VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 31 maggio '17, presso la sede di Confcommercio – Imprese per l'Italia Emilia Romagna, si sono incontrati:

- FAITA Emilia Romagna, rappresentata da Gianfranco Vitali,
- FEDERALBERGHI Emilia Romagna, rappresentata da Alessandro Giorgetti e Patrizia Rinaldis
- FIAVET Emilia Romagna, rappresentata da Paolo Mazzola,
- FIPE Emilia Romagna, rappresentata da Matteo Musacci,

aderenti a Confcommercio – Imprese per l'Italia dell'Emilia Romagna;

con l'assistenza di Confcommercio – Imprese per l'Italia Emilia Romagna, rappresentata da Pietro Fantini;

- FILCAMS-CGIL Emilia Romagna, rappresentata da Veronica Tagliati e Mario Forte.
- FISASCAT-CISL Emilia Romagna, rappresentata da Michele Vaghini
- UILTuCS Bologna ed Emilia Romagna, rappresentata da Aldo Giammella

Premesso che:

- Le Parti, alla luce della strutturale stagionalità, ritengono necessarie adeguate politiche legislative e contrattuali atte a incrementare progressivamente il periodo di attività delle imprese turistiche e quindi a tutelare i livelli di reddito dei lavoratori, salvaguardandone l'occupabilità e incentivando la permanenza nel settore.
- A tal fine, le Parti hanno inteso sviluppare, nel tempo ed ai vari livelli, un insieme combinato di politiche attive del lavoro che contemplano interventi concordati sul versante della formazione, del sostegno al reddito e di monitoraggio del mercato del lavoro.
- Nel contratto collettivo nazionale di lavoro, le Parti hanno stabilito di affidare alla rete degli enti bilaterali del turismo il compito di sviluppare iniziative utili ad agevolare l'accesso dei lavoratori a tempo determinato ad opportunità di formazione adeguata, per aumentarne la qualificazione, promuoverne la carriera e migliorarne la mobilità occupazionale.
- Infine, l'Ente Bilaterale può disporre interventi per il sostegno del reddito dei lavoratori stagionali che partecipino ai corsi di formazione predisposti dall'Ente stesso, nonché altri interventi di carattere sociale in favore dei lavoratori.

Considerato che:

- con l'Accordo 22.09.2015 le Parti hanno innovato le prestazioni ed i sussidi erogati da EBURT in funzione di welfare e di sostegno al reddito, nonché le iniziative in tema di formazione;
- nella medesima intesa, si è assunto l'impegno a definire successivamente specifiche soluzioni rivolte ai lavoratori stagionali.

Le Parti individuano la formazione/qualificazione professionale e l'assistenza sanitaria integrativa quali temi di intervento per le imprese a carattere stagionale ed i lavoratori ivi impiegati con contratto di lavoro subordinato a tempo determinato.

1. FORMAZIONE – QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

Le Parti condividono l'esigenza di contemperare l'adempimento degli obblighi formativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro, di igiene e sicurezza alimentare (HACCP) con le caratteristiche del lavoro in imprese a carattere stagionale: è, infatti, necessario armonizzare i tempi di assunzione, di andamento dell'attività

(influenzabile anche da fattori esterni, compresi quelli metereologici) con le caratteristiche dell'offerta formativa (spesso rigidamente programmata e non compatibile con il periodo di riferimento).

Inoltre, le Parti ritengono che il rapporto di lavoro stagionale, pur contraddistinto da una durata limitata e da una probabile variabilità di datori di lavoro cui il medesimo soggetto si rivolge in un arco di tempo pluriennale, debba rappresentare un'occasione importante per l'inserimento dei giovani al lavoro, di reimpiego per soggetti deboli e, in generale, per la qualificazione professionale in un settore ad elevato fabbisogno occupazionale.

Ciò premesso, le Parti definiranno annualmente progetti formativi secondo moduli della durata complessiva di 40 ore settimanali rivolti a lavoratori in fase di assunzione con contratto di lavoro a tempo determinato per stagionalità (full time o part time con orario settimanale pari ad almeno 20 ore) della durata di almeno tre mesi.

La partecipazione ai suddetti corsi sarà integralmente retribuita ad ogni fine di legge: le aziende attiveranno, quindi, il rapporto di lavoro per una durata complessiva tale da ricomprendere anche il periodo di formazione.

I moduli formativi saranno articolati secondo fasi in aula e on the job, secondo il progetto allegato.

L'elaborazione dei progetti, la loro realizzazione e la certificazione della partecipazione avverrà a cura degli Enti formativi indicati dalle Parti.

EBURT ne sosterrà i relativi costi nell'ambito delle risorse annualmente assegnate a tale titolo (utilizzando il Fondo FSR anni prec. nuove iniziative).

Per ogni altro aspetto, si fa riferimento al Regolamento (allegato 1).

Ai lavoratori partecipanti al corso sarà rilasciato un attestato che certifica le competenze acquisite.

Le Parti, anche tramite EBURT, daranno la massima visibilità alle competenze di settore formate attraverso tale progetto ed i lavoratori potranno richiedere di essere inseriti in apposita banca dati.

2. ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA

Le Parti, ritenendo strategico ampliare la gamma degli istituti di welfare contrattuale, hanno concordato l'istituzione del fondo nazionale di assistenza sanitaria integrativa, con l'obiettivo di garantire a tutti i lavoratori dipendenti prestazioni assistenziali integrative del servizio sanitario nazionale. Inoltre, ai sensi dell'art. 163 CCNL Turismo 2010 e successive modifiche e/o integrazioni, si è consentita l'iscrizione di lavoratori dipendenti assunti con contratto a tempo determinato di durata iniziale pari ad almeno tre mesi, a condizione che il lavoratore ne faccia richiesta all'azienda per iscritto all'atto dell'assunzione, assumendo a proprio carico l'intero onere relativo ai periodi dell'anno non lavorati ed autorizzando la trattenuta del relativo importo dalle competenze di fine rapporto.

Le Parti condividono l'obiettivo di favorire l'adesione del maggior numero di lavoratori del settore a tale strumento contrattuale, con particolare riferimento a coloro che, per tipologia di rapporto, sono costretti ad affrontare un periodo ricorrente di disoccupazione.

Per questo, per i lavoratori coinvolti nel progetto di cui al precedente punto 1 che dichiarino espressamente di volersi avvalere di tale facoltà, convengono di istituire un sussidio, di natura sperimentale.

Tale sussidio sarà pari al 50% del contributo da essi dovuto fino al completamento dell'annualità.

Ad oggi, il Regolamento Fondo Fast prevede che la quota di adesione abbia validità annuale dal 1 luglio al 30 giugno e che la decorrenza delle prestazioni avvenga dal quarto mese successivo alla prima iscrizione. Tale disposizione potrebbe condizionare l'efficacia del sussidio erogato da EBURT. Le Parti convengono di attuare la previsione di cui al presente Accordo in tema di assistenza sanitaria integrativa successivamente al chiarimento interpretativo e/o modifica regolamentare da parte di Fondo Fast.

3. DURATA E AMBITO TERRITORIALE DI APPLICAZIONE

Le Parti convengono che l'iniziativa di cui al presente accordo ha natura sperimentale per gli anni 2017/2018/2019 e riguarderà il territorio compreso nelle provincie di Ravenna, Rimini, Forlì-Cesena, Ferrara, quali aree a maggiore rilevanza nel lavoro stagionale. Al termine si valuteranno i risultati e l'eventuale consolidamento/estensione, anche in funzione della sostenibilità economica. Al termine della sperimentazione del 2017 le parti si incontreranno per condurre un primo monitoraggio.

REGOLAMENTO

1. Possono accedere alle prestazioni di cui alla presente intesa:

a) le aziende stagionali che applicano integralmente il CCNL Turismo, ivi compresa la parte obbligatoria, la contrattazione territoriale e/o aziendale ed in regola con i versamenti previsti dal CCNL e dallo Statuto fin dalla stagione precedente.

Nel caso di aziende stagionali che abbiano omesso di versare il contributo a EBURT, l'accesso è previsto a fronte dell'iscrizione e del pagamento a carico dell'azienda dei contributi contrattualmente previsti (quota azienda e quota lavoratore) riferiti a tutti i dipendenti in forza nei 12 mesi precedenti a quelli dell'adesione a EBURT.

Sono ammesse le aziende stagionali che, all'atto dell'adesione ai progetti formativi, sottoscrivano una dichiarazione di impegno a non fare ricorso a lavoro accessorio per l'intero periodo stagionale.

b) i lavoratori con contratto a tempo determinato per stagionalità con un'anzianità di adesione continuativa prevista non inferiore a 3 mesi. Sono esclusi i lavoratori con contratto di lavoro intermittente e le prestazioni accessorie.

2. I progetti formativi verranno definiti in apposito incontro annuale, da tenersi di norma entro il mese di (novembre) a cura delle parti sociali costituenti EBURT.

Preliminarmente a detto incontro ed a cura dei medesimi soggetti, saranno svolte riunioni con i Centri di Servizio Territoriali interessati e gli incaricati degli Enti formativi al fine di valutare i fabbisogni formativi emersi, ulteriori materie di interesse formativo, l'individuazione della platea dei destinatari dei vari territori, modalità attuative e specifiche esigenze locali, divulgazione e promozione delle iniziative.

3. Gli Enti formativi da coinvolgere sono indicati dalle Parti ed opereranno secondo principi di collaborazione, reciprocità e pariteticità.

4. Le aziende interessate al progetto comunicheranno preventivamente a EBURT i nominativi dei lavoratori in fase di assunzione da avviare ai corsi di formazione; forniranno altresì copia della lettera di assunzione con data coincidente con l'inizio del corso di formazione.

EBURT provvederà a verificare la sussistenza dei requisiti delle imprese e dei lavoratori ai fini dell'ammissibilità al corso di formazione. Entro la fine del mese successivo al termine del percorso formativo, l'azienda anticiperà il contributo EBURT al dipendente; provvederà ad inviare copia del cedolino paga ad EBURT, che provvederà a sua volta a riversare il medesimo importo entro 30 giorni. Per il 2017 le aziende interessate non saranno tenute a produrre la comunicazione preventiva, ma sarà prodotta la lettera di assunzione e l'indicazione del periodo di formazione/adesione al corso.

5. Allo scopo di favorire la massima partecipazione, le aziende potranno aderire ai percorsi formativi per non più di due volte nell'arco di un triennio.

Il numero delle aziende e dei lavoratori coinvolgibili sarà definito insindacabilmente da EBURT ogni anno, sulla base delle valutazioni di cui al comma 3 ed in relazione alla disponibilità finanziaria.

