

## ACCORDO REGIONALE SULLA STAGIONALITA'

BIENNIO 2023-24

(formazione preventiva e addestramento al lavoro)

Il giorno 5 maggio 2023 in video-collegamento si sono incontrati:

- Confesercenti Emilia Romagna, rappresentata da Marco Pasi, Giulia Gervasio e Maria Pia Bartoli
- Filcams-Cgil ER, rappresentata da Paolo Montalti, Emiliano Sgargi e Mario Forte
- Fisascat-Cisl ER rappresentata da Malgara Cappelli
- Uiltucs ER, rappresentata da Aldo Giammella

Premesso che:

- Le parti, alla luce della strutturale stagionalità del settore turistico e del suo indotto ritengono necessarie adeguate politiche legislative e contrattuali atte a incrementare progressivamente il periodo di attività delle imprese stagionali del commercio e del turismo 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 valorizzare interventi formativi concordati al fine di agevolare le politiche attive del lavoro.
- Nel contratto collettivo nazionale di lavoro del Turismo e TDS, le Parti hanno stabilito di affidare alla rete degli enti bilaterali 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 del 22 settembre 2015 e successivo del 4 Novembre 2019 le Parti hanno innovato le prestazioni ed i sussidi erogati da EBTER 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 (Fondo Aster) quali temi di intervento nelle imprese a carattere stagionale per 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.

Detto ciò, fermo restando che in allegato sono già contenuti i primi moduli formativi che potranno essere utilizzabili per lo sviluppo del presente accordo, le Parti potranno comunque definire annualmente altri 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.

Il modulo D (diritti e doveri) sarà a cura delle OOSS territoriali o regionali, le quali saranno preventivamente informate dall'ente formativo dell'avvio del corso al fine di concordare modalità e tempi della docenza. Resta inteso che qualora le OOSS comunicassero la loro indisponibilità la docenza potrà essere affidata anche ad altri docenti.

La partecipazione ai suddetti corsi sarà integralmente retribuita ad ogni fine di legge e di CCNI si svolgerà in orario di lavoro per una durata non superiore alle 8 ore giornaliere. 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.

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 EBTER, 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 (Fondo Aster)

Le Parti a livello nazionale, 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 2018 e dell'art 104 CCNL TDS (da verificare con ASTER) 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 Aster prevede che la quota di adesione abbia validità annuale dal 1 ottobre al 30 settembre e che la decorrenza delle prestazioni avvenga dal quarto mese successivo alla prima iscrizione. Tale disposizione potrebbe condizionare l'efficacia del sussidio erogato da EBTER. 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 Aster.

### **3. DURATA E AMBITO TERRITORIALE DI APPLICAZIONE**

Le Parti convengono che l'iniziativa di cui al presente accordo ha natura sperimentale per gli anni 2023/2024 e riguarderà le sole aziende stagionali (così come definite dalla Legge) del territorio regionale per tutte le aree a rilevanza nel lavoro stagionale. Al termine si valuteranno i risultati e l'eventuale consolidamento/estensione, anche in funzione della sostenibilità economica e dei risultati occupazionali prodotti.

### **4. MODALITA' DI FINANZIAMENTO DELLE INIZIATIVE**

Le Parti concordano, a livello sperimentale per le annualità 2023/2024, di finanziare le iniziative formative e le ulteriori iniziative destinate ai lavoratori delle imprese stagionali come sopra indicate con risorse dell'EBTER, destinando, in aggiunta a risorse ordinarie dei CST, Euro 120.000,00 (Euro 60.000,00 per l'anno 2023 ed Euro 60.000,00 per l'anno 2024) da attingere dal "Fondo nuove iniziative regionali".

Dette risorse verranno ripartite e messe a disposizione ai singoli CST sulla base della % di contribuzione all'Ente di ogni territorio consuntivata nell'anno precedente (in proporzione alla provenienza del gettito) ed erogate dietro rendicontazione.

