

PROTOCOLLO AGGIUNTIVO
CCNL del “Terzo Settore, Sport e Altri Enti senza scopo di lucro”
sottoscritto da FENALC, OPES, ANPIT, AIFES, CIDEDEC, UNICA, ALIM, ANAP, CEPI,
CONFIMPRENDITORI (Parti Datoriali) - CISAL, CIU (Parti Sindacali) - ENBIC (Ente bilaterale)

I. PREMESSA

Negli ultimi anni, la grave crisi che ha colpito l'economia mondiale si è abbattuta, altresì, sul mondo del lavoro. È qui che, da un lato, è stata minata, fino alle proprie fondamenta, la competitività d'impresa e, dall'altro, il generale livello occupazionale ha subito un drastico calo.

È nel succitato sconcertante contesto che si innesta la Contrattazione Collettiva: con l'intento di porre un argine all'odierna recessione interna, le Parti sociali si impegnano, difatti, con ammirabile sforzo per istituire appropriati strumenti che permettano alle imprese di mantenere elevati standard di produttività ed ai lavoratori di non essere vittime di una dolorosa riduzione dei salari.

Tali necessità risultano rilevanti, in particolare, in tutti quei settori, come il settore del Turismo, colpito da ordinari componenti stagionali, che da sempre hanno determinato l'esigenza di una contrattazione a tempo determinato e flessibile, nonché da straordinari eventi, in primo luogo, l'emergenza epidemiologica da COVID-19, che rischia di cancellare dal mercato del lavoro intere realtà imprenditoriali.

Senonché, è necessario rilevare come il settore del turismo vada inevitabilmente ad intrecciarsi al cd. “Terzo Settore”. Ai fini della definizione del concetto di “Terzo Settore”, occorre far riferimento a quel complesso di Enti privati costituiti con finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale che promuovono e realizzano attività d'interesse generale, mediante forme di azione volontaria e gratuita o di mutualità o di promozione e scambio di beni e servizi, in coerenza con le finalità stabilite nei rispettivi Statuti e Atti costitutivi.

È proprio per la funzione perseguita dai soggetti che in tale campo operano che il Terzo Settore è, oggi, quantomai attore protagonista della realtà, non solo sociale, ma, altresì, giuslavoristica, appurati, da un lato, i servizi assistenziali, per il raggiungimento di scopi eticamente rilevanti, dallo stesso erogati, e, dall'altro, l'incremento dell'occupazione cui le attività che ivi operano danno luogo attraverso la produzione di posti di lavoro.

In tale contesto, è recente l'importante adesione ad ANPIT del **C.I.T.S. - Centro Italiano Turismo Sociale**, Associazione Nazionale di promozione sociale, di ispirazione cristiana cattolica che si occupa di tempo libero, costituita nel 1974, su proposta di organismi cattolici, con il fine di promuovere e valorizzare il turismo sociale e religioso, e l'attività delle Case per Ferie, strutture ricettive extralberghiere, gestite per lo più da Comunità religiose, presso cui è possibile trovare un particolare spirito di accoglienza e cura dell'ospitalità, attenzione alla persona, in ambienti a misura d'uomo, dove ricreare spirito e corpo.

Gli obiettivi di C.I.T.S. riguardano il turismo sociale di ispirazione cristiana, ecosostenibile, responsabile ed economico, riservato a turisti e viaggiatori che, associandosi vogliono vivere una vacanza alternativa al turismo di massa, mordi e fuggi, preferendo un turismo più consapevole, lento, attento, contemplativo, meditativo alla scoperta e conoscenza di itinerari, luoghi, territori, identità territoriali, centri storici, beni artistici, culturali e archeologici, con particolare attenzione ai Beni Culturali Ecclesiali e naturali; itinerari e luoghi, 4.500 prodotti tipici, cucine e feste tradizionali; turismo e attività del tempo libero, come momenti rilevanti e necessari al benessere e all'equilibrio della persona umana, per consentire, attraverso l'associazionismo e la partecipazione, anche la riscoperta dei valori morali e spirituali del viaggio e dell'incontro con altre realtà, arti e culture del nostro patrimonio; migliorare la visibilità, promozione, valorizzazione e l'uso delle Case per Ferie, strutture ricettive extralberghiere condotte, per lo più, da Comunità religiose, in maggioranza femminili; offrendo, attraverso l'adesione, l'inserimento in un network in grado di promuovere tutte ed ognuna, hub per itinerari alla scoperta e conoscenza di luoghi, territori e comunità locali.