Allegato 1 (accordo lavoro stagionale)

PROGETTO SPERIMENTALE 2017

Politiche attive per i lavoratori stagionali

Sommario

a) Destinatari 2

b) Obiettivi del progetto 2

c) Articolazione del progetto: fasi organizzative e timing 2

d) Contenuti formativi e competenze acquisite 3

1) Sicurezza sul Lavoro 3

2) HACCP 3

3) Primo intervento 4

4) Prevenzione Incendi 5

5) Il rapporto di lavoro 6

6) Accoglienza del cliente 6

7) Qualità del servizio 7

8) Competenze professionalizzanti relative alla impresa/mansione (on the job): 7

I. RICEVIMENTO 8

II. SALA - BAR 8

III. SERVIZI DI SPIAGGIA 9

IV. CUCINA 9

V. CAMERIERE AI PIANI 10

VI. ANIMAZIONE E TEMPO LIBERO 10

VII. PROMOZIONE DEL TERRITORIO 11

VIII. VENDITE DEI SERVIZI DI VIAGGI 11

IX. WEB E SOCIAL MEDIA MARKETING 11

9) Sintesi 13

a) Destinatari

Possono partecipare ai percorsi formativi i lavoratori in fase di assunzione con contratto di lavoro a tempo determinato della durata di almeno tre mesi. Per il solo anno 2017 per verificare che i singoli discenti abbiano titolo a partecipare al corso dovrà essere presentata alla segreteria di EBURT il contratto di assunzione ed un documento che attesti la successiva proroga di almeno sette giorni, nonché il periodo formativo al momento pianificato ed eventuale aggiornamento.

b) Obiettivi del progetto

Il lavoro stagionale da sempre rappresenta delle peculiarità tali da richiedere interventi formativi ad hoc che tengano conto della tempistica, dell'andamento dell'attività, con le caratteristiche dell'offerta formativa (spesso rigidamente programmata e non compatibile con il periodo di riferimento).

Tenendo conto di tali caratteristiche, il progetto intende sperimentare alcuni interventi formativi finalizzati al rafforzamento:

- Delle competenze tecniche dei lavoratori connesse alla mansione da svolgere
- Delle capacità di lavorare rispettando le logiche della sicurezza, dell'igiene e della qualità del servizio
- Delle competenze trasversali di disponibilità e orientamento al cliente, tipiche dell'accoglienza turistica.

I risultati saranno misurabili a vari livelli: lavoratori, imprese, territorio e parti sociali.

c) Articolazione del progetto: fasi organizzative e timing

1. Promozione dell'opportunità ai lavoratori e alle imprese

TEMPI: giugno 2017

MODALITÀ: contatti diretti con le imprese ed altri istrumenti idonei

2. Avvio e realizzazione attività formative

TEMPI: dal mese di giugno ed entro settembre

MODALITÀ:

- invio dei nominativi da parte direttamente delle imprese oppure dell'associazione datoriale oppure del CST;
- verifica dei requisiti da parte di EBURT;
- Organizzazione dei corsi nei vari territori, con la collaborazione degli enti di formazione individuati dalla parti sociali regionali

3 Valutazione finale degli esiti dell'iniziativa con le parti sociali a livello territoriale

TEMPI: ottobre 2017

MODALITÀ: reporting degli enti alle parti sociali regionali

d) Contenuti formativi e competenze acquisite

Il percorso formativo, definito più nel dettaglio con le imprese che aderiranno al progetto, svilupperà i seguenti argomenti:

1) Sicurezza sul Lavoro

Contenuti:

- *Concetto di rischio*
- *Danno*
- *Prevenzione*
- *Protezione*
- *Organizzazione e prevenzione aziendale*
- *Diritti e doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali*
- *Rischi infortuni*
- *Meccanici, elettrici, macchine, attrezzature, cadute*
- *Rischi fisici*
- *Rumori, vibrazioni, radiazioni*
- *Microclima, illuminazione, ergonomia*
- *Stress da lavoro correlato*
- *Altri rischi*
- *Procedure di scurezza, prevenzione e primo soccorso*

Competenze:

- *Conoscenze rispetto alla legislazione e agli organi di vigilanza in materia di sicurezza e salute sul lavoro*
- *Conoscenze circa l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale*
- *Capacità di percepire rischi nel mettere in atto procedure lavorative*
- *Capacità di attuare misure di prevenzione e gestione sicura dei processi*

Modalità:

- *Lezioni interattive con uso di slide e attrezzature*
- *Prove pratiche guidate dal docente: realizzazione di simulazioni attraverso le quali memorizzare più facilmente le tecniche di protezione e prevenzione*
- *Casi reali proposti dai partecipanti*

2) HACCP

Contenuti:

- *Rischi e pericoli alimentari (chimici, fisici, microbiologici) e relativa prevenzione*
- *Conservazione degli alimenti lungo la filiera alimentare*
- *Nozioni di igiene strutturale e del personale*
- *Procedure di pulizia personale e degli impianti ed attrezzature*
- *Metodi di autocontrollo e principi del sistema HACCP*
- *Obblighi e responsabilità dell'operatore del settore alimentare*

- *Le principali parti costitutive di un piano di autocontrollo*

Competenze:
- *Conoscenze rispetto alla legislazione e agli organi di vigilanza in materia di trattamento e conservazione dei generi alimentari*
- *Capacità di leggere e comprendere il piano di autocontrollo*
- *Capacità di identificare i punti critici e loro monitoraggio, le misure correttive e le verifiche*

Modalità:
- *Lezioni interattive con uso di slide e attrezzature*
- *Prove pratiche guidate dal docente: realizzazione di simulazioni attraverso le quali memorizzare più facilmente le tecniche di controllo dei rischi nelle principali fasi di processo della specifica impresa del settore alimentare*
- *Casi reali proposti dai partecipanti*

