio chimico</b>  <b>Operaio comune nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami</b>  <b>Operaio specializzato</b>  <b>Addetto al collaudo</b>  <b>Operaio specializzato nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami</b>  <b>Operaio specializzato provetto</b>  <b>Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico</b>  <b>Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli</b>  <b>Tecnico riparatore del settore elettrodomestici</b>  <b>Tecnico riparatore del settore macchine per ufficio</b>  <b>Operaio qualificato nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio</b>  <b>Operaio specializzato provetto nelle concessionarie di pubblicità</b>  <b>Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione</b> </p>
AREA DI ATTIVITA'	<b>Servizi generali</b>
SETTORE	<b>Terziario distribuzione servizi</b>

## COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**

## COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **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 gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e padroneggiare il linguaggio tecnico**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**

## COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza**
- **Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie)**
- **Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica**
- **Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali**
- **Controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili**
- **Conoscere e saper applicare le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente**
- **Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**
- **Saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi**

PROFILO TIPO	ADDETTO LOGISTICA / GESTIONE MAGAZZINO FOOD
QUALIFICHE	<b>Campionarista, prezzista</b> <b>Addetto al controllo e alla verifica delle merci</b> <b>Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione e /o depositi nelle aziende a integrale libero servizio</b> <b>Magazziniere</b> <b>Operaio qualificato</b> <b>Operaio specializzato</b> <b>Operaio specializzato provetto</b> <b>Autotrenista, conducente di automezzi pesanti</b> <b>Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti</b> <b>Conducente di autovetture</b> <b>Conducente di motobarca</b> <b>Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione</b>
AREA DI ATTIVITA'	<b>Servizi generali (aziende food)</b>
SETTORE	<b>Terziario distribuzione servizi</b>

## COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**

## COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper praticare le condizioni di conservazione e di stoccaggio dei prodotti alimentari, sia per quanto riguarda gli aspetti igienico / sanitari, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza**
- **Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e padroneggiare il linguaggio tecnico**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**

## COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Conoscere e saper applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione)**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Conoscere la merceologia alimentare**
- **Padroneggiare il linguaggio tecnico**
- **Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie)**
- **Saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, secondo procedure codificate**
- **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**

PROFILO TIPO

ADDETTO LOGISTICA / GESTIONE MAGAZZINO NO FOOD

**Addetto al riscontro, controllo e conteggio presso le aziende di distribuzione libri riviste e giornali e agenzie giornalistiche**

**Addetto al controllo delle partite di resa in arrivo da distributori e da rivenditori delle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche**

**Addetto alle variazioni dei servizi diffusionari nelle aziende di libri e stampe periodiche**

**Campionarista, prezzista**

**Addetto all'applicazione dei prezzi unitari sulle copie delle note di accompagnamento presso le aziende di distribuzione di giornali, libri e riviste**

**Addetto al controllo e alla verifica delle merci**

**Addetto alla preparazione e/o suddivisione del fascettario nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche**

**Addetto all'insieme delle operazioni nei magazzini di smistamento, centro di distribuzione e /o depositi nelle aziende a integrale libero servizio**

**Magazziniere**

**Addetto al controllo del materiale in entrata ed uscita settore ferro/metalli**

**Addetto alla distribuzione dei fascettari nelle aziende di distribuzione di libri e stampe periodiche**

**Operaio comune nelle aziende commerciali dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami**

**Operaio qualificato**

**Operaio qualificato nelle aziende commerciali nei settori ferro e acciaio**

**Operaio specializzato**

**Operaio specializzato dei settori ferro e acciaio, metalli non ferrosi e rottami**

**Operaio specializzato provetto**

**Operaio specializzato provetto nel settore automobilistico**

**Operaio specializzato provetto nel settore ferro-metalli**

**Autotrenista, conducente di automezzi pesanti**

**Conducente di autotreni e di autoarticolati pesanti**

**Conducente di autovetture**

**Conducente di motobarca**

**Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione**

QUALIFICHE

AREA DI ATTIVITA'

**Servizi generali**

SETTORE

**Terziario distribuzione servizi**

## COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**

## COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper praticare le condizioni di stoccaggio delle merci, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza**
- **Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e padroneggiare il linguaggio tecnico**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**

## COMPETENZE DI PROFILO

- **Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio**
- **Conoscere la merceologia**
- **Conoscere e saper applicare i principi della logistica e le tecniche di magazzinaggio delle merci (accettazione, conservazione e movimentazione)**
- **Saper organizzare gli spazi di lavoro, disporre e presentare merci e prodotti, secondo procedure codificate**
- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti, tecnologie)**
- **Saper controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili**
- **Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**
- **Applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi**