Tutte le prestazioni saranno erogate, dietro rendicontazione entro il 31 Ottobre di ogni anno, in regime di cofinanziamento con ogni CST territoriale che attiverà le iniziative a favore dei lavoratori stagionali, secondo le seguenti modalità:



Anno 2023:

- L'Ente contribuirà per il 75% del valore di ogni progetto, entro il limite delle risorse messe a disposizione ad ogni territorio per queste iniziative. Il CST contribuirà per la parte eccedente tale importo.

Anno 2024:

- L'Ente contribuirà per il 50% del valore di ogni progetto, entro il limite delle risorse messe a disposizione ad ogni territorio per queste iniziative. Il CST contribuirà per la parte eccedente tale importo.

Nel caso in cui la quota a carico dei CST territoriali esaurisca la disponibilità per gli stessi delle risorse correnti, è fatta salva per i CST la possibilità di richiedere all'Ente l'utilizzo del "Fondo attività e gestioni anni precedenti" ed il "Fondo progetti CST - H2", nei limiti della quota di loro competenza disponibile.

Le iniziative destinate ai lavoratori delle imprese stagionali dovranno essere presentate da ogni CST entro il 31 maggio per l'anno 2023 ed entro il 31 marzo per l'anno 2024.

Nel caso in cui, al termine della rendicontazione delle iniziative, vi fossero dei residui di disponibilità dei fondi annui messi a disposizione dell'Ente, si provvederà a ridistribuire tali residui secondo le modalità di seguito riportate:

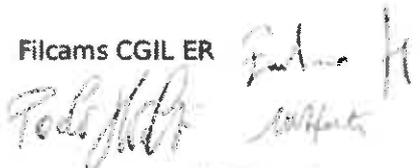
1. qualora il CST abbia esaurito la quota dell'Ente inizialmente attribuita, verrà ad esso ridistribuito anche il residuo annuo eventuale del suddetto del Fondo, sempre in proporzione alla provenienza del gettito dei soli CST interessati a compensazione della loro quota e fino a concorrenza della stessa.
2. In assenza di residuo delle risorse destinate dall'Ente od in caso di esaurimento dello stesso, i costi eccedente dei progetti presentati dal singolo CST saranno esclusivamente a suo carico.
3. Compensate le suddette quote dei CST, eventuali ulteriori residui relativi alle attività consumate nell'anno 2023 andranno ad incrementare lo stanziamento di Euro 60.000,00 previsto per l'anno 2024

Si allega specchietto esemplificativo (Allegato 4)

  
CONSIGLIO REGIONALE EMILIA ROMAGNA  
Via De' Salviati 10 - 40138 Bologna  
Civ. Tel. 051/263833

Le Organizzazioni sindacali

Fisascat Cisi ER 

Filcams CGIL ER 

  
UILTUCS  
C/LEADER 10 - 40138 BOLOGNA

**ALLEGATO 1**  
**REGOLAMENTO**

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

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

Nel caso di aziende che abbiano omissso di versare il contributo a EBTER, 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 EBTER.

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

b) i lavoratori con contratto a tempo determinato per stagionalità di durata non inferiore a 3 mesi.

2. I progetti formativi potranno essere definiti in apposito incontro annuale, da tenersi di norma entro il mese di novembre a cura delle Associazioni datoriali e delle Organizzazioni Sindacali costituenti EBTER.

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, come previsto dall'Accordo Regionale del 4 Novembre 2019, Allegato 6, lett. F), ed opereranno secondo principi di collaborazione, reciprocità e pariteticità.

4. Premesso che tra la finalità dell'accordo c'è quella di garantire l'anticipo dell'assunzione di una settimana dei lavoratori e che l'avvio del progetto formativo deve avvenire contestualmente alla data di assunzione, le aziende interessate al progetto comunicheranno preventivamente a EBTER i nominativi dei lavoratori in fase di assunzione da avviare ai corsi di formazione utilizzando il modulo in Allegato 3. In caso di oggettiva e documentabile impossibilità di svolgere la formazione contestualmente alla data di assunzione, i progetti formativi potranno essere avviati entro 7 giorni dalla data di assunzione dei lavoratori; la formazione dovrà essere erogata per una settimana lavorativa continuativa in orario di lavoro secondo quanto previsto all'articolo 1- non sono pertanto ammissibili progetti formativi che alternino giornate di lavoro e giornate di formazione. Sarà cura delle aziende fornire ad Ebter copia della lettera di assunzione la cui data non sia antecedente 7 giorni dall'inizio del corso di formazione. Deve essere in ogni caso garantita da parte dell'azienda la piena retribuzione del lavoratore assunto in attesa dell'avvio del progetto formativo.