3) Primo intervento

Obbligo formativo previsto dall'art. 37 co. 9 D. Lgs. 81/08

Contenuti:
- *cause e circostanze dell'infortunio*
- *comunicare le predette informazioni in maniera chiara e precisa ai Servizi di assistenza sanitaria di emergenza*
- *scena dell'infortunio e accertamento delle condizioni psicofisiche del lavoratore infortunato*
- *nozioni elementari di anatomia e fisiologia dell'apparato cardiovascolare e respiratorio*
- *tecniche di autoprotezione del personale addetto al soccorso*
- *sostenimento delle funzioni vitali*
- *riconoscimento e limiti d'intervento di primo soccorso*
- *-conoscere i rischi specifici dell'attività svolta*
- *cenni di anatomia dello scheletro*
- *lussazioni, fratture e complicanze*
- *traumi e lesioni cranio-encefalici e della colonna vertebrale*
- *traumi e lesioni toraco-addominali*
- *lesioni da freddo e da calore, da corrente elettrica, da agenti chimici*
- *intossicazioni*
- *ferite lacero contuse, emorragie esterne*

MODULO C *(per gli aggiornamenti, solo questo modulo)*

- *principali tecniche di comunicazione con il sistema di emergenza del Servizio Sanitario Nazionale*
- *principali tecniche di primo soccorso nelle sindromi cerebrali acute*
- *principali tecniche di primo soccorso nella sindrome respiratoria acuta*
- *principali tecniche di rianimazione cardiopolmonare*
- *principali tecniche di tamponamento emorragico*
- *principali tecniche di sollevamento, spostamento e trasporto del traumatizzato*
- *principali tecniche di primo soccorso in caso di esposizione accidentale ad agenti chimici e biologici.*

Verifica finale

Competenze:

- *Riconoscere un'emergenza sanitaria, Attuare gli interventi di primo soccorso, Acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro, Acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro, Acquisire capacità di intervento pratico.*
- *Fornire un quadro legislativo di riferimento e gli elementi fondamentali per l'organizzazione del primo soccorso in azienda, per coloro che lo seguono per la prima volta e/ o per coloro che devono rinnovarlo dopo 3 anni come previsto ai sensi del D.Lgs 81/08 modificato e integrato con il D.L. 15 /07/04 n. 388*

Modalità:

Durante le lezioni ci si soffermerà sulle pratiche di primo soccorso da prestare in caso di infortuni sul lavoro.
Sono previste esercitazioni pratiche.

4) Prevenzione Incendi

Il modulo offre formazione per addetti all'emergenza incendio

Contenuti:

1) L'incendio e la prevenzione incendi

- *Principi sulla combustione e l'incendio;*
- *le sostanze estinguenti;*
- *triangolo della combustione;*
- *le principali cause di un incendio;*
- *rischi alle persone in caso di incendio;*
- *principali accorgimenti e misure per prevenire gli incendi.*

2) Protezione antincendio e procedure da adottare in caso di incendio

- *Le principali misure di protezione contro gli incendi;*
- *vie di esodo;*
- *procedure da adottare quando si scopre un incendio o in caso di allarme;*
- *procedure per l'evacuazione;*
- *rapporti con i vigili del fuoco;*
- *attrezzature ed impianti di estinzione;*
- *sistemi di allarme;*
- *segnaletica di sicurezza;*
- *illuminazione di emergenza.*

3) Esercitazioni pratiche

- *Presa visione e chiarimenti sui mezzi di estinzione più diffusi;*
- *presa visione e chiarimenti sulle attrezzature di protezione individuale;*
- *esercitazioni sull'uso degli estintori portatili e modalità di utilizzo di naspi e idranti.*

Aggiornamento Addetti Antincendio in attività a rischio di incendio medio: 6 ore;

Presentazione ed indicazioni sull'attività della giornata formativa.
- *Breve inquadramento normativo (D.Lgs. 81/08).*
- *Approfondimenti giuridico – normativi.*
- *Aggiornamenti tecnici sui rischi ai quali sono esposti i lavoratori.*
- *Aggiornamenti su organizzazione e gestione della sicurezza in azienda.*
- *Fonti di rischio e relative misure di prevenzione*

Competenze:

conoscenza dei principi di combustione,
conoscenza delle norme da adottare per la prevenzione e protezione degli incendi

Modalità

Durante le lezioni ci si soffermerà sulle pratiche di intervento di prevenzione incendi. Sono previste esercitazioni pratiche

5) Il rapporto di lavoro

Contenuti:
- *Il contratto di lavoro (CCNL Turismo)*
- *Il diritti ed i doveri del lavoratore del turismo*
- *La busta paga*
- *Poteri e limiti del datore di lavoro*
- *Esercizio del potere disciplinare: modalità e applicazione*
- *Obblighi delle parti*
- *Responsabilità del lavoratore*

Competenze:
- *Conoscenze rispetto alla legislazione del rapporto di lavoro*
- *Conoscenze rispetto alla contrattazione del rapporto di lavoro*

Modalità:
- *Lezioni interattive con uso di slide e attrezzature*
- *Prove pratiche guidate dal docente: realizzazione di simulazioni attraverso le quali memorizzare più facilmente le tecniche di protezione e prevenzione*
- *Casi reali proposti dai partecipanti*