Per tale ragione, con la predetta adesione e con l'intento di disciplinare le figure del Terzo Settore correlate al turismo sociale mancanti nel CCNL del “Terzo Settore, Sport e Altri Enti senza scopo di lucro”, si rende necessario e opportuno con il presente PROTOCOLLO AGGIUNTIVO integrare i profili e le esemplificazioni professionali relative alle attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso, conformemente al sistema di classificazione del personale del predetto CCNL e all'E.Q.F.

A questo riguardo, dette attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso, rientrano tra quelle di interesse generale perseguibili dai Soggetti che operano nel Terzo Settore, che sono elencate dall'art. 5 del D.Lgs. n. 117 del 2017 (cd. “Codice del Terzo Settore) alla lett. k), art. 5 cit.

La medesima norma fa, altresì, riferimento ad ulteriori aree d'impiego, disciplinando, alle lett. i), q) e r), rispettivamente, l'attività di *“organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale”* di cui all'art. 5, il cd. *“alloggio sociale, ai sensi del decreto del Ministero delle infrastrutture del 22 aprile 2008, e successive modificazioni, nonché ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi o lavorativi”* e, infine, l'attività di *“accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti”*.

Per conferire completezza all'opera di omogeneizzazione di tutele, le Parti contrattuali ritengono di considerare applicabili le norme del presente CCNL ai rapporti di lavoro del personale dipendente di Enti, di Cooperative e Imprese Sociali del Terzo Settore che svolgono attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso. Fermo restando che in generale il CCNL di riferimento in tale settore è il CCNL per i settori *“Turismo, Agenzie di Viaggio e Pubblici Esercizi”*, sottoscritto dalle Parti datoriali (ANPIT, AIAV, CIDEK, UNICA, CONFIMPRENDITORI, PMI Italia e UAI-TCS) e dalle Parti Sindacali (CISAL Terziario, con l'assistenza di CISAL), le Parti ritengono che gli operatori economici possano recepire il CCNL *“Terzo Settore, Sport e Altri Enti senza scopo di lucro”* qualora, congiuntamente e in prevalenza: (i) svolgano attività di interesse generale di cui all'art. 5, D.Lgs. n. 117 del 2017 e (ii) impieghino i propri addetti e beni strumentali alle attività di interesse generale di cui all'art. 5, D.Lgs. n. 117 del 2017. Tali requisiti devono sussistere al primo gennaio di ogni anno a partire dall'applicazione del presente CCNL.

In caso di eventuali dubbi applicativi o per la risoluzione di contestazioni circa l'applicazione del presente CCNL, le Parti interessate potranno attivare il servizio d'Interpretazione Contrattuale della Commissione Bilaterale Nazionale che emetterà parere vincolante, secondo le previsioni del sistema contrattuale interconfederale. Qualora nell'ambito di un'unità *“produttiva”* dovesse modificarsi il numero dei lavoratori, che ha determinato la prevalenza ai fini dell'inquadramento dell'attività in un determinato settore contrattuale, le Parti Aziendali s'incontreranno per esaminare la situazione e, nel caso, adeguare l'applicazione del CCNL *“prevalente”*.

Le Parti auspicano che siano segnalate all'indirizzo di posta elettronica *“certificazionenazionale@enbic.it”* eventuali ambiti applicativi o esemplificazioni professionali mancanti nel CCNL, in modo da poterle inserire secondo il criterio di omogeneità applicativa e/o funzionale.

Nell'ambito applicativo del presente CCNL vengono inclusi, altresì, i rapporti di lavoro alle dipendenze di enti ecclesiastici civilmente riconosciuti e/o rami ETS. Essi, difatti, pur a fronte dell'essenzialità del fine religioso e di culto e della necessaria soggezione alle norme dell'ordinamento confessionale, in virtù delle loro caratteristiche istituzionali, svolgono, senza scopo di lucro, molte delle attività previste dal Codice del Terzo Settore. Il Codice del Terzo settore prevede, invero, che gli Enti ecclesiastici civilmente riconosciuti possano operare come ETS, ovvero come Impresa Sociale, qualora, nel rispetto delle proprie strutture e finalità, decidano, altresì, di impegnarsi in una delle attività di interesse generale previste dal D.Lgs. n. 117 del 2017. A tal proposito, ai fini dell'identificazione delle attività di interesse generale svolte dai soggetti succitati e che in tale sede rilevano, occorrerà far riferimento, preliminarmente, all'art. 5, comma 1, lett. **k)** *“organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso”* del D.Lgs. n. 117 del 2017 e, in seconda battuta, alle lett. **i)** *“organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo”*, **q)** *“alloggio sociale, nonché ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitarie, culturali, formativi o lavorativi”* e **r)** *“accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti”* del medesimo articolo.

