Verbale di Accordo del 24/04/ 2012

Verbale di stipula

Il giorno 24 aprile 2012 in Roma

tra

- la Federazione italiana agenti immobiliari professionali: F I.A.I.P., rappresentata dal Vice - Presidente Nazionale delegato al CCNL e Previdenza Salvatore Stolfi con la consulenza del Dr. Donato Menichella,

e

- la Federazione del commercio turismo e servizi: FISASCAT-CISL, rappresentata dal Sig. Ferrucio Fiorot
- l'Unione italiana lavoratori turismo commercio e servizi: UILTUCS-UIL, rappresentata dal Sig. Parmenio Stroppa,

si è stipulato il seguente Accordo sulla disciplina contrattuale dell'Apprendistato presso il CCNL per i Dipendenti da Agenti Immobiliari professionali, Mandatari a titolo oneroso e Mediatori creditizi,

Premessa

Le parti, preso atto delle disposizioni legislative in materia di apprendistato di cui alla L. 247 /2007 ed al D. Lgs. n. 167/2011, considerata la revisione e razionalizzazione dei rapporti di lavoro con contenuto formativo operata con la citata normativa ribadiscono che la fattispecie contrattuale in parola costituisce uno strumento di fondamentale importanza affinchè sia favorita la costruzione di percorso situato tra sistema scolastico e mondo del lavoro e volto a favorire l'incremento dell'occupazione giovanile deve consentire l'acquisizione di competenze da subito adeguate ad un proficuo svolgimento della prestazione lavorativa.
Le parti quindi convengono che, il contratto di apprendistato, che è un contratto a tempo indeterminato finalizzato alla formazione ed all'occupazione dei giovani, è definito in relazione alle seguenti tipologie:

1. contratto di apprendistato per la qualifica e il diploma professionale;
2. contratto di apprendistato professionalizzante;
3. contratto di apprendistato di alta formazione e ricerca.

Le parti, preso atto di quanto disposto dal D. Lgs. n. 167/2011 che attribuisce alla loro competenza per l'apprendistato di cui al punto 1, le modalità di erogazione della formazione aziendale, nonchè per l'apprendistato di cui al punto 2 la qualificazione contrattuale da conseguire, la durata del contratto per la sua componente formativa, unitamente alla durata ed alle modalità di erogazione della formazione professionalizzante, definiscono la presente disciplina dell'istituto dell'apprendistato.

Dichiarazione a verbale
Le parti, inoltre, condividendo la necessità di armonizzare la disciplina legale e la disciplina contrattuale anche in relazione alla fase formativa, concordano di attivare strumenti contrattuali coerenti con il modello/sistema di "Relazioni sindacali" previsto dal presente C.C.N.L. e finalizzati all'obiettivo di incrementare l'occupazione e la sua qualificazione e si impegnano a promuovere intese con le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano per le parti che la legge ad essi demanda, e assegnano all'Ente Bilaterale Nazionale di categoria un ruolo primario per il monitoraggio delle offerte formative sul territorio.
Le parti inoltre confermano che la fattispecie contrattuale dell'apprendistato è materia disciplinata esclusivamente al livello nazionale di contrattazione, eventuali modalità di erogazione della formazione per l'apprendistato per la qualifica e il diploma professionale potranno comunque essere concordate a livello regionale.

Norma transitoria – Ai contratti di apprendistato stipulati precedentemente alla data di stipula del presente continueranno ad applicarsi le disposizioni di cui al C.C.N.L. 01 gennaio 2011.

Art. 1 – Proporzione numerica

Le parti convengono che il numero di apprendisti che l'imprenditore ha facoltà di occupare nella propria azienda non può superare il 100 per cento dei lavoratori specializzati e qualificati in servizio presso l'azienda stessa.

L'imprenditore che non ha alle proprie dipendenze lavoratori qualificati o specializzati, o ne ha meno di 3, può assumere apprendisti in numero non superiore a 3.