EBTER provvederà a verificare la sussistenza dei requisiti delle imprese e dei lavoratori ai fini dell'ammissibilità al corso di formazione.

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. A tal fine si terrà conto anche della formazione erogata negli scorsi anni sulla base dei precedenti accordi in materia.

## ALLEGATO 2

### PROGETTO

#### Politiche attive per i lavoratori stagionali

##### Destinatari

Possono partecipare ai percorsi formativi i lavoratori in fase di assunzione con contratto di lavoro a tempi determinato (full time o part time con orario settimanale pari ad almeno 20 ore) della durata di almeno 3 mesi in imprese a carattere stagionale.

##### Obiettivi del progetto

Il lavoro stagionale da sempre presenta 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;
- della 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 emiliano-romagnola

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.

I risultati per le imprese saranno di:

- riuscire a superare i molti ostacoli che si incontrano nella 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;
- disporre di servizi di reclutamento e formazione di personale qualificato e sempre pronto in possesso delle competenze richieste dall'organizzazione aziendale, sia per un aumento dell'organico, sia in caso di turn-over durante la stagione;
- 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, competitivo in termini di prezzo e standard di qualità;
- aumentare l'efficienza interna e, quindi, 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 e il risultato, nel medio/lungo termine, sarà quello di salvaguardia della competitività del territorio rispetto ad altre mete/destinazioni.

Infatti, la ricaduta finale del progetto sul settore turistico, permetterà di:

- dare risposta 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 provinciale.

Rispetto 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.

### **Articolazione del progetto: fasi organizzative e timing**

#### **1 analisi delle esigenze e progettazione di dettaglio**

*TEMPI: entro maggio 2023 ed entro marzo 2024*

*MODALITÀ': incontro delle parti sociali regionali nei singoli territori*

#### **2 promozione dell'opportunità ai lavoratori e imprese**

*TEMPI: entro maggio 2023 ed entro aprile 2024*

*MODALITÀ': mailing alle imprese e distribuzione di depliant da parte di EBTER e/o in collaborazione con CST.*

#### **3 avvio e realizzazione attività formative**

*TEMPI: entro 7 gg dall'assunzione*

*MODALITÀ':*

- *invio nominativi da parte delle imprese e verifica dei requisiti*
- *organizzazione dei corsi nei vari territori, con la collaborazione degli enti di formazione individuati dalle parti sociali regionali.*

#### **4 valutazione finale degli esiti dell'iniziativa con le parti sociali a livello territoriale**

*TEMPI: entro novembre di ogni anno*

*MODALITÀ': reporting degli enti alle parti sociali regionali*

In considerazione della sperimentalità dell'accordo, le Parti potranno valutare eventuali modifiche alle tempistiche sopra riportate anche alla luce dell'esperienza del primo anno di applicazione



## Contenuti formativi e competenze acquisite

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

### A. 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 sicurezza, 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

### B. HACCP

#### Contenuti:

- Rischi e pericoli alimentari (chimici, fisici, microbiologici) e loro 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

H

el

M. P.

F. P. M. P. S.

*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*

**C. LA QUALITÀ' DEL SERVIZIO**

**Contenuti:**

*L'accoglienza romagnola come momento distintivo di impatto con il cliente*

*Cosa significa la "soddisfazione del cliente" interno ed esterno*

*Importanza del fattore umano per rendere il servizio "caldo" e di qualità*

*La comunicazione verbale e non verbale*

*Il servizio al cliente, come gestirlo e migliorarlo continuamente*

*Problem solving*

*I clienti difficili e i reclami*

*I clienti stranieri: mode e costumi*

*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*

**D. IL RAPPORTO DI LAVORO: diritti e doveri**

**Contenuti:**

*Il Contratto Collettivo Nazionale*

*Legalità*

*Le Pari Opportunità in azienda*

*La bilateralità*

*Le prestazioni di sostegno al reddito per il lavoro stagionale*

**Competenze:**

*Conoscere gli aspetti salienti del contratto di lavoro*

*Conoscere i diritti e i doveri del lavoratore e del datore di lavoro*

*Conoscere l'importanza del seguire le prassi di sicurezza, legalità e pari opportunità*