Nel primo senso (lettera k), pertanto, integrando quanto già previsto dall'art. 193 del TITOLO XLIX del CCNL, le Parti intendono ricomprendere nell'ambito di applicazione contrattuale di quest'ultimo:

I) “Area Strutture ricettive e all'Aria aperta” ETS

A titolo esemplificativo, Enti che, senza scopo di lucro, svolgono attività di:

1. organizzazione e gestione di attività turistiche a scopo sociale, culturale o religioso;
2. organizzazione e gestione di strutture ricettive ed attività ad esse connesse, ad esempio case per ferie organizzate da comunità religiose;
3. organizzazione e gestione delle medesime attività da parte di soggetti profit;
4. organizzazione di attività per la conoscenza di luoghi di interesse paesaggistico, artistico, culturale e archeologico.

Relativamente al campo applicativo di cui all'art. 5, comma 1, lett. **i), q) ed r)** del Codice del Terzo Settore, costituenti disposizioni normative inerenti ad attività estranee al ramo turistico e vertenti, invece, su attività più intrinsecamente di stampo sociale, si rinvia al CCNL "*Terzo Settore, Sport e Altri Enti senza scopo di lucro*", di cui tale Protocollo ne costituisce integrazione.

II. CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE

Premesso quanto precisato al paragrafo I, è necessario configurare il corretto inquadramento dei lavoratori dipendenti operanti nella macroarea "*organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso*" e, pertanto, individuare compiutamente le mansioni esercitabili, in concreto, dal lavoratore dipendente, secondo le Declaratorie e relative Conoscenza, Abilità, Autonomie, Competenze e Responsabilità) già previste dal CCNL.

Allo scopo, sono stati così integrati i Profili ed Esemplificazioni della macroarea "*organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso*".

Per tutto quanto non previsto nel presente Protocollo, si dovrà fare riferimento alle previsioni del CCNL "*Terzo Settore, Sport e Altri Enti senza scopo di lucro*".

III. PROFILI ED ESEMPLIFICAZIONI PROFESSIONALI PER L'ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI ATTIVITÀ TURISTICHE DI INTERESSE SOCIALE, CULTURALE O RELIGIOSO

Tenuto conto dell'applicazione del CCNL "*Terzo Settore, Sport e Altri Enti senza scopo di lucro*" del 27/09/2019 alla macroarea relativa all' "*organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso*", le Parti concordano l'integrazione del medesimo CCNL dei seguenti Profili ed Esemplificazioni specifici di settore.

QUADRO - DIRETTORE CON RAPPRESENTANZA

(Livello Quadro - E.Q.F. Livello 8Q con Rappresentanza)

Integrazione Contrattuale di Profili ed Esemplificazioni relative all' "organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso".

⇒ Il Lavoratore che, con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze, Responsabilità e deleghe di Rappresentanza previste dalla Declaratoria del livello Quadro, può rivestire, nel settore indicato, uno dei seguenti profili professionali.

È Responsabile, anche nei confronti di terzi, dell'autonoma gestione e coordinamento dell'intera struttura di competenza:

- *Direttore d'Albergo - Hotel*
- *Direttore di casa per ferie o altra struttura ricettiva extra-alberghiera*
- *Direttore di Campeggio/Villaggio Turistico*
- *Direttore Manutenzioni Parco*
- *Direttore Artistico*
- *Direttore del Porto*
- *Direttore d'Azienda di Servizi integrati alle Strutture Ricettive*

IMPIEGATO DIRETTIVO SENZA RAPPRESENTANZA

(Livello A1 - E.Q.F. Livello 8)

Integrazione Contrattuale di Profili ed Esempificazioni relative all'“organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso”.

⇒ Il Lavoratore che, con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze, Responsabilità e deleghe di Rappresentanza previste dalla Declaratoria del livello A1, può rivestire, nel settore indicato, uno dei seguenti profili professionali.

Ha la responsabilità della gestione e diretto e autonomo coordinamento dell'intera struttura e/o servizi. Esplica attività che esigono elevatissimi livelli professionali e richiedono adeguate capacità di gestione, coordinamento, organizzazione, controllo, ricerca e progettazione, garantendo il raggiungimento dei risultati organizzativi ed economici previsti, nonché il rispetto, nell'ambito gestito, delle disposizioni legali applicabili:

- Responsabile Struttura e/o Servizi
- Direttore d'Albergo - Hotel
- Direttore di Casa per ferie o altra struttura ricettiva extra-alberghiera
- Direttore di Campeggio/Villaggio Turistico
- Direttore Parco
- Direttore Artistico
- Direttore del Porto
- Direttore d'Azienda di Servizi integrati alle Strutture Ricettive

IMPIEGATO DIRETTIVO - RESPONSABILE O CAPO SERVIZIO/AREA

(Livello A2 - E.Q.F. Livello 7)

Integrazione Contrattuale di Profili ed Esempificazioni relative all'“organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso”.

