

PROFILI FORMATIVI

A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE

PER GLI APPRENDISTI DEL

SETTORE TERZIARIO

DIPENDENTI DA AGENZIE DI SCOMMESSE

**(PROTOCOLLO AGGIUNTIVO AL CCNL TERZIARIO PER LA DISCIPLINA DEI LAVORATORI
DIPENDENTI DA AGENZIE DI SCOMMESSE DEL 18/10/2005)**

1. Profilo tipo:	Addetto logistica/gestione Agenzia
Qualifiche:	Responsabile di agenzia; Vice responsabile di agenzia.
Area di attività:	Servizi generali
Settore:	Terziario – agenzie di scommesse

COMPETENZE DI SETTORE A CARATTERE TRASVERSALE

- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera.
- Conoscere le caratteristiche del settore.
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali; conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro.
- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro; conoscere i fattori di rischio principali; conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione affinché si operi nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

COMPETENZE DI AREA

DA CONSEGUIRE MEDIANTE ESPERIENZA DI LAVORO DEFINITI SULLA BASE DEI SEGUENTI OBIETTIVI FORMATIVI:

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio.
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.

- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela.
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE DI PROFILO

DA CONSEGUIRE MEDIANTE ESPERIENZA DI LAVORO DEFINITI SULLA BASE DEI SEGUENTI OBIETTIVI FORMATIVI:

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio.
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di (*prodotto, di processo e di contesto*).
- Conoscere e apprendere le tecniche di gestione delle attività svolte nelle agenzie di scommesse.
- Conoscere le tecniche di emissione ed di controllo delle giocate, attraverso l'uso dei terminali.
- Saper utilizzare le attrezzature e gli strumenti ad alta tecnologia di cui e' dotata l'agenzia e sui quali si dovrà operare.
- Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.
- Conoscere le varie tipologie di scommesse .
- Conoscere le norme regolamentari e di legge in materia di gioco.
- Conoscere gli obblighi nei confronti delle Autorità di P.S.
- Conoscere e saper utilizzare le diverse modalità di pagamento delle vincite.
- Conoscere le tecniche di riscontro delle chiusure.
- Acquisire competenze sulla riscossione ed il controllo delle valute.
- Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy.
- Conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica.

- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti.
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.
- Conoscere prodotti e servizi offerti per la clientela di riferimento.
- Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare per la gestione amministrativa della clientela.
- Pianificare le proprie attività, in relazione alle priorità assegnate.
- Conoscere le logiche degli strumenti utilizzati per la valutazione della clientela di riferimento.
- Conoscere le dinamiche organizzative, le logiche e i processi gestionali delle principali attività e dei prodotti riservati alla clientela di riferimento.
- Conoscere e utilizzare le procedure a supporto della propria attività, al fine di curare il regolare svolgimento delle operazioni di competenza.
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.

2. Profilo tipo:	Addetto Quote
Qualifiche:	Addetto quote.
Area di attività:	Monitoraggio del gioco
Settore:	Terziario – agenzie di scommesse

COMPETENZE DI SETTORE A CARATTERE TRASVERSALE

- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera.
- Conoscere le caratteristiche del settore.
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro. e gli istituti contrattuali; conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro.
- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro; conoscere i fattori di rischio principali; conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione affinché si operi nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

COMPETENZE DI AREA

DA CONSEGUIRE MEDIANTE ESPERIENZA DI LAVORO DEFINITI SULLA BASE DEI SEGUENTI OBIETTIVI FORMATIVI:

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio.
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.

- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela.
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE DI PROFILO

DA CONSEGUIRE MEDIANTE ESPERIENZA DI LAVORO DEFINITI SULLA BASE DEI SEGUENTI OBIETTIVI FORMATIVI:

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio.
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di (*prodotto, di processo e di contesto*).
- Conoscere e saper predisporre e trasmettere alle agenzie ed ai terzi il materiale funzionale alla corretta applicazione delle quote già elaborate.
- Conoscere le tecniche di emissione e di controllo delle giocate, attraverso l'uso dei terminali.
- Saper utilizzare le attrezzature e gli strumenti ad alta tecnologia di cui è dotata l'agenzia e sui quali si dovrà operare.
- Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.
- Conoscere le varie tipologie di scommesse .
- Conoscere le norme regolamentari e di legge in materia di gioco.
- Conoscere gli obblighi nei confronti delle Autorità di P.S.
- Conoscere e saper utilizzare le diverse modalità di pagamento delle vincite.
- Conoscere le tecniche di riscontro delle chiusure.
- Acquisire competenze sulla riscossione ed il controllo delle valute.
- Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy.
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti.
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.
- Conoscere prodotti e servizi offerti per la clientela di riferimento.

- Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare per la gestione amministrativa della clientela.
- Pianificare le proprie attività, in relazione alle priorità assegnate.
- Conoscere le logiche degli strumenti utilizzati per la valutazione della clientela di riferimento.
- Conoscere le dinamiche organizzative, le logiche e i processi gestionali delle principali attività e dei prodotti riservati alla clientela di riferimento.
- Conoscere e utilizzare le procedure a supporto della propria attività, al fine di curare il regolare svolgimento delle operazioni di competenza.
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.

3. Profilo tipo:	Addetto front-office
Qualifiche:	Referente di sala; Addetto scommesse.
Area di attività:	Accettazione scommesse
Settore:	Terziario – agenzie di scommesse

COMPETENZE DI SETTORE A CARATTERE TRASVERSALE

- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera.
- Conoscere le caratteristiche del settore.
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro, e gli istituti contrattuali; conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro.
- Conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro; conoscere i fattori di rischio principali; conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione affinché si operi nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

COMPETENZE DI AREA

DA CONSEGUIRE MEDIANTE ESPERIENZA DI LAVORO DEFINITI SULLA BASE DEI SEGUENTI OBIETTIVI FORMATIVI:

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio.
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela.

PROFILO 3 – ADDETTO FRONT-OFFICE

- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela.
- Conoscere e saper utilizzare il glossario della professione.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE DI PROFILO

DA CONSEGUIRE MEDIANTE ESPERIENZA DI LAVORO DEFINITI SULLA BASE DEI SEGUENTI OBIETTIVI FORMATIVI:

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio.
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di (*prodotto, di processo e di contesto*).
- Conoscere le tecniche di emissione e di controllo delle giocate, attraverso l'uso dei terminali.
- Saper utilizzare le attrezzature e gli strumenti ad alta tecnologia di cui e' dotata l'agenzia e sui quali si dovrà operare.
- Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.
- Conoscere le varie tipologie di scommesse .
- Conoscere le norme regolamentari e di legge in materia di gioco.
- Conoscere gli obblighi nei confronti delle Autorità di P.S.
- Conoscere e saper utilizzare le diverse modalità di pagamento delle vincite.
- Conoscere le tecniche di riscontro delle chiusure.
- Acquisire competenze sulla riscossione ed il controllo delle valute.
- Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy.
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.
- Conoscere prodotti e servizi offerti per la clientela di riferimento.
- Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare per la gestione amministrativa della clientela.
- Pianificare le proprie attività, in relazione alle priorità assegnate.

PROFILO 3 – ADDETTO FRONT-OFFICE

l'accettazione scommesse.

- Conoscere le dinamiche organizzative, le logiche e i processi gestionali delle principali attività e dei prodotti riservati alla clientela di riferimento.
- Conoscere e utilizzare le procedure a supporto della propria attività, al fine di curare il regolare svolgimento delle operazioni di competenza.
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.