*Conoscere le opportunità di Ebtter per i lavoratori e le modalità di accesso*

*Comprendere l'importanza della formazione continua e le modalità di capitalizzare le nuove competenze*

*[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]*

**Modalità:**

- Lezioni interattive con uso di slide e attrezzature
- Discussione tra partecipanti

**E. COMPETENZE PROFESSIONALIZZANTI RELATIVE ALLA MANSIONE**

**e.1 - RICEVIMENTO**

**Contenuti:**

- Le operazioni delle prenotazioni, del check 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-alberghiera
- 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 un laboratorio informatico attrezzato con postazioni individuali e software di hotel automation: sotto la guida di docenti esperti sperimenta 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

**e.2- HOUSE KEEPING**

**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 riordino, pulizia e manutenzione delle camere d'albergo e gli spazi comuni
- Conoscenza dei prodotti e delle attrezzature
- Conoscenza delle procedure 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

*[Handwritten signatures and notes at the bottom of the page]*

### **e.3 - SALA - BAR**

#### **Contenuti:**

- Allestimento Sala e Tavoli
- La comanda
- 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, dove, sotto la guida di docenti esperti, ci si allena con materie prime ed attrezzature
- Formazione on the job sotto la guida di un lavoratore esperto

### **e.4 - BAGNINI**

#### **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

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

## **e.5 - 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

## **e.6 — ADDETTO ALLE VENDITE (PUNTO 3 Accordo 3 maggio 2017 - ultimo capoverso)**

### **Contenuti:**

- Tecniche di vendita
- L'allestimento del punto vendita: layout e display - Pacchetti regalo
- Uso del registratore di cassa

### **Competenze:**

- Conoscere le tecniche di vendita e di visual merchandising
- Conoscere le tecniche per gestire i clienti difficili e i reclami

### **Modalità:**

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

## **e.7 — ANIMATORE**

### **Contenuti:**

- Tecniche di animazione
- Tecniche di comunicazione
- Pianificazione
- Adempimenti amministrativi (permessi, Siae, etc)

### **Competenze:**

- Conoscere i vari tipi di animazione

*Conoscere le tecniche per gestire i clienti difficili e i reclami  
Saper applicare le normative che regolano le attività di animazione*

**Modalità:**

*Lezioni interattive con uso di slide e attrezzature  
Esercitazioni pratiche*

**METODOLOGIA DIDATTICA E STAFF**

Il percorso formativo si articola in due blocchi logici, correlati tra loro:

**- Formazione in aula- 20 ORE**

La formazione in aula sarà organizzata presso enti di formazione individuati dalle Parti Sociali. Si utilizzeranno metodologie formative diversificate e adeguate al tipo di partecipanti, in modo da arricchire le lezioni con casi pratici, esercitazioni e simulazioni. I docenti avranno una specifica esperienza sia professionale sia didattica. Per le lezioni di sicurezza possiederanno i requisiti richiesti dal Decreto 81/08.

**Formazione on the job – 20 ORE**

La formazione in azienda avverrà sotto la guida di tutor aziendali e di tutor formativi. I partecipanti verranno gradualmente inseriti nei processi lavorativi e avranno l'occasione di sperimentare, in situazione protetta, quanto appreso in aula. Con l'ausilio di "griglie di attivazione/osservazione, la formazione on the job sarà progettata in maniera personalizzata (tenendo conto sia delle competenze pregresse sia del contesto aziendale di riferimento) e, al termine, valutata in termini di nuove competenze acquisite.

