

# CCNL TURISMO PER I DIPENDENTI DA AZIENDE DEI SETTORI PUBBLICI ESERCIZI, RISTORAZIONE COLLETTIVA, ALBERGHI

## LIVELLI E QUALIFICHE

### **LIVELLO SECONDO**

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono mansioni che comportano sia iniziativa che autonomia operativa nell'ambito ed in applicazione delle direttive generali ricevute, con funzioni di coordinamento e controllo o ispettive di impianti reparti e uffici, per le quali è richiesta una particolare competenza professionale e cioè:

- capo ricevimento;
- primo portiere
- direttore servizio mensa o capo impianto mensa;
- capo laboratorio gelateria (ex capo gelatiere);
- capo laboratorio (compreso capo laboratorio pasticceria) intendendosi per tale colui al quale vengono attribuite la soprintendenza e la disciplina sul personale, la vigilanza sull'impiego delle materie prime, degli utensili e dei macchinari e che abbia alle sue dipendenze almeno tre operai, escludendo dal computo gli apprendisti;
- responsabile di amministrazione (ex segretario di azienda diplomato con mansioni di concetto);
- primo maître o capo servizio sala;
- ispettore mensa;
- responsabile impianti tecnici;
- capo cuoco p.e. e ristorazione collettiva;
- capo contabile;
- operatore o procuratore doganale catering;
- capo ufficio catering;
- supervisore catering;
- primo barman p.e.;
- capo barista, intendendosi per tale il responsabile dei servizi di banco - bar;
- capo banconiere di pasticceria, intendendosi per tale l'addetto alla vendita il quale sovrintenda ai servizi del relativo negozio o reparto annesso a pubblico esercizio, in quanto il proprietario non attenda continuamente alla vendita, e che abbia alle sue dipendenze dipendenti qualificati delle categorie inferiori;
- magazziniere consegnatario o economo, intendendosi per tale colui che abbia la responsabilità tecnico amministrativa del magazzino coordinando l'attività di altri magazzinieri comuni;
- cassiere centrale catering;
- capo c.e.d.;
- analista - programmatore c.e.d.;
- assistente di direzione, intendendosi per tale colui che sovrintenda alla gestione esecutiva di un settore commerciale di un pubblico esercizio;
- altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

## **LIVELLO TERZO**

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono mansioni di concetto o prevalentemente tali che comportano particolari conoscenze tecniche ed adeguata esperienza; i lavoratori specializzati provetti che, in condizioni di autonomia operativa nell'ambito delle proprie mansioni, svolgono lavori che comportano una specifica ed adeguata capacità professionale acquisiti mediante approfondita preparazione teorica e/o tecnico pratica; i lavoratori che, in possesso delle caratteristiche professionali di cui ai punti precedenti, hanno anche delle responsabilità di coordinamento tecnico-funzionale di altri lavoratori e cioè:

- controllo amministrativo;
- barman unico;
- sotto capo cuoco;
- cuoco unico;
- primo pasticciere;
- capo operaio;
- capo mensa surgelati e/o precotti;
- capo reparto catering;
- assistente o vice o aiuto supervisore catering;
- corrispondente in lingue estere;
- segretario/a ricevimento cassa o amministrazione;
- portiere unico;
- portiere di notte;
- prima guardarobiera consegnataria;
- operaio specializzato provetto, intendendosi per tale il lavoratore in possesso di conoscenze tecnico - specialistiche tali da consentirgli di interpretare schemi e/o disegni, di individuare e valutare i guasti, scegliere la successione e le modalità di intervento, i mezzi di esecuzione, nonché di operare interventi di elevato grado di difficoltà per aggiustaggio, riparazione e manutenzione di impianti ed attrezzature complesse;
- maître (nella nuova qualifica di maître confluiscono quei lavoratori che svolgono mansioni di secondo maître in subordine ad un capo-servizio e quelli che in posizione unica, direttamente interessati alla fase lavorativa, operano in sala secondo istruzioni specifiche ricevute da personale di inquadramento superiore o direttamente dal gerente);
- dietologo;
- sommelier, intendendosi per tale colui che abbia precisa e completa conoscenza di tutte le tipologie di vini nazionali ed esteri;
- programmatore c.e.d.;
- responsabile del servizio ristorazione commerciale a catena (caratterizzata da pluralità di locali con identità di logo e standardizzazione di prodotto e di processi operativi) intendendosi per tale colui che in subordine alla direzione del punto vendita, direttamente interessato alla fase lavorativa, opera secondo istruzioni specifiche, in condizioni di autonomia operativa e di coordinamento tecnico funzionale di altri lavoratori;
- altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

