

**PROTOCOLLO D'INTESA PER LA REALIZZAZIONE DELL'APPRENDISTATO
PROFESSIONALIZZANTE DEI LAVORATORI DIPENDENTI DA AGENZIE DI
SCOMMESSE**

tra

**ASSONAI
SAGI SPORT**

con l'assistenza della **CONFCOMMERCIO**

FILCAMS/CGIL, FISASCAT/CISL, UILTUCS-UIL

PREMESSO CHE

- in data 24 marzo 2012 è stato siglato dalle Parti Sociali l'accordo di riordino complessivo della disciplina dell'apprendistato nel settore terziario, distribuzione e servizi, di cui il presente protocollo costituisce integrazione;
- è sorta la necessità di estendere detto accordo alle particolari figure professionali di cui al Protocollo aggiuntivo per la disciplina dei lavoratori dipendenti da agenzie di scommesse, al fine di favorire l'occupazione e la stabilizzazione del settore;
- per quanto non espressamente disciplinato nella presente intesa, risulta applicabile l'accordo di riordino dell'apprendistato nel settore terziario, distribuzione e servizi del 24 marzo 2012;

...- Obiettivi dell'apprendistato

L'apprendistato nelle agenzie di scommesse è finalizzato a consentire al giovane lo svolgimento di percorsi formativi finalizzati all'acquisizione delle competenze specifiche delle figure professionali all'articolarsi della dinamica organizzativa delle aziende e delle unità produttive operanti nel settore dell' accettazione delle scommesse sportive.

... - Trattamento normativo

L'apprendista ha diritto, durante il periodo di apprendistato, allo stesso trattamento normativo previsto dalla disciplina contrattuale nazionale del Terziario per i lavoratori appartenenti alla qualifica per la quale egli è stato assunto.

Fermo restando il godimento delle ore di permesso di cui al primo comma dell'art. 146, le ulteriori ore di permesso di cui al comma terzo e quarto del medesimo art. 146 verranno riconosciute in misura pari al 50% decorso un periodo pari alla metà della durata del contratto e in misura pari al 100% dal termine del periodo di apprendistato.

Al fine di favorire l'occupazione e la stabilizzazione, è consentito il lavoro a tempo parziale per una durata non inferiore al 50% (pari a 20 ore settimanali), ferme restando per l'apprendistato professionalizzante le ore di formazione e le durate indicate nelle tabelle A e B.



PIANO ORARIO CURRICOLARE

accordo di riordino

PROFILI PROFESSIONALI	Ore complessive di formazione professionale	DURATA
Specialistiche conoscenze tecnico- scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 1° livello)	280	36 mesi
approfondite conoscenze tecnico- scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze (inquadramento finale al 2° livello)	240 (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione superiore di 2° grado o di laurea universitaria 210 ore)	36 mesi
particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico- pratica (inquadramento finale al 3° livello)	210	36 mesi
specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche (inquadramento finale al 4° livello)	180	36 mesi
Normali conoscenze ed adeguate capacità tecnico- pratiche (inquadramento finale al 5° livello)	160	36 mesi

PROFilo 1 – ADDETTO LOGISTICA/GESTIONE AGENZIA

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

- 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

- 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

- 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 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.
- 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

- 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

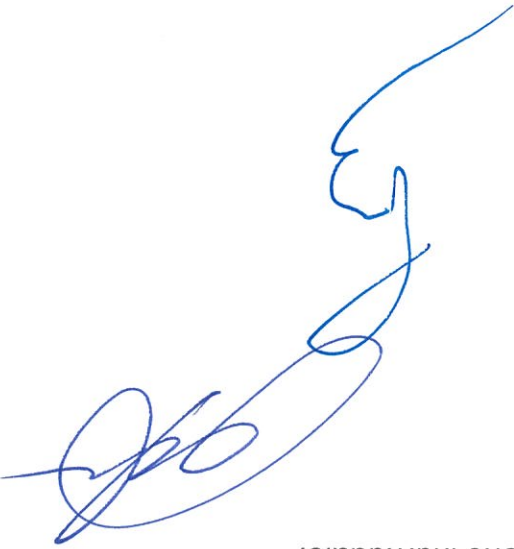
- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio.
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere la collocazione della propria area di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

- 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 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 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

- 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

- 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

- 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 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 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 funzionali alle attività di preparazione della sala per 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.