La suddivisione oraria tra i vari moduli verrà definita in fase di progettazione di dettaglio in modo da rispondere più puntualmente ai bisogni dei lavoratori e delle imprese coinvolte.

Indicativamente si propone:

	AREA FOOD		AREA NO FOOD	
	AULA	ON THE JOB	AULA	ON THE JOB
<b>A.SICUREZZA</b>	8		8	
<b>B. HACCP</b>	4			
<b>C.QUALITA' DEL SERVIZIO</b>	3	4	4	4
<b>D.RAPPORTO DI LAVORO</b>	2		2	
<b>E. COMPET. PROFESSIONALI</b>	3	16	6	16
<b>Totale</b>	20	20	20	20
	40		40	

*Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the right and several smaller ones below the table.*

Ai partecipanti sarà fornito un kit didattico composto da:

Blocco appunti, penna, cartellina

Manuali specifici

Al termine del percorso sarà rilasciato un attestato ai partecipanti che avranno una % di frequenza superiore all'80%. (Ai fini dell'attestazione in tema di sicurezza si farà riferimento a quanto indicato all'Accordo Stato Regioni).

Per raccogliere dati quali – quantitativi utili a valutare gli esiti della sperimentazione si prevede:

- la somministrazione di questionari ai lavoratori al termine dei corsi
- l'intervista telefonica ai datori di lavoro.

### Costi

Per la realizzazione dei sopraindicati percorsi, per un numero minimo di allievi pari a 12, viene stimato un costo forfettario di Euro 6.000,00. I percorsi sono finanziati secondo quanto previsto all'articolo 4.

Per la gestione e rendicontazione, entro il 31 Ottobre, dei percorsi si rimanda al Vademecum generale di EBTER

H

ef

uffici

f. de

100

100

100

100

ALLEGATO 3

Il sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente in via \_\_\_\_\_, in qualità di Legale Rappresentante dell'azienda  
\_\_\_\_\_ Soggetto beneficiario del progetto sopra indicato, con sede legale  
in \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_  
Partita Iva/Codice Fiscale \_\_\_\_\_, consapevole delle sanzioni penali, nel caso di  
dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 445  
del 28/12/2000, con la presente:

DICHIARA

- di applicare integralmente i CCNL ivi compresa la parte obbligatoria, la contrattazione territoriale e/o aziendale;
- di essere in regola con la contribuzione per l'adesione a EBTER fin dalla stagione precedente;
- che i dipendenti sotto indicati saranno assunti con contratto di lavoro a tempi determinato (full time o part time con orario settimanale pari ad almeno 20 ore) della durata di almeno 3 mesi, con prolungamento di una settimana al fine di permettere loro la partecipazione al corso

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_

il Legale rappresentante

Timbro e firma

Si allega documento identità legale Rappresentante.

*[Handwritten signatures and stamps]*

**ALLEGATO 4**  
**Esempio di calcolo**

	<b>Anno 2023</b>	<b>% quota reg.</b>
<b>Stanziam. ESTER REGIONALE</b>	<b>€ 66.000,00</b>	<b>75%</b>

Ripartizione per provincia	%	Fondo Regionale	Progetti presentati					
			Valore progetto	Quota Regionale	Quota a carico CST	% a carico CST in fase di progettazione	Ripartizione residui fondo regionale	Quota effettiva a carico dei CST
Piacenza	1,00%	€ 594,77	€ -	€ -	€ -	0,0%	€ -	€ -
Parma	4,98%	€ 2.605,13	€ -	€ -	€ -	0,0%	€ -	€ -
Reggio Emilia	8,20%	€ 4.918,61	€ -	€ -	€ -	0,0%	€ -	€ -
Modena	19,67%	€ 8.199,50	€ -	€ -	€ -	0,0%	€ -	€ -
Bologna	24,09%	€ 9.477,49	€ -	€ -	€ -	0,0%	€ -	€ -
Imperia	2,33%	€ 1.277,46	€ -	€ -	€ -	0,0%	€ -	€ -
Ferrara	6,40%	€ 3.536,19	€ 5.000,00	€ 1.800,00	€ 2.160,00	30,0%	€ 1.163,81	€ -
Ravenna	19,69%	€ 11.816,57	€ 17.000,00	€ 9.000,00	€ 3.200,00	25,0%	€ 1.000,00	€ -
Forlì	10,54%	€ 6.018,93	€ -	€ -	€ -	0,0%	€ -	€ -
Rimini	20,23%	€ 11.744,94	€ 24.000,00	€ 12.744,00	€ 17.820,00	74,3%	€ 17.425,06	€ -
Cesena	9,47%	€ 5.683,74	€ -	€ -	€ -	0,0%	€ -	€ -
<b>TOTALE</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 60.000,00</b>	<b>€ 42.000,00</b>	<b>€ 19.014,13</b>	<b>€ 22.825,87</b>		<b>€ 22.825,87</b>	<b>€ -</b>