Durata: 2 ore

6) Accoglienza del cliente

Contenuti:
- *L'accoglienza del cliente*
- *Concetto di cliente interno ed esterno*
- *La "soddisfazione del cliente"*

- *La comunicazione verbale e non verbale*
- *Il servizio al cliente, come gestirlo e migliorarlo continuamente*
- *Problem solving*
- *Gestione dei reclami*
- *Fornire informazioni al cliente sul territorio, le principali attrazioni e gli eventi*

Competenze:
- *Conoscenza delle diverse strategie relazionali, comunicative e di problem solving*
- *Capacità di fornire l'adeguata assistenza ai bisogni/attese del cliente*
- *Capacità di presentare al cliente le principali informazioni sul territorio, attrazioni, specialità eno-gastronomiche, etc*

Modalità:
- *Lezioni interattive con uso di slide e attrezzature*
- *Simulazioni e role play*

Durata: 4 ore

7) Qualità del servizio

Contenuti:

- *Il concetto di qualità*
- *Principali tipologie di qualità*
- *La percezione della qualità da parte del cliente*
- *Modelli di misurazione*
- *Dimensioni della qualità*
- *Riprogettare i servizi in funzione della qualità*
- *Cause delle carenze nella qualità dei servizi*
- *Come migliorare la qualità di un servizio*

Competenze:
- *essere in grado di definire il concetto di qualità,*
- *riconoscere le principali tipologie di qualità: attesa, progettata, erogata, percepita, paragonata*
- *conoscere ed essere in grado di analizzare i processi di percezione della qualità da parte della clientela*
- *Analizzare i più diffusi modelli di misura della qualità nei servizi*
- *conoscere le dimensioni della qualità per i clienti*
- *riconoscere le cause delle carenze nella qualità del servizio e (ri)progettazione del servizio in chiave di qualità*

Durata: 4 ore

8) Competenze professionalizzanti relative alla impresa/mansione (on the job):

- Ricevimento
- Sala Bar

- Servizi di spiaggia
- Cucina
- Cameriere ai piani
- Animazione e tempo libero
- Promozione del territorio
- Vendita servizi di viaggi
- Web e Social Media Marketing

I. RICEVIMENTO

Contenuti:

- *Le operazioni delle prenotazioni, del ckeck in e del check out con software specifici*
- *La gestione dei portali on line*
- *La tariffazione dinamica con le tecniche del revenue management*
- *Collegamento tra i vari reparti dell'albergo*
- *I social*

Competenze:

- *Conoscenza dell'organizzazione di una impresa turistico-albeghiera*
- *Conoscenza delle tecniche di back e front office*
- *Conoscenza delle principali tecniche di revenue e booking on line*
- *Capacità di usare software di hotel automation e portali delle principali OTA*

Modalità:

- *Lezioni interattive con uso di slide e attrezzature*
- *Esercitazioni pratiche in laboratorio informatico attrezzato con postazioni individuali e software di hotel automation: sotto la guida di docenti esperti si sperimenteranno su documenti di origine reale le principali casistiche della reception di una struttura ricettiva.*
- *Formazione on the job sotto la guida di un lavoratore esperto.*

II. SALA - BAR

Contenuti:

- *Allestimento sala e tavoli*
- *L'ordinazione*
- *Tecniche per l'evasione degli ordini*
- *Tecniche per il servizio in sala ristorante*
- *Software di gestione comande e ordini con palmari, etc*

Competenze:

- *Conoscere l'organizzazione esterna ed interna del reparto Food&Beverage*
- *Conoscere le attrezzature e gli impianti del settore bar*
- *Conoscere le caratteristiche del servizio e della mise en place da attuare e la sequenza delle operazioni*
- *Conoscere i principali software gestionali per ristoranti/pizzerie/bar/gelaterie*

Modalità:

- *Lezioni interattive con uso di slide e attrezzature*
- *Esercitazioni pratiche in una sala-bar sotto la guida di docenti esperti utilizzando materie prime ed attrezzature*
- *Formazione on the job sotto la guida di un lavoratore esperto*

III. SERVIZI DI SPIAGGIA

Contenuti:

- *I pericoli per la balneazione*
- *Tecniche di salvataggio*
- *Mezzi e attrezzature di soccorso*
- *Le fasi del soccorso in mare*
- *Tecniche di rianimazione cardio-polmonare*
- *Organi di vigilanza*
- *Verbale di intervento/segnalazione, compilazione, sistema raccolta dati*
- *Gli aspetti giuridici del salvamento*

Competenze:

- *Conoscere le tecniche di salvataggio e saperle utilizzare nelle varie situazioni di pericolo anche con il corretto uso di mezzi ed attrezzature*
- *Conoscere le tecniche di rianimazione cardio-polmonare*
- *Conoscere i vari adempimenti burocratici connessi al salvamento*

Modalità:

- *Lezioni interattive con uso di slide e attrezzature*
- *Esercitazioni in spiaggia: pratica di voga, simulazione di intervento, protocolli operativi, codice di comunicazione, estrazione pericolante traumatico dall'acqua, trauma cervicale, immobilizzazione d'emergenza, manovre utili*
- *Formazione on the job sotto la guida di un lavoratore esperto*

IV. CUCINA

Contenuti:

- *Attrezzatura e utensileria della cucina*
- *Le materie prime alimentari: caratteristiche organolettiche e nutrizionali*
- *Cosa significa preparare la linea di cucina*
- *Ricette dalla tradizionale romagnola*

Competenze:

- *Conoscere ed applicare le procedure standard aziendali per la elaborazione delle pietanze nel settore specifico della brigata (preparazione colazioni, antipasti caldi e freddi, primi piatti, secondi piatti di carne e di pesce, preparazione di piatti e guarnizioni, pasticceria)*
- *Conoscere le attrezzature e gli impianti della cucina, le tecniche di utilizzo, pulizia e manutenzione*
- *Conoscere le principali ricette della cucina tradizionale*

Modalità:

- *Lezioni interattive con uso di slide e attrezzature*
- *Esercitazioni pratiche in laboratorio di cucina dove gli allievi lavoreranno sotto la guida dello chef*
- *Formazione on the job sotto la guida di un lavoratore esperto*

V. CAMERIERE AI PIANI

Contenuti:

- *La comunicazione tra il reparto ricevimento e l'housekeeping*
- *La routine con il guardaroba e la lavanderia, il controllo delle camere, gli oggetti smarriti, la modulistica di reparto*
- *Pulizia e manutenzione degli alloggi e degli spazi comuni*
- *Merceologia e manutenzione dei tessuti, carte da parati, moquette, legno, marmi, graniti, piastrelle, ceramiche, gomme e linoleum*

Competenze:

- *Conoscenze delle più efficienti tecniche di al riordino, pulizia e manutenzione delle camere d'albergo e gli spazi comuni*
- *Conoscenza dei prodotti e delle attrezzature*
- *Conoscenza delle procedura di comunicazione tra reparti in particolare la reception*

Modalità:

- *Lezioni interattive con uso di slide e attrezzature*
- *Esercitazioni pratiche di governo camere e spazi comuni*
- *Formazione on the job sotto la guida di un lavoratore esperto*

VI. ANIMAZIONE E TEMPO LIBERO

Contenuti:

- *Principali elementi di animazione ludica, ricreativa e sportiva*
- *I giochi di animazione e socializzazione*
- *Le principali attività sportive*

Competenze:

- *Determinare le caratteristiche funzionali e strutturali delle attività ricreative e di svago da erogare in relazione alla tipologia di evento*
- *Individuare le attività ricreative da proporre in relazione alla tipologia di clienti*
- *Adottare criteri di selezione delle diverse coreografie e rappresentazioni da mettere in scena*
- *Definire criteri e metodi per il reperimento e l'assemblaggio delle attrezzature (cartelloni, impianti scenografici ecc.) necessarie all'animazione*

Modalità:

- *Lezioni interattive con uso di slide e attrezzature*
- *Esercitazioni pratiche di governo camere e spazi comuni*
- *Formazione on the job sotto la guida di un lavoratore esperto*

VII. PROMOZIONE DEL TERRITORIO

Contenuti

- *Geografia turistica del territorio.*
- *Storia del territorio e dei beni artistici locali.*
- *Tecniche di promozione e vendita.*

Competenze:

- *Interpretare le esigenze di informazioni del turista*
- *Valutare alternative relativamente a itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc.*

Modalità:

- *Lezioni interattive con uso di slide e attrezzature*
- *Esercitazioni pratiche di governo camere e spazi comuni*
- *Formazione on the job sotto la guida di un lavoratore esperto*

VIII. VENDITE DEI SERVIZI DI VIAGGI

Contenuti:

- *Tecniche di vendita dei servizi di viaggi*
- *L'allestimento del punto vendita: lay out e display*
- *I Pacchetti*

Competenze:

- *Conoscere le tecniche di vendita dei servizi di viaggi*
- *Conoscere le tecniche per gestire i clienti difficili e i reclami*

Modalità:

- *Lezioni interattive con uso di slide e attrezzature*
- *Esercitazioni pratiche*
- *Formazione on the job sotto la guida di un lavoratore esperto*

IX. WEB E SOCIAL MEDIA MARKETING

Contenuti:

- *I social media: definizione e utilizzo*

Competenze:

- *Conoscere le potenzialità dei social media*
- *creare visibilità tramite l'utilizzo dei social media*

Modalità:

- *Lezioni interattive con uso di slide e attrezzature*
- *Esercitazioni pratiche*
- *Formazione on the job sotto la guida di un lavoratore esperto*

Obiettivi e risultati attesi

Il progetto prevede lo svolgimento di percorsi formativi rivolti ai lavoratori in fase di assunzione con contratto di lavoro a tempo determinato (full time o part time con orario medio settimanale nel trimestre pari ad almeno 20 ore) della durata di almeno 3 mesi.

In considerazione della peculiarità del lavoro stagionale si richiedono interventi formativi ad hoc che tengano conto della tempistica, dell'andamento dell'attività, e delle caratteristiche dell'offerta formativa (spesso rigidamente programmata e non compatibile con il periodo di riferimento).

Per questo motivo il presente progetto vede la realizzazione di percorsi formativi che saranno realizzati durante la fase di assunzione, durante il periodo di assunzione e comporteranno un prolungamento del contratto nella misura minima di sette giorni volto al raggiungimento degli obiettivi formativi anche in relazione alle competenze da acquisire.

Sulla base di quanto esposto, il progetto intende sperimentare alcuni interventi formativi finalizzati al rafforzamento:

- delle competenze tecniche dei lavoratori connesse alla mansione da svolgere;
- della capacità di lavorare rispettando le logiche della sicurezza, dell'igiene e della qualità del servizio;

I risultati saranno misurabili a vari livelli: lavoratori, imprese, territorio e parti sociali.

