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

L'anno 2006, il giorno 31 del mese di luglio in Roma

**tra**

**SNAI** (Sindacato Nazionale Agenzie Ippiche) rappresentato dal Presidente, dott. Francesco Ginestra, assistito dal Rag. Antonio Palmisano e dall'Avv. Enrico Claudio Schiavone

**SAGI SPORT** rappresentato dal dott. Massimo Temperelli

con l'assistenza della **CONFCOMMERCIO**, nella persona del dott. Basilio Mussolin e del dott. Guido Lazzarelli

**e**

la **Federazione Italiana Lavoratori Commercio, Turismo e Servizi FILCAMS/CGIL**,rappresentata da Piero Marconi

la **Federazione Italiana Sindacati Addetti Servizi Commerciali Affini e del Turismo FISASCAT/CISL**, rappresentata da Giovanni Pirulli; Alfredo Magnifico

la **Unione Italiana Lavoratori Turismo Commercio e Servizi UILTuCS-UIL**, rappresentata da Marco Marroni; Bruno Pilo

## PREMESSO CHE

- la Legge 14 febbraio 2003, n. 30 in materia di occupazione e mercato del lavoro ed il Decreto Legislativo di attuazione del 10 settembre 2003 n. 276 hanno istituito l'apprendistato professionalizzante secondo le previsioni degli articoli 49 e seguenti del decreto stesso;
- il comma 5 bis del citato art. 49 dispone che, fino all'approvazione della Legge Regionale di definizione dei profili formativi, la disciplina dell'apprendistato professionalizzante è rimessa ai contratti collettivi nazionali di categoria stipulati da associazioni dei datori di lavoro e prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale;

## CONSIDERATO CHE

- in data 2 luglio 2004 è stato siglato tra Confcommercio e Filcams-CGIL, Fisascat-CISL e Uiltucs-UIL il CCNL per i dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi, che disciplina il rapporto di apprendistato per la generalità delle aziende del settore;
- in data 18 ottobre 2005 le parti in epigrafe hanno sottoscritto il protocollo aggiuntivo al CCNL terziario per la disciplina dei lavoratori dipendenti da agenzie di scommesse;
- nel predetto accordo le Parti stipulanti hanno concordato sull'applicazione della disciplina dell'apprendistato professionalizzante per le figure professionali aggiuntive al sistema di classificazione disciplinata dal CCNL terziario;
- i profili professionali di cui sopra non sono ricompresi nel modello sperimentale sottoscritto presso l'ISFOL, d'intesa con il Ministero del lavoro, in data 10 gennaio 2002, per la parte relativa ai contenuti formativi per gli apprendisti disciplinati dal CCNL Terziario;
- le parti hanno ravvisato la necessità, al fine di consentire la piena operatività dell'Istituto e fornire un adeguato strumento di supporto alle imprese, ai lavoratori ed alle Istituzioni regionali, per la redazione dei piani formativi individuali, di definire congiuntamente, sulla scorta dell'esperienza del richiamato Protocollo ISFOL 2002, i contenuti formativi per le professionalità specificamente individuate nel Protocollo aggiuntivo per i dipendenti di agenzie di scommesse.

Tutto ciò premesso e considerato, stipulano e convengono quanto segue.

Le premesse formano parte integrante dell'accordo.

## ARTICOLO 1

### 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 funzionali all'articolarsi della dinamica organizzativa delle aziende e delle unità produttive operanti nel settore dell' accettazione delle scommesse sportive.

## ARTICOLO 2

### Formazione

Il profilo formativo ed i piani formativi delle figure di cui all'art. 1 sono allegati al presente accordo e ne costituiscono parte integrante.

La formazione potrà avvenire all'esterno o all'interno delle aziende che dispongano di tutte le competenze necessarie.

La formazione potrà essere attuata mediante:

- frequenza di corsi predisposti da Enti e strutture formative accreditate;

- frequenza di corsi interni, effettuati da istruttori individuati nei ruoli del personale specializzato nelle aree di intervento formativo, quali dirigenti o quadri aziendali, o direttamente il titolare;
- formazione a distanza (c.d. *e-learning*);
- formazione ottenuta durante lo svolgimento dell'attività lavorativa (c.d. *on the job training*), sotto la supervisione di personale esperto;
- formazione trasversale, fornita anche da soggetti esterni, in materia di organizzazione del lavoro, diritti e doveri dei lavoratori e di igiene e sicurezza.

Nel percorso formativo la sequenza temporale di presentazione dei contenuti dovrà riflettere principalmente le attività svolte dal personale ai vari livelli di carriera.

Le ore di formazione saranno pari a 120 annue così suddivise:

- 42 ore relative ai contenuti a carattere trasversale;
- 78 ore relative ai contenuti a carattere professionalizzante.

La formazione svolta dovrà essere annotata sul libretto formativo o, in attesa di detto documento personale, su registro aziendale equipollente. Deve in ogni caso essere garantita la tracciabilità della formazione svolta.

E' garantita inoltre la presenza costante di un tutore in possesso dei requisiti di legge.

Al termine dell'apprendistato i lavoratori saranno sottoposti ad un test al solo fine di consentire agli stessi una corretta autovalutazione e di permettere all'azienda il riconoscimento della qualificazione raggiunta.

## ARTICOLO 3

### Parere di conformità

Secondo le disposizioni dell'art. 47 del vigente CCNL Commercio e Terziario le aziende si impegnano ad aderire agli enti bilaterali territoriali e a sottoporre i piani formativi al parere di conformità degli enti stessi.

## ARTICOLO 4

### Inquadramento dell'apprendista e retribuzione

Per i giovani avviati in apprendistato secondo il presente Protocollo si farà riferimento alla disciplina prevista dall' art. 42 fino all'art. 60 compreso, del CCNL Terziario 2 luglio 2004.

## ARTICOLO 5

### Efficacia dell'accordo

Il presente accordo ha efficacia su tutto il territorio nazionale e sarà trasmesso a cura delle parti firmatarie a tutti i competenti organismi regionali.

Letto, confermato e sottoscritto.

CONFCOMMERCIO

FILCAMS -CGIL

SNAI

FISASCAT-CISL

SAGI SPORT

UILTUCS-UIL

# 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 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 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 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.

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.