## **LIVELLO QUARTO**

Appartengono a questo livello i lavoratori che, in condizioni di autonomia esecutiva, anche preposti a gruppi operativi, svolgono mansioni specifiche di natura amministrativa, tecnico-pratica o di vendita e relative operazioni complementari, che richiedono il possesso di conoscenze specialistiche comunque acquisite e cioè:

- segretario, intendendosi per tale quel lavoratore che sulla base di precise e dettagliate istruzioni nel rispetto delle procedure stabilite, svolga operazioni di rilevazione, elaborazione e attività di corrispondenza;
- portiere;
- seconda governante;
- cuoco capo partita;
- cuoco di cucina non organizzata in partite, intendendosi per tale colui che indipendentemente dalla circostanza che operi in una o più partite assicura il servizio di cucina;
- gastronomo;
- cameriere ai vini, antipasti, trinciatore;
- barman;
- chef de rang di ristorante;
- cameriere di ristorante;
- secondo pasticcere;
- capo gruppo mensa;
- gelatiere;
- pizzaiolo;
- capo garage;
- capo giardiniere;
- stenodattilografo con funzioni di segreteria;
- altri impiegati d'ordine;
- centralinista lingue estere, intendendosi per tale quel lavoratore che, avendo buona e specifica conoscenza delle lingue estere, sia in grado di eseguire prestazioni specializzate oltre che per le comunicazioni interne anche per quelle internazionali, determinandone anche le tariffe;
- conducenti automezzi pesanti, intendendosi per tale quel lavoratore che, in possesso dei requisiti previsti dalla legge, venga adibito alla conduzione di automezzi di peso complessivo a pieno carico superiore a tremilacinquecento chilogrammi;
- operaio specializzato, intendendosi per tale il lavoratore che in base ad indicazioni, per schemi o disegni equivalenti, esegue interventi di particolare precisione per l'aggiustaggio, manutenzione e riparazione di macchine, impianti ed attrezzature;
- operaio specializzato addetto alla riparazione di macchine distributrici di cibi e bevande, intendendosi per tale il lavoratore che in base ad indicazioni, per schemi o disegni equivalenti, esegue interventi di particolare precisione per l'aggiustaggio, manutenzione e riparazione di macchine per la distribuzione di cibi e bevande;
- operatore c.e.d. - consollista;
- altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

## **LIVELLO QUINTO**

Appartengono a questo livello i lavoratori che, in possesso di qualificate conoscenze e capacità tecnico-pratiche svolgono compiti esecutivi che richiedono preparazione e pratica di lavoro e cioè:

- tablottista e marchiere;
- cassiere bar, ristorante, self-service, tavola calda, pasticceria, gelateria;
- cassiere mensa aziendale con funzioni di esazione;
- telescrivente;
- magazziniere comune;
- centralinista;
- cellista surgelati o precotti;
- terzo pasticciere;
- dattilografo;
- altri impiegati d'ordine;
- dispensiere;
- cantiniere;
- banconiere di gelateria, pasticceria, intendendosi per tale colui che esplica prevalentemente operazioni di vendita nel negozio o nel reparto annesso a pubblico esercizio in quanto il proprietario non attenda normalmente alla vendita;
- banconiere di tavola calda, chiosco di stazione;
- operaio qualificato, intendendosi per tale il lavoratore che sulla base di dettagliate indicazioni esegue lavori di normale difficoltà nella riparazione e manutenzione di macchine, impianti ed attrezzature;
- carrellista di stazione e/o addetto alla vendita di generi vari alle banchine;
- sfoglina, intendendosi per tale coloro che approntano pasta fresca, tortellini, ravioli, etc.;
- addetto al prelievo e al versamento di denaro dalle macchinette distributrici di cibo e bevande;
- addetto al caricamento delle macchinette distributrici di cibi e bevande nonché alla piccola riparazione e manutenzione;
- controllo merci;
- cameriere bar, tavola calda, self-service;
- demi chef de rang laddove il servizio di sala sia organizzato in ranghi;
- barista;
- guardarobiere non consegnatario;
- allestitore catering;
- autista di pista catering;
- secondo cuoco mensa aziendale, intendendosi per tale colui che, in subordine ad un cuoco e/o in sua assenza, procede all'approntamento dei pasti sulla base del lavoro già predisposto;

- operatore macchine perforatrici e/o verificatrici;
- guardia giurata;
- conducente di automezzi leggeri, intendendosi per tale quel lavoratore che, in possesso dei requisiti previsti dalla legge, venga adibito alla conduzione di automezzi o autoveicoli per uso speciale o trasporti specifici, di peso complessivo a pieno carico fino a tremilacinquecento chilogrammi, autoveicoli per trasporto promiscuo e autovetture trainanti rimorchi leggeri, motoveicoli con peso a vuoto superiore a quattrocento chilogrammi;
- operatore pizza, intendendosi per tale il lavoratore che presta la propria attività in aziende nelle quali la natura e la struttura del servizio di ristorazione, per la semplicità dei modelli organizzativi adottati, ovvero per i processi operativi standardizzati, non ha caratteristiche tali da richiedere l'impiego delle figure professionali previste ai livelli superiori, in quanto, sulla base delle specifiche fornite e di limitate ricette, provvede alla preparazione e cottura di impasti già predisposti, alla somministrazione, alle operazioni di cassa e riassetto della postazione di lavoro e delle relative attrezzature;
- addetto alla sicurezza, intendendosi per tale chi, all'interno di locali notturni, sale da ballo e attività similari, sulla base di precise istruzioni, assicura l'ordinato afflusso e deflusso della clientela ed opera per la tutela dei beni dell'azienda;
- altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

### **LIVELLO SESTO SUPER**

Appartengono a questo livello i lavoratori in possesso di adeguate capacità tecnico-pratiche, comunque acquisite, che eseguono lavori di normale complessità e cioè:

- commis di cucina, sala e bar diplomato o che abbia, comunque, acquisito pluriennale esperienza o pratica di lavoro nella esecuzione delle relative mansioni;
- addetto servizi mensa intendendosi per tale il lavoratore con mansioni promiscue e fungibili, che partecipa alla preparazione dei cibi con aiuto significativo alla cucina, alla loro distribuzione e provvede alle operazioni di pulizia, riordino e riassetto dei locali, impianti, dotazioni e attrezzature della mensa, che abbia compiuto un anno di anzianità nel settore;
- altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

## **PROFILI FORMATIVI**

<b>Denominazione figura</b>	<b>Livello corrispondente</b>	<b>Durata</b>
ADDETTO/OPERATORE DI BASE	6 livello	fino a 24 mesi
ADDETTO/OPERATORE ESPERTO	6 livello super	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO	5 livello	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE SPECIALIZZATO	4 livello	fino a 36 mesi
OPERATORE PROFESSIONALE	3 livello	fino a 36 mesi
OPERATORE GESTIONALE	2 livello	fino a 36 mesi