La formazione permetterà al lavoratore di:

- fidelizzare il proprio rapporto con l'impresa e rinnovare negli anni il contratto;
- "allungare" il periodo di contratto;
- lavorare con maggior gratificazione e motivazione;
- aumentare l'intesa e l'affiatamento con i colleghi nel corso dell'attività;
- ottenere incarichi più gratificanti e di responsabilità.
- lavorare in sicurezza in ottemperanza alle normative previste in materia di sicurezza sul lavoro, prevenzione incendi e del pronto intervento.

I risultati attesi per le imprese saranno di:

- avere personale qualificato;
- migliorare la gestione delle risorse umane e governare un aspetto critico in un mercato sempre più agguerrito;
- esternalizzare parte della formazione aziendale, in complementarietà e sinergia con la formazione interna in affiancamento;
- dare continuità ai rapporti di lavoro esistenti ed accelerare il processo di inserimento del neo-assunto;
- aumentare la motivazione dei dipendenti ed il loro coinvolgimento nei processi di "miglioramento totale";
- assicurare un miglior servizio alla clientela, ed elevare gli standard di qualità;
- aumentare l'efficienza interna, nonché i margini di redditività.

Sviluppare e sperimentare metodi, tecniche e strumenti a sostegno dello sviluppo delle competenze dei lavoratori stagionali determinerà un innalzamento complessivo della qualità

dell'offerta turistica con un risultato di medio/lungo termine di salvaguardare la competitività del territorio rispetto alle altre destinazioni.
Infatti, la ricaduta finale del progetto sul settore turistico, permetterà di:

- rispondere alle problematiche dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, grazie ad una maggiore mobilità interaziendale e interprofessionale delle risorse e alla garanzia del reale possesso, da parte del lavoratore stagionale, di specifiche competenze;
- diffondere i valori della qualità e dell'innovazione che ogni azione formativa porta con sé;
- aumentare la competitività dell'offerta turistica.

Relativamente alle Parti sociali coinvolte nel progetto, i risultati che si attendono riguardano la capacità di risposta ai bisogni del territorio, grazie a servizi reali alle persone e alle imprese riconducibili ad un "nuovo patto" che tenga unite le prospettive di governance e di sviluppo locale, ciascuno secondo la propria missione ma in logica sinergica.

9) Sintesi

ALBERGHI	
Rapporto di lavoro (aula)	2
Sicurezza sul lavoro (aula)	0
HACCP (aula)	0
Primo intervento (aula)	12
Prevenzione incendi (aula)	8
Accoglienza cliente (aula)	4
Qualità del servizio (aula)	4
On the job	10
Totale ore	**40**

	VOCI	**Percentuale massima di spesa sul totale del costo del progetto**
1	**Progettazione**	10%
2	**Segreteria** *(organizzazione, pubblicizzazione, raccolta adesioni, verifiche amministrative, rendicontazione, rapporti con la Segreteria EBURT)*	15%
3	**Coordinamento/tutoraggio**	10%
4	**Docenti/relatori**	50%
5	**Materiale didattico o materie prime**	25%
6	**Aule**	15%
7	**Laboratori** (enogastronomico, informatico, linguistico, ecc) **o sale meeting con servizio di ristorazione**	30%
	TOTALE 7.000,00 Euro	

La formazione, prevista di 40 ore, per ragioni di calendario, per il 2017, verrà svolta durante la stagione come di seguito indicato:

- Massimo 20 ore di aula durante la stagione;

- 10 ore da svolgere in modalità "on the job";
- le ore residue da svolgere durante la proroga del rapporto di lavoro.

PP.EE./Ristorazione	
Rapporto di lavoro (aula)	2
Sicurezza sul lavoro (aula)	8
HACCP (aula)	4
Primo intervento (aula)	0
Prevenzione incendi (aula)	0
Accoglienza cliente (aula)	4
Qualità del servizio (aula)	4
On the job	18
Totale ore	**40**

	VOCI	Percentuale massima di spesa sul totale del costo del progetto
1	**Progettazione**	10%
2	**Segreteria** *(organizzazione, pubblicizzazione, raccolta adesioni, verifiche amministrative, rendicontazione, rapporti con la Segreteria EBURT)*	15%
3	**Coordinamento/tutoraggio**	10%
4	**Docenti/relatori**	50%
5	**Materiale didattico o materie prime**	25%
6	**Aule**	15%
7	**Laboratori** (enogastronomico, informatico, linguistico, ecc) **o sale meeting con servizio di ristorazione**	30%
	TOTALE 6.000,00 Euro	

La formazione, prevista di 40 ore, per ragioni di calendario, per il 2017, verrà svolta durante la stagione come di seguito indicato:

- Massimo 12 ore di aula durante la stagione;
- 18 ore da svolgere in modalità "on the job";
- le ore residue da svolgere durante la proroga del rapporto di lavoro.

Esclusivamente per la stagione 2017, in via sperimentale alla scadenza dei rapporti di lavoro dei lavoratori stagionali coinvolti nel progetto verrà loro garantita una proroga di almeno 7 giorni di lavoro. L'importo di spesa complessiva - con il rispetto dei suddetti parametri - non potrà essere superiore ai 60.000 euro.