⇒ Il Lavoratore che, con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze, Responsabilità e deleghe di Rappresentanza previste dalla Declaratoria del livello A2, può rivestire, nel settore indicato, uno dei seguenti profili professionali.

Gestisce un servizio che comprende competenze multisettoriali (gestionali, commerciali, tecniche e amministrative), con la responsabilità dei percorsi formativi del personale inserito e dei risultati dell'intero gruppo di lavoro coordinato:

- Gerente Struttura
- Responsabile/Capo Servizio
- Responsabile Manutenzioni Parco
- Responsabile Artistico

IMPIEGATO GESTIONALE - CAPO UFFICIO O CAPO REPARTO

(Livello B1 - E.Q.F. Livello 6)

Integrazione Contrattuale di Profili ed Esempificazioni relative all'“organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso”.

⇒ Il Lavoratore che, con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze, Responsabilità e deleghe di Rappresentanza previste dalla Declaratoria del livello B1, può rivestire, nel settore indicato, uno dei seguenti profili professionali.

Per la propria elevata esperienza, le conoscenze gestionali, organizzative, tecniche e commerciali, in possesso dei titoli e abilitazioni previsti, gestisce l'attività di propria competenza, con responsabilità diretta del lavoro svolto dai sottoposti e dei loro risultati:

- Veterinario - Responsabile Clinica Veterinaria
- Responsabile Manutenzioni Parco
- Responsabile Ufficio ricezione e assegnazione ormeggi
- Responsabile Ufficio assistenza tecnica e scalo
- Responsabile Reparto marinaresco
- Responsabile Attività di avviamento, manutenzione e chiusura delle strutture ricettive stagionali

Per la propria elevata esperienza, le conoscenze linguistiche, commerciali e tecniche, in possesso delle abilitazioni e titoli eventualmente previsti, gestisce la struttura occupandosi dell'attività ricettiva dei Clienti; assicura la preparazione e somministrazione di cibi e bevande, nonché la manutenzione e pulizia dei locali di pertinenza. Si occupa delle iniziative promozionali e commerciali, nonché della gestione, coordinamento e formazione del personale sottoposto, con responsabilità dei risultati dell'intero gruppo:

- Gestore di Ostello
- Gestore di Residence
- Gestore di Agriturismo
- Gestore di Colonie Climatiche, marine e montane, case per ferie
- Gestore di Rifugio alpino
- Gestore Stabilimento balneare, marino, fluviale, lacuale e piscinali
- Gestore Impianti di risalita

Addetti Area Benessere nelle Strutture Ricettive e all'Aria aperta del Terzo Settore

Per la propria elevata esperienza, le conoscenze gestionali, organizzative e sanitarie, in possesso dei titoli e abilitazioni previsti, gestisce l'attività di propria competenza, con responsabilità diretta del lavoro svolto dai sottoposti e dei loro risultati:

- Responsabile Infermeria
- Responsabile Fisioterapia
- Responsabile Area Benessere

Addetti Area Commercio nelle Strutture Ricettive e all'Aria aperta del Terzo Settore

Per la propria elevata esperienza, le conoscenze gestionali, organizzative, tecniche e commerciali, gestisce l'attività di propria competenza, con responsabilità diretta del lavoro svolto dai sottoposti e dei loro risultati:

- Gestore Eventi Promozionali
- Gestore Addetti Vendita - Commessi

IMPIEGATO GESTIONALE CAPO SQUADRA E CON RESPONSABILITÀ DI RISULTATO e OPERATORE ALTAMENTE SPECIALIZZATO PLURISETTORIALE E COORDINATORE

(Livello B2 - E.Q.F. Livello 5)

Integrazione Contrattuale di Profili ed Esempificazioni relative all'“organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso”.

⇒ Il Lavoratore che, con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze, Responsabilità e deleghe di Rappresentanza previste dalla Declaratoria del livello B2, può rivestire, nel settore indicato, uno dei seguenti profili professionali.