PROFILO TIPO

ADDETTO AL SERVIZIO

**Indossatrice**

**Propagandista di prodotti, con mansioni che non richiedono cognizioni scientifiche**

**Pittore o disegnatore esecutivo**

**Operatori di processo nelle aziende di ricerche di mercato**

**Allestitore esecutivo di vetrine e display**

**Disegnatore tecnico**

**Creatore o redattore di rapporti negli istituti di informazioni commerciali**

**Rilevatore di mercato nelle aziende di ricerche di mercato**

**Propagandista scientifico**

QUALIFICHE

**Operatore specialista di processo nelle aziende di ricerche di mercato**

**Addetto all'esecuzione di progetti o di parti di essi**

**Estimatore nelle aziende di arte e antichità**

**Assistente copywriter nelle aziende pubblicitarie**

**Assistente Art Director nelle agenzie pubblicitarie**

**Assistente account executive nelle agenzie di pubblicità**

**Assistente media planner nelle agenzie di pubblicità**

**Assistente del product manager**

**Figurista**

**Vetrinista**

**Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione**

AREA DI ATTIVITA'

**Promozione e commercializzazione**

SETTORE

**Terziario distribuzione servizi**

## COMPETENZE DI SETTORE

- **Conoscere le caratteristiche del settore**
- **Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera**
- **Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi**
- **Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto**

## COMPETENZE DI AREA

- **Conoscere il proprio ruolo all'interno del processo di erogazione di servizi**
- **Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali**
- **Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste**
- **Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività**
- **Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione e padroneggiare il linguaggio tecnico**
- **Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera**
- **Saper redigere, leggere, interpretare lettere e documenti in una lingua straniera**
- **Essere in grado di sostenere una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera**
- **Saper monitorare la qualità del servizio / prodotto**

## COMPETENZE DI PROFILO

- **Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi**
- **Conoscere e saper utilizzare le tecniche di vendita di base**
- **Riconoscere le caratteristiche merceologiche del prodotto o gli aspetti commerciali del servizio**
- **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**
- **Saper leggere ed interpretare schemi, progetti e documentazione tecnica**
- **Conoscere e saper utilizzare la strumentazione e le tecnologie aziendali**
- **Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria**
- **Conoscere e saper utilizzare le tecniche per la definizione di un planning**
- **Sapersi relazionare con le diverse tipologie di fornitori nell'ambito della promozione e della pubblicità**
- **Saper effettuare attività di reporting periodica**
- **Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale**

## IL GRUPPO DI LAVORO

Questo documento è stato elaborato dal sottogruppo incaricato della definizione dei contenuti formativi a carattere professionalizzante di tipo tecnico scientifico ed operativo per gli apprendisti dei settori Terziario distribuzione e servizi e Turismo.

Il sottogruppo è composto da:

- Francesco Pelargonio, Ministero dell'Istruzione;
- Fulvio Fabris, Regione Friuli Venezia Giulia;
- Ilva Sartini, Regione Marche;
- Eleonora Pisicchio, Confcommercio;
- Giuseppe Zabbatino, Confcommercio;
- Parmenio Stroppa, Uiltucs;
- Giovanni Pietro Zoroddu, UGL Terziario.

Collaborano con il sottogruppo:

- Alessandro Nucara, Federalberghi;
- Silvio Moretti, Fipe.

L'assistenza tecnica è fornita dall'Isfol:

- Giorgio Allulli;
- Alessandra D'Agostino;
- Eraldo Gobbi.

Il sottogruppo ha tenuto sei incontri, da maggio 2001 a gennaio 2002.

## I CONTRIBUTI

Le proposte contenute in questo documento traggono origine dalle esperienze maturate dalle parti sociali e dalla rete degli enti bilaterali del settore turismo.

Si ricordano, in particolare:

- il progetto pilota sperimentale *Verso il 2000*, per la formazione degli apprendisti nel settore turismo, e il progetto *Giotto*, che ha prodotto materiali didattici multimediali destinati agli apprendisti;
- il progetto per l'apprendistato sviluppato dalla regione Friuli Venezia Giulia;
- il progetto *Nuovi modelli di progettazione della formazione di base*, che ha visto la collaborazione di regioni e parti sociali per la costruzione di percorsi formativi per il settore turismo;
- le *azioni di sistema* ex articolo 9, legge n. 236 del 1993 che hanno sperimentato l'applicazione del metodo delle unità formative capitalizzabili;
- l'attivazione del *sistema di rilevazione e monitoraggio* dei fabbisogni professionali e formativi del settore.

Tali iniziative hanno registrato la collaborazione ed il sostegno di un articolato insieme di attori pubblici e privati:

- le istituzioni: Commissione Europea, Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, Ministero dell'Istruzione, Isfol, Tecnostruttura delle regioni per il Fondo Sociale Europeo, le regioni Calabria, Campania, Emilia Romagna, Lazio, Molise, Sicilia, Toscana, Umbria, Val d'Aosta e la provincia autonoma di Trento;
- le società di consulenza e gli enti di formazione: Accademia commercio e turismo, Agsg, Centro studi superiori sul turismo, Consorzio Ambiente e Lavoro, Cst, Enfap, Faiat service, Fipe servizi, Ial, les consulting, Interhotel, Laboratorio delle idee, Learning vision, Consorzio Performa, Smile.

Per quanto concerne il settore del Terziario, distribuzione e servizi, la proposta è il risultato di un progetto nazionale, in fase di sperimentazione nelle Regioni: Umbria – Toscana – Veneto e Campania, nell'ambito dei Programmi regionali per la formazione degli Apprendisti.