\* % di copertura su valori 2023

Se rosso = supera la quota regionale assegnata al territorio

Residuo Fondo regionale	€ 40.985,67
% di copertura extra costi CST	100%

Utilizzo residuo Fondo regionale a disposizione del 2024	€ 18.900,00
--	-------------

	<b>Anno 2024</b>	<b>% quota reg.</b>
<b>Stanziam. ESTER REGIONALE</b>	<b>€ 60.000,00</b>	<b>50%</b>
<b>Residuo Fondo Reg. 2023</b>	<b>€ 18.900,00</b>	
<b>TOTALI stanziamenti ESTER REG.</b>	<b>€ 78.900,00</b>	

Ripartizione per provincia	%	Fondo Regionale	Progetti presentati					
			Valore progetto	Quota Regionale	Quota a carico CST	% a carico CST in fase di progettazione	Ripartizione residui fondo regionale	Quota effettiva a carico dei CST
Piacenza	1,00%	€ 777,75	€ -	€ -	€ -	0,0%	€ -	€ -
Parma	4,94%	€ 3.357,94	€ -	€ -	€ -	0,0%	€ -	€ -
Reggio Emilia	8,20%	€ 6.521,40	€ -	€ -	€ -	0,0%	€ -	€ -
Modena	13,47%	€ 20.035,36	€ 6.000,00	€ 3.000,00	€ 3.000,00	50,0%	€ 2.639,82	€ 480,12
Bologna	14,04%	€ 10.441,40	€ 6.000,00	€ 3.000,00	€ 3.000,00	50,0%	€ 2.639,82	€ 480,12
Imperia	2,33%	€ 1.518,70	€ -	€ -	€ -	0,0%	€ -	€ -
Ferrara	6,40%	€ 4.100,49	€ 13.000,00	€ 6.500,00	€ 7.000,00	58,5%	€ 5.317,50	€ 844,50
Ravenna	19,69%	€ 15.301,26	€ 18.000,00	€ 9.000,00	€ 9.000,00	50,0%	€ 7.079,60	€ 1.000,40
Forlì	10,54%	€ 8.213,44	€ -	€ -	€ -	0,0%	€ -	€ -
Rimini	20,23%	€ 15.071,42	€ 20.000,00	€ 10.000,00	€ 21.912,50	72,2%	€ 14.241,40	€ 2.610,58
Cesena	9,47%	€ 7.388,82	€ 17.000,00	€ 6.000,00	€ 6.000,00	50,0%	€ 5.000,00	€ 700,00
<b>TOTALE</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 78.000,00</b>	<b>€ 84.000,00</b>	<b>€ 34.018,37</b>	<b>€ 49.981,63</b>		<b>€ 43.981,63</b>	<b>€ 6.000,00</b>

Se rosso = supera la quota regionale assegnata al territorio

Residuo Fondo regionale	€ 42.931,63
% di copertura extra costi CST	88%

*Handwritten signatures and notes:*  
 - "Piacenza"  
 - "Ravenna"  
 - "Rimini"  
 - "Cesena"  
 - "Ferrara"  
 - "Bologna"  
 - "Modena"  
 - "Reggio Emilia"  
 - "Parma"  
 - "Imperia"  
 - "Forlì"  
 - "T. 10/11/2023"  
 - "M. P."