## ADDETTO/OPERATORE DI BASE

(cucina, banco, bar, sala)	Descrizione attività: La figura opera nell'area cucina o nell'area banco/bar/sala realizzando, sotto indicazione, compiti semplici rispettando gli standard personali ed ambientali di qualità, igiene e sicurezza	
Livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
<p><b>6</b></p> <p>Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione</p>	<p>La figura standard opera generalmente effettuando attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza, ove del caso sulla base delle indicazioni ricevute, e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera.</p> <p>ESEMPI: ricezione, movimentazione, stoccaggio, conservazione e rigenerazione di materie prime, semilavorati e piatti finiti, preparazione di piatti semplici derivanti dall'assemblaggio di ingredienti o semilavorati, somministrazione al cliente, approntamento degli spazi, mise en place dei tavoli e riordino, ecc.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

## ADDETTO/OPERATORE ESPERTO

(cucina, banco, bar, sala)	Descrizione attività: La figura opera nell'area cucina o nell'area banco/bar/sala realizzando, sotto indicazione, compiti semplici rispettando gli standard personali ed ambientali di qualità, igiene e sicurezza	
<b>Livello CCNL Turismo</b>	<b>Competenze potenziali</b>	<b>Contenuti percorso formativo minimo</b>
<b>6 Super</b>  Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera generalmente gestendo attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza, ove del caso sulla base delle indicazioni ricevute, e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera.  ESEMPI: ricezione, movimentazione, stoccaggio, conservazione e rigenerazione di materie prime, semilavorati e piatti finiti, preparazione di piatti semplici derivanti dall'assemblaggio di ingredienti o semilavorati, somministrazione al cliente, approntamento degli spazi, mise en place dei tavoli e riordino, ecc.	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:  a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);  b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)



## ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO

(cucina, banco, bar, sala)	Descrizione attività: La figura svolge la propria attività nell'ambito del processo di produzione dei cibi, sulla base delle caratteristiche di offerta dell'esercizio in cui opera e sulla base delle indicazioni ricevute o nell'ambito del processo di preparazione e somministrazione di cibi e bevande rispettando gli standard personali ed ambientali di qualità, igiene e sicurezza	
<b>Livello CCNL Turismo</b>	<b>Competenze potenziali</b>	<b>Contenuti percorso formativo minimo</b>
<p><b>5</b></p> <p>Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione</p>	<p>La figura standard opera generalmente attuando le sequenze di svolgimento delle lavorazioni, coniugando esigenze di efficienza d'uso dei fattori produttivi e di efficacia di risposta alle attese dei clienti serviti, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza.</p> <p>ESEMPI: produzione di piatti derivanti dal loro semplice assemblaggio, realizzazione di preparazioni gastronomiche previste dal menù, applicando le ricette definite e controllando la qualità organolettica dei cibi prodotti, allestimento degli spazi e gli strumenti di lavoro, mise en place dei tavoli e riordino, consigliare il cliente sulla scelta di cibi e bevande e servire quanto richiesto, eseguire operazioni amministrative e le normali operazioni di registrazione di fatture e degli incassi, anche utilizzando macchine elettroniche dotate di software dedicato; procedere alle operazioni di conteggio di denaro e/o ticket, ecc.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

## ADDETTO/OPERATORE SPECIALIZZATO

(cucina, banco, bar, sala)	Descrizione attività : La figura si occupa della realizzazione del processo di produzione dei cibi, sulla base delle caratteristiche di offerta dell'esercizio in cui opera, coadiuvato eventualmente da addetti di supporto, o della realizzazione del processo di preparazione e somministrazione di cibi e bevande, sulla base delle caratteristiche di offerta dell'esercizio in cui opera, garantendo inoltre il rispetto delle norme di igiene e sicurezza, relative all'ambito in cui svolge le operazioni allo stesso affidate.	
<b>Livello CCNL Turismo</b>	<b>Competenze potenziali</b>	<b>Contenuti percorso formativo minimo</b>
<p><b>4</b></p> <p>Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche</p> <p>e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione</p>	<p>La figura standard opera generalmente definendo ed assegnando sulla base dello stato degli ordini/del piano di produzione e tenendo in conto la disponibilità delle risorse, le sequenze di svolgimento delle lavorazioni, coniugando esigenze di efficienza d'uso dei fattori produttivi e di efficacia di risposta alle attese dei clienti serviti, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza e gestendo, laddove richiesto, anche in una lingua estera le interazioni del ciclo di lavoro.</p> <p>ESEMPI : produzione in autonomia di piatti derivanti dal loro semplice assemblaggio, realizzazione di differenti preparazioni gastronomiche previste dal menù, applicando le ricette definite e controllando la qualità organolettica dei cibi prodotti, allestimento degli spazi e gli strumenti di lavoro, suggerimento al cliente sulla scelta di cibi e bevande e servire quanto richiesto, esercitando ove del caso attività di supporto al consumo, in modo da valorizzare i prodotti e l'esperienza gustativa, ecc.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