Per la propria elevata esperienza, le conoscenze linguistiche e tecniche, gestisce i servizi di ricevimento e portineria "H24", con responsabilità diretta del lavoro svolto dai sottoposti e dei loro risultati. Coordina e forma normalmente fino a 4 sottoposti del proprio settore di competenza:

- Responsabile Ricevimento e Portineria

Per la propria elevata esperienza, le conoscenze linguistiche e tecniche, in possesso delle abilitazioni e titoli previsti, gestisce la struttura occupandosi dell'attività ricettiva dei Clienti, la preparazione dei pasti, nonché la pulizia dei locali. Si occupa delle attività amministrative correlate. Gestisce, controlla e sviluppa il personale sottoposto:

- Gestore di Bed and Breakfast

Per la propria elevata esperienza, le conoscenze sportive, linguistiche e l'utilizzo delle attrezzature, in possesso delle abilitazioni e titoli previsti, gestisce l'area fitness quando integrata nelle Strutture Ricettive, occupandosi delle correlate attività amministrative e sull'igiene e sicurezza del lavoro e dei locali. Gestisce, controlla e sviluppa il personale sottoposto:

- Gestore - Responsabile Area Fitness

Esegue lavori plurisetoriali di elevato gradi di difficoltà, per la completa installazione, manutenzione e controllo degli impianti:

- Responsabile impianti tecnici e luci

Addetti Area Benessere nelle Strutture Ricettive e all'Aria aperta del Terzo Settore

In possesso dei titoli e delle abilitazioni previste, gestisce, controlla e sviluppa le attività della squadra coordinata:

- Responsabile Reparto Estetica
- Responsabile Reparto Parrucchiera
- Responsabile Reparto Fangoterapia/Massaggi
- Responsabile Consulenti Benessere

In possesso del titolo e delle abilitazioni previste, svolge servizi professionali sanitari, curativi e/o riabilitativi negli alberghi, campeggi, parchi ecc.:

- Infermiere Professionale
- Dietologo

In possesso del diploma e delle abilitazioni previste, in collaborazione con il Medico e le altre professioni sanitarie, svolge le mansioni previste dal D.M. 741/1994:

- Fisioterapista

Addetti Area Commercio nelle Strutture Ricettive e all'Aria aperta del Terzo Settore

Cura l'intera realizzazione delle attività di progettazione, organizzazione e realizzazione di eventi e/o di campagne promozionali all'interno degli esercizi commerciali. Coordina i sottoposti, l'organizzazione e la disciplina del lavoro dei promoter, hostess, steward, allestitori, dimostratori e altri collaboratori, dipendenti o autonomi, addetti alla campagna, rispondendo del loro risultato complessivo:

- Realizzatore di Campagne promozionali

IMPIEGATO DI CONCETTO/OPERAIO SPECIALIZZATO SETTORIALE

(Livello C1 - E.Q.F. Livello 4)

Integrazione Contrattuale di Profili ed Esempificazioni relative all'“organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso”.

⇒ Il Lavoratore che, con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze, Responsabilità e deleghe di Rappresentanza previste dalla Declaratoria del livello C1, può rivestire, nel settore indicato, uno dei seguenti profili professionali.

Per la propria elevata esperienza, le conoscenze linguistiche e le competenze relazionali, coordina i servizi di ricevimento e portineria “H24”, garantendo il risultato per l'intero gruppo coordinato (normalmente fino a 4 sottoposti):

- Coordinatore Ricevimento e Portineria

Per la propria elevata esperienza, idea, pianifica, promuove “prodotti” turistici sia in Italia che all'estero. Gestisce i rapporti con i fornitori dei servizi offerti, utilizzando le tecniche contrattuali prestabilite dalla Direzione. Si relaziona con l'amministrazione per gli aspetti contabili-fiscali e per la contrattualistica e con il Responsabile del marketing, da cui riceve indicazioni sulla tipologia del pacchetto da progettare. Coordina e supporta, da un punto di vista tecnico, nelle agenzie con vendita diretta al pubblico, l'attività degli addetti dei banconisti, l'attività di commercializzazione di viaggi propri o di viaggi a catalogo predisposti da terzi:

- Programmatore Turistico/Consulente di Viaggio/Esperto di Sviluppo Turistico Territoriale

Addetti Area Benessere nelle Strutture Ricettive e all'Aria aperta del Terzo Settore

Esegue permanenti sui capelli corti e lunghi con diversi sistemi in uso, applica tinture nelle varie gamme di colore e decolorazioni la cui miscela da lui stesso preparata, che deve corrispondere alle necessità occorrenti a quella determinata qualità fisica di capelli, meches, pettinature fantasia eseguite sui capelli di diversa lunghezza, acconciatura da modello, disegno, stampa e fotografia, ondulazioni a ferro e a phon su capelli lunghi e corti, lavatura della testa, e trattamento igienizzato del cuoio capelluto, massaggio drenante e con mezzi meccanici della cute, tutte le tecniche di taglio, preparazione di toupé e parrucche e loro applicazione previo adattamento del cuoio capelluto, pettinatura sui manichini. Può coordinare organizzativamente un gruppo di altri lavoratori, senza responsabilità diretta per il lavoro da essi singolarmente svolto:

- Parrucchiere Specializzato
- Acconciatore Specializzato

Esegue il taglio della barba intera con la sola forbice in tutte le forme, il taglio dei capelli in qualunque foggia compreso il taglio scolpito a rasoio con acconciatura ad aria calda nelle varie fogge, il massaggio drenante e con mezzi meccanici della cute, acconciatura a ferro, permanente, colorazioni e decolorazioni, preparazione di toupé e parrucche e loro applicazione previo adattamento al cuoio capelluto e pettinatura sui manichini. Può coordinare organizzativamente un gruppo di altri lavoratori, senza responsabilità diretta per il lavoro da essi singolarmente svolto:

- Barbiere Specializzato

Esegue tutti i trattamenti dell'estetica specializzata, ivi compreso l'uso delle apparecchiature elettromeccaniche per l'estetica o l'esercizio delle attività di trucco specializzato tipo teatrale, scenico, televisivo. Può coordinare organizzativamente un gruppo di altri lavoratori, senza responsabilità diretta per il lavoro da essi singolarmente svolto:

- Truccatore Specializzato

Esegue tutti i trattamenti di estetica specializzata al viso e al corpo, di qualsiasi grado di difficoltà, con l'utilizzo delle tecniche più avanzate e gestione dei servizi di sauna e palestra. Può coordinare

organizzativamente un gruppo di altri lavoratori, senza responsabilità diretta per il lavoro da essi singolarmente svolto:

- Estetista Specializzata

In possesso di adeguato diploma e delle abilitazioni previste, effettua massaggi specializzati per la prevenzione, il mantenimento, il miglioramento del benessere psico-fisico ed estetiche, nonché manovre terapeutiche con utilizzo di apparecchiature (massaggio elettrico, elettroterapie, idroterapia, balneoterapia, bagni di calore, anche con infrarossi ecc.). Può coordinare organizzativamente un gruppo di altri lavoratori, senza responsabilità diretta per il lavoro da essi singolarmente svolto:

- Massaggiatore Specializzato
- Massoterapista Specializzato

Addetti Area Commercio nelle Strutture Ricettive e all'Aria aperta del Terzo Settore

Nei negozi all'interno delle strutture ricettive, per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, quando richiesto dalla mansione, anche con l'uso di una lingua straniera, in autonomia professionale, svolge attività di vendita, promozione dei prodotti, consulenza e assistenza al Cliente. In completa autonomia, segue i pagamenti e gli incassi delle vendite effettuate e le operazioni correlate (quali, le chiusure di cassa). Gestisce le lamentele dei Clienti, gli eventuali resi, i cambi e le garanzie dei prodotti. Può coordinare organizzativamente un gruppo di altri lavoratori (commessi e/o cassieri), senza responsabilità diretta per il lavoro da essi singolarmente svolto:

- Commesso Specializzato

IMPIEGATO/OPERATORE QUALIFICATO

(Livello C2 - E.Q.F. Livello 3)

Integrazione Contrattuale di Profili ed Esempificazioni relative all'“organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso”.

⇒ Il Lavoratore che, con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze, Responsabilità e deleghe di Rappresentanza previste dalla Declaratoria del livello C2, può rivestire, nel settore indicato, uno dei seguenti profili professionali.

È addetto all'accoglienza dei clienti, al ricevimento delle loro richieste (iscrizioni, registrazioni, resi, attivazioni assicurazioni, prenotazioni ecc.) e alle rilevazioni sul grado di soddisfazione del Cliente. Cura l'efficienza nel rapporto con il Cliente e con sollecitudine concorre attivamente alla sua soddisfazione:

- Box assistenza
- Hostess - Steward
- Addetto alle relazioni con i Clienti
- Addetto ai servizi di richiesta certificati e disbrigo pratiche turistiche
- Transfertista addetto all'assistenza negli arrivi e partenze

Con elevate competenze, conoscenze linguistiche e commerciali, svolge attività di accoglienza del cliente, prenotazione delle stanze, annotazione arrivi e partenze, ricezione delle richieste del soggiornante durante la permanenza, amministrazione della cassa e della relativa documentazione di supporto, oltre che l'autonoma gestione delle pratiche connesse alla registrazione dei Clienti, secondo le disposizioni aziendali:

- Receptionist Qualificato

È Responsabile del servizio di guardaroba, pulizia e riordino delle camere, dei piani e delle aree comuni, con coordinamento organizzativo di un gruppo di lavoratori di livello inferiore. Con il proprio Responsabile diretto, programma, coordina ed eventualmente concorre ad eseguire le pulizie ordinarie o

straordinarie. Dispone per il lavaggio, il cambio e l'acquisto della biancheria necessaria e dei prodotti per la pulizia:

- Governante

Secondo le disposizioni ricevute, svolge attività di simulazione al fine di far valutare, in modo anonimo, la qualità dei servizi, struttura e prodotti, le procedure e il comportamento dei dipendenti. Provvede a redigere apposita relazione sui comportamenti/dati rilevati:

- Cliente Misterioso (Mystery - Ghost Client)

In possesso di qualificate competenze musicali e sull'utilizzo degli strumenti, è il tecnico di riferimento nelle attività di animazione e spettacolo:

- Disk Jockey Qualificato

Addetti Area Commercio nelle Strutture Ricettive e all'Aria aperta del Terzo Settore

Nei negozi all'interno delle strutture ricettive, effettua operazioni qualificate di accogliimento, assistenza, informazione e consulenza al Cliente per la vendita. Illustra le caratteristiche dei prodotti, consiglia il prodotto più adatto alle esigenze dichiarate dal Cliente e gestisce gli eventuali reclami. Se offerto quale servizio, rileva le misure del Cliente per eventuali modifiche dei capi di abbigliamento acquistati. Può effettuare anche attività di cassa, seguendo sia i pagamenti in contanti sia tramite POS. Elabora, ordina ed archivia i documenti di vendita e/o di trasporto. Se richiesto, deposita il denaro e gli altri titoli di pagamento in cassaforte o in Banca. Allestisce il negozio secondo le tecniche promozionali-commerciali ricevute. Concorre a sorvegliare il comportamento dei Clienti allo scopo di evitare danni alle merci e/o furti. Partecipa alla redazione dell'inventario:

- Commesso Qualificato
- Addetto al Controllo vendite

Effettua operazioni qualificate di cassa: controlla la merce acquistata dai clienti; verifica il prezzo di ciascun articolo e lo registra sulla cassa attraverso scansione elettronica o digitatura del codice prodotto; rimuove le etichette antitaccheggio e accetta i pagamenti con contanti, assegni, bancomat o carte di credito, conformemente alle disposizioni aziendali ricevute. Prepara pacchetti regalo e incarta le merci; elabora, ordina ed archivia i documenti di vendita. Se richiesto, deposita il denaro e gli altri titoli di pagamento in cassaforte o in Banca. Concorre a sorvegliare il comportamento dei Clienti allo scopo di evitare danni alle merci e/o furti. Partecipa alla redazione dell'inventario:

- Cassiere - Cambia Valuta

Attraverso verifiche a campione o sopralluoghi nelle strutture o lettura di report statistici, è addetto alle attività di controllo prezzi e monitoraggio della concorrenza, con redazione di report/relazione dei risultati ricavati:

- Addetto al controllo/monitoraggio concorrenza

Svolge attività di raccolta, archivio e analisi dei dati sui prodotti venduti e sui Clienti, al fine di elaborare statistiche di mercato:

- Addetto al monitoraggio dati (Marketing Research)

IMPIEGATO DI ELEVATO ORDINE SETTORIALE

(Livello D1 - E.Q.F. Livello 2)

Integrazione Contrattuale di Profili ed Esempificazioni relative all'“organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso”.

⇒ Il Lavoratore che, con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze, Responsabilità e deleghe di Rappresentanza previste dalla Declaratoria del livello D1, può rivestire, nel settore indicato, uno dei seguenti profili professionali.

È addetto all'accoglienza dei Clienti, alla registrazione dei visitatori, ai servizi informativi, alla gestione delle telefonate, anche con l'uso semplice della lingua straniera. Effettua le procedure di check-in e check-out:

- Portiere d'albergo
- Hostess – Steward

È addetto alle attività di informazione e accoglienza turistica; assiste i Clienti in tutti gli aspetti che riguardano l'erogazione e la fruizione del servizio turistico e provvede a rilevare il loro grado di soddisfazione; risolve, per quanto possibile, i problemi inerenti all'offerta ricettiva e di ospitalità, nonché per gli spostamenti:

- Addetto alle informazioni e accoglienza turistica

È assistente personale per singoli o famiglie, nelle strutture alberghiere di lusso:

- Maggiordomo

Addetti Area Commercio nelle Strutture Ricettive e all'Aria aperta del Terzo Settore

Nei negozi all'interno delle strutture ricettive, seguendo le indicazioni ricevute, effettua il primo approccio con il Cliente, lo indirizza nel reparto di interesse (uomo, donna, bambino, sport, casalinghi, ecc.), provvede all'illustrazione e alla consegna del prodotto richiesto e lo assiste durante la vendita. Rifornisce i prodotti e la merce sugli espositori di vendita o stender, suddividendoli per taglia, prezzo, categoria ecc. Effettua il riordino dei camerini prova e di altri locali atti all'utilizzo dei prodotti. Segnala eventuali comportamenti sospetti dei Clienti allo scopo di evitare danni alle merci e/o furti. Concorre agli inventari:

- Commesso Junior

Svolge attività di semplice promozione di un servizio o attività e supporto alla vendita, fornendo presentazioni sulle novità ed evidenziando i vantaggi, al fine di soddisfare la richiesta del Cliente, incentivarne la fidelizzazione e gli acquisti:

- Addetto alle attività promozionali (Promoter - Facing - Promotional Activity)

IMPIEGATO D'ORDINE SETTORIALE

(Livello D2 - E.Q.F. Livello 1)

Integrazione Contrattuale di Profili ed Esemplicazioni relative all'“organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso”.

