



**Ente Bilaterale Regionale Lombardo  
per le Aziende del Terziario: Commercio, Turismo e Servizi  
(Sede distaccata di Bergamo)**

Bergamo Via Guido Galli, 8 - tel. 035/4207248 fax 035/4207288 - Codice fiscale 80023690169

*Commissione Paritetica Territoriale Apprendistato Professionalizzante  
Settore Terziario*

Modulo piano formativo

---

**L'azienda:**

<b>Ragione sociale</b>	
------------------------	--

**sottoscrive il presente piano formativo per**

<b>Nome e cognome</b>	
-----------------------	--

da assumere con contratto di apprendistato professionalizzante

<b>COD. 5</b>	<b>ADDETTO AI PIANI</b>
---------------	-------------------------

**QUALIFICHE** (barrare la qualifica di interesse)

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

Specificare: \_\_\_\_\_

**AREA DI ATTIVITÀ:** Ricevimento e piani

**SETTORE:** Turismo

### **COMPETENZE DI SETTORE:**

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

### **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
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Conoscere e saper applicare le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente e le tecniche per il loro utilizzo
- Conoscere e saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy
- 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 in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

### COMPETENZE DI PROFILO:

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per l'effettuazione della pulizia e di riassetto dei piani, delle camere e delle relative dotazioni
- Conoscere e saper applicare le procedure per evitare sottrazioni, smarrimenti, usi impropri dei materiali e delle dotazioni aziendali, nonché dei beni dei clienti
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

Luogo

Data

Timbro e firma