## OPERATORE PROFESSIONALE

(cucina, banco, bar, sala)	Descrizione attività: La figura partecipa direttamente al processo produttivo, sulla base delle deleghe ricevute, garantendo e sviluppando la qualità dell'offerta e del modello di lavoro rispettando gli standard personali ed ambientali di qualità, igiene e sicurezza	
<b>Livello CCNL Turismo</b>	<b>Competenze potenziali</b>	<b>Contenuti percorso formativo minimo</b>
<p><b>3</b></p> <p>Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche</p> <p>e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione</p>	<p>La figura standard opera generalmente sulla base delle deleghe e ricevute e/o delle istruzioni in uso nel locale, secondo le sulla base delle caratteristiche delle tipologie di clienti, e delle indicazioni di domanda e mercato fornite, tenendo in conto i vincoli e le risorse produttive del contesto, attua – sulla base delle caratteristiche dell'offerta, delle risorse assegnate e delle norme di qualità, igiene e sicurezza – il modello di funzionamento dell'area, esprimendolo sotto forma di regole organizzative.</p> <p>ESEMPI : Elaborazione del piano di produzione, definendo sulla base del carico di lavoro l'impiego delle risorse e monitorandone l'effettivo impiego, Verifica della qualità delle preparazioni alimentari rispetto agli standard di offerta e disporle nei piatti di portata, in modo da valorizzarle nel rapporto con il cliente, realizzazione delle differenti preparazioni gastronomiche e controllando la qualità organolettica dei cibi prodotti, gestione delle risorse umane della propria area, orientandone i comportamenti al rispetto delle regole di lavoro e creando occasioni di qualificazione ed integrazione professionale, gestione laddove richiesto, anche in una lingua estera le interazioni del ciclo di lavoro, ecc.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

## OPERATORE GESTIONALE

(cucina, banco, bar, sala)	Descrizione attività: La figura partecipa direttamente al processo produttivo, coordinando le risorse assegnate, se previsto, garantendo e sviluppando la qualità dell'offerta e del modello di lavoro, rispettando gli standard personali ed ambientali di qualità, igiene e sicurezza.	
<b>Livello CCNL Turismo</b>	<b>Competenze potenziali</b>	<b>Contenuti percorso formativo minimo</b>
<p><b>2</b></p> <p>Qualifiche di cui al CCNL Turismo 31 luglio 2007 e successive modifiche</p> <p>e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione</p>	<p>La figura standard opera generalmente con un'attività di controllo e definizione delle attività della propria area sulla base delle caratteristiche delle tipologie di clienti, e delle indicazioni di domanda e mercato fornite, tenendo in conto i vincoli e le risorse produttive del contesto, gestendo, laddove richiesto, anche in una lingua estera le interazioni del ciclo di lavoro</p> <p>ESEMPI: Controllo dei menù, controllo e definizione – sulla base delle caratteristiche dell'offerta, delle risorse assegnate e delle norme di qualità, igiene e sicurezza – del modello di funzionamento dell'area, esprimendolo sotto forma di regole organizzative, controllo ed elaborazione sulla base degli ordini e delle previsioni di vendita, il piano di produzione, definendo sulla base del carico di lavoro l'impiego delle risorse e monitorandone l'effettivo impiego, anche in termini economici, verifica della qualità delle preparazioni alimentari, coordina e gestisce le risorse umane della propria area, ecc</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>