⇒ Il Lavoratore che, con le Conoscenze, Abilità, Autonomie, Competenze, Responsabilità e deleghe di Rappresentanza previste dalla Declaratoria del livello D2, può rivestire, nel settore indicato, uno dei seguenti profili professionali.

Effettua le pulizie, il rifornimento e il cambio della biancheria necessaria per il riordino delle camere, dei bagni, delle aree comuni (corridoi, ascensori, guardaroba) e degli spogliatoi di servizio:

- Addetta ai piani e alle camere
- Addetta ai servizi richiesti nelle ore notturne

Nel rispetto delle indicazioni ricevute, compatta e liscia la spiaggia, pulisce i camminamenti e le parti comuni delle strutture, rastrella i detriti (alghe, rifiuti...), raccoglie i rifiuti, utilizza gli strumenti per la pulizia della spiaggia (anche di tipo meccanico):

- Addetto alla manutenzione della spiaggia

Nel rispetto delle indicazioni ricevute, accompagna i turisti nelle loro postazioni, predispone l'apertura e chiusura degli ombrelloni, lettini e sdrai, ricevere le quote per il servizio reso. Effettua anche attività di cameriere, se in presenza di bar o simili:

- Addetto ai servizi di spiaggia

Nel rispetto delle indicazioni ricevute, accoglie i clienti, li aiuta a scendere dal taxi o dando indicazioni relative al parcheggio. Si occupa dei bagagli degli ospiti in arrivo e in partenza, assicurandosi che il cliente non abbia dimenticato nessuna valigia (sul taxi o nella hall dell'albergo, quando è in partenza):

- Vetturiere

Nel rispetto delle indicazioni ricevute, preleva e trasporta le valigie/pacchi dei clienti, consegnandoli nelle loro stanze, piano, entrata ecc.:

- Portabagagli

È addetto alla custodia e ripulitura degli automezzi. Effettua i parcheggi delle autovetture, in modo da facilitare il loro prelievo e l'utilizzo dello spazio disponibile. Se richiesto, effettua semplici lavori di riparazione del mezzo (cambio lampadine, ritocco olio ecc.):

- Garagista

Addetti Area Commercio nelle Strutture Ricettive e all'Aria aperta

Nel rispetto delle istruzioni ricevute, utilizzando conoscenze di carattere generale, effettua il rifornimento dei prodotti e della merce sugli scaffali, appendiabiti e simili, la preparazione delle confezioni dei prodotti acquistati, anche da regalo, l'etichettatura e la prezzatura dei prodotti, il riordino della merce utilizzata durante le prove, delle scatole a scaffale, ecc. Mette a scaffale i prodotti consegnati dai fornitori, apre gli scatoloni, scatole sacchi e/o imballaggi vari, separando i prodotti visibilmente difettosi o rovinati nel trasporto. Controlla la scadenza dei prodotti ed eventualmente li sostituisce. Può essergli richiesto di compilare moduli già predisposti o riscontri, ripetivi quali "schede prodotti difettosi", "segnalazione di non conformità", "registrazione di quantità" e simili. Inserisce le etichette antitaccheggio e concorre a segnalare eventuali comportamenti sospetti dei Clienti allo scopo di evitare danni alle merci e/o furti. Ausiliario agli inventari, secondo le disposizioni ricevute:

- Addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita
- Addetto al posizionamento e rifornimento della merce

Predispone gli stand/spazi promozionali all'interno degli esercizi, con utilizzo di materiali forniti dall'Azienda e realizzazione del layout in base alle istruzioni fornite e posiziona i prodotti in funzione delle strategie commerciali, come da disposizioni ricevute:

- Addetto Stand/Spazi promozionali
- Addetto posizionamento prodotti

Distribuisce materiale pubblicitario e promozionale tramite la consegna a domicilio di volantini, a piedi o con utilizzo di motocicli o autovetture:

- Addetto al Volantinaggio

IV. DECORRENZA

Le previsioni di cui al presente Accordo integrano a tutti gli effetti il CCNL “*Terzo Settore, Sport e Altri Enti senza scopo di lucro*” del 27/09/2019 con validità sino al 30 Settembre 2022.