Allegato 2 (accordo lavoro stagionale)

Il sottoscritto/a _____ nato/a a _____

il _____ residente in _____

via _____, in qualità di legale rappresentante

dell'azienda _____,

soggetto beneficiario del progetto EBURT relativo alla stagionalità, con sede

in_____, via _____ Codice

Fiscale /P. IVA _____, consapevole delle sanzioni penali nel caso

di dichiarazioni non veritiere, di formazione od uso di atti falsi, richiamati dall'articolo 76 del D.P.R. 445 del

28/12/2000, con la presente

DICHIARA

☐ Di applicare integralmente il CCNL Turismo, ivi compresa la parte obbligatoria, la contrattazione territoriale e/o aziendale

☐ Di essere in regola con la contribuzione per l'adesione ad EBURT fin dalla stagione precedente

☐ Che i dipendenti sotto indicati saranno assunti con contratto di lavoro a tempo determinato (full time ovvero part time di almeno 20 ore settimanali), della durata di almeno tre mesi, con prolungamento di almeno sette giorni al fine di permettere la loro partecipazione al corso di 40 ore:

- NOME COGNOME;
- ...

Luogo e data _____

Firma e Timbro della Società

Si allega il documento di identità del legale rappresentante

"miglioramento totale";

- assicurare un miglior servizio alla clientela, ed elevare gli standard di qualità;
- aumentare l'efficienza interna, nonché i margini di redditività.

Sviluppare e sperimentare metodi, tecniche e strumenti a sostegno dello sviluppo delle competenze dei lavoratori stagionali determinerà un innalzamento complessivo della qualità dell'offerta turistica con un risultato di medio/lungo termine di salvaguardare la competitività del territorio rispetto alle altre destinazioni.
Infatti, la ricaduta finale del progetto sul settore turistico, permetterà di:

- rispondere alle problematiche dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, grazie ad una maggiore mobilità interaziendale e interprofessionale delle risorse e alla garanzia del reale possesso, da parte del lavoratore stagionale, di specifiche competenze;
- diffondere i valori della qualità e dell'innovazione che ogni azione formativa porta con sé;
- aumentare la competitività dell'offerta turistica.

Relativamente alle Parti sociali coinvolte nel progetto, i risultati che si attendono riguardano la capacità di risposta ai bisogni del territorio, grazie a servizi reali alle persone e alle imprese riconducibili ad un "nuovo patto" che tenga unite le prospettive di governance e di sviluppo locale, ciascuno secondo la propria missione ma in logica sinergica.

9) Sintesi

ALBERGHI			
Opzione A		**Opzione B**	
Rapporto di lavoro (in aula)	2	Rapporto di lavoro (in aula)	2
Sicurezza sul lavoro (in aula)	0	Sicurezza sul lavoro (in aula)	8
HACCP (in aula)	0	HACCP (in aula)	0
Primo intervento (in aula)	12	Primo intervento (in aula)	12
Prevenzione incendi (in aula)	8	Prevenzione incendi (in aula)	0
Accoglienza cliente (in aula)	4	Accoglienza cliente (in aula)	4
Qualità del servizio (in aula)	4	Qualità del servizio (in aula)	4
On the job	10	On the job	10
Totale ore	**40**	**Totale ore**	**40**

NB Le opzioni A e B sono tra loro alternative

	VOCI	Percentuale massima di spesa sul totale del costo del progetto
1	**Progettazione**	10%
2	**Segreteria** *(organizzazione, pubblicizzazione, raccolta adesioni, verifiche amministrative, rendicontazione, rapporti con la Segreteria EBURT)*	15%
3	**Coordinamento/tutoraggio**	10%
4	**Docenti/relatori**	50%
5	**Materiale didattico o materie prime**	25%
6	**Aule**	15%
7	**Laboratori** (enogastronomico, informatico, linguistico, ecc) **o sale meeting con servizio di ristorazione**	30%

	TOTALE 7.000,00 Euro	

La formazione, prevista di 40 ore, per ragioni di calendario, per il 2017, verrà svolta durante la stagione come di seguito indicato:

- Massimo 20 ore di aula durante la stagione;
- 10 ore da svolgere in modalità "on the job";
- le ore residue da svolgere durante la proroga del rapporto di lavoro.

PP.EE./Ristorazione	
Rapporto di lavoro (aula)	2
Sicurezza sul lavoro (aula)	8
HACCP (aula)	4
Primo intervento (aula)	0
Prevenzione incendi (aula)	0
Accoglienza cliente (aula)	4
Qualità del servizio (aula)	4
On the job	18
Totale ore	**40**

	VOCI	**Percentuale massima di spesa sul totale del costo del progetto**
1	**Progettazione**	10%
2	**Segreteria** *(organizzazione, pubblicizzazione, raccolta adesioni, verifiche amministrative, rendicontazione, rapporti con la Segreteria EBURT)*	15%
3	**Coordinamento/tutoraggio**	10%
4	**Docenti/relatori**	50%
5	**Materiale didattico o materie prime**	25%
6	**Aule**	15%
7	**Laboratori** (enogastronomico, informatico, linguistico, ecc) **o sale meeting con servizio di ristorazione**	30%
	TOTALE 6.000,00 Euro	

La formazione, prevista di 40 ore, per ragioni di calendario, per il 2017, verrà svolta durante la stagione come di seguito indicato:

- Massimo 12 ore di aula durante la stagione;
- 18 ore da svolgere in modalità "on the job";
- le ore residue da svolgere durante la proroga del rapporto di lavoro.

Esclusivamente per la stagione 2017, in via sperimentale alla scadenza dei rapporti di lavoro dei lavoratori stagionali coinvolti nel progetto verrà loro garantita una proroga di almeno 7 giorni di lavoro. L'importo di spesa complessiva - con il rispetto dei suddetti parametri - non potrà essere superiore ai 60.000 euro.