Art. 2 – Età per l'assunzione

Le parti convengono che, in applicazione di quanto previsto dal D. Lgs. n. 167/, potranno essere assunti con il contratto di apprendistato professionalizzante i giovani di età compresa tra i 18 e i 29 anni compiuti, ovvero a partire dal compimento dei 17 anni se in possesso di una qualifica professionale conseguita ai sensi del D. Lgs. n. 226/2005,

Art. 3 – Disciplina generale

Ai fini dell'assunzione di un lavoratore apprendista è necessario un contratto in forma scritta nel quale debbono essere indicati almeno la prestazione di lavoro e le relative mansioni, l'eventuale periodo di prova, il livello di inquadramento iniziale, quello intermedio e quello finale, la qualifica che potrà essere acquisita al termine del rapporto e la durata del periodo di apprendistato e il piano formativo individuale secondo quanto disposto dal presente accordo. Per le fattispecie di cui alle lettere a) e c)dell'art. 1, D. Lgs. n. 167/2011 sono fatti salvi i diversi termini individuati dai soggetti competenti.

Le parti concordano che il periodo di formazione dovrà terminare di norma 30 giorni prima della scadenza del contratto di apprendistato.

La malattia, l'infortunio o altre cause di sospensione involontaria del rapporto superiore a 30 giorni consecutivi comportano la proroga del termine di scadenza del contratto di apprendistato, con il conseguente posticipo anche dei termini connessi ai benefici contributivi.

Durante lo svolgimento dell'apprendistato le parti potranno recedere dal contratto solo in presenza di una giusta causa o di un giustificato motivo.

Alla scadenza del contratto, qualora una delle parti intenda recedere dal rapporto, sarà tenuta, ai sensi dell'art. 2, lett. m), D. Lgs. n. 167/2011, a comunicarlo con un preavviso scritto pari a 30 giorni decorrente dalla scadenza del periodo di formazione.

Art. 4 – Procedure di applicabilità per le assunzioni in apprendistato professionalizzante.

I datori di lavoro che intendano assumere apprendisti, debbono presentare domanda, corredata dal piano formativo, predisposto anche sulla base di progetti standard e/o programmi formativi predisposti dalle autorità competenti, alla specifica Commissione istituita presso l'Ente bilaterale nazionale la quale esprimerà il proprio parere di conformità in rapporto alle norme previste dal C.C.N.L. in materia di apprendistato, ai programmi di formazione indicati dall'azienda ed ai contenuti del piano formativo, finalizzato al conseguimento delle specifiche qualifiche professionali.

Ai fini del rilascio del parere di conformità, la Commissione è tenuta alla verifica della congruità del rapporto numerico fra apprendisti e lavoratori qualificati, della ammissibilità del livello contrattuale di inquadramento, del rispetto della condizione di cui al successivo art. 5 (Percentuale di conferma), nonché della verifica della dichiarazione da parte del datore di lavoro:

- di applicare integralmente il C.C.N.L.,

Art. 10 – Riconoscimento precedenti periodi di apprendistato

Il periodo di apprendistato effettuato presso altre aziende, le ore di formazione per l'acquisizione di competenze base e trasversali e le ore di formazione professionalizzante saranno computate presso il nuovo datore, anche ai fini dell'assolvimento degli obblighi formativi, purché per la formazione professionalizzante, l'addestramento si riferisca alle stesse attività e non sia intercorsa, tra un periodo e l'altro, una interruzione superiore ad un anno.

Art. 11 – Obblighi del datore di lavoro

Il datore di lavoro ha l'obbligo:

a) di impartire o di far impartire nella sua azienda, all'apprendista alle sue dipendenze, l'insegnamento necessario perché possa conseguire la capacità per diventare lavoratore qualificato;

b) di consentire all'apprendista, senza operare trattenuta alcuna sulla retribuzione, lo svolgimento della formazione prevista nel piano formativo individuale, computando le ore di formazione all'interno dell'orario di lavoro;

c) di accordare i permessi retribuiti necessari per gli esami relativi al conseguimento di titoli di studio nella misura massima di 40 ore annue.

Art. 12 – Doveri dell'apprendista

L'apprendista deve:

a) seguire le istruzioni del datore di lavoro o della persona da questi incaricata della sua formazione professionale e seguire col massimo impegno gli insegnamenti che gli vengono impartiti;

b) prestare la sua opera con la massima diligenza;

c) partecipare attivamente con assiduità e diligenza alle attività formative previste nel proprio piano formativo individuale, nel rispetto delle modalità ivi previste;

e) osservare le norme disciplinari generali previste dal presente contratto e le norme contenute negli eventuali regolamenti interni delle strutture lavorative, purché questi ultimi non siano in contrasto con le norme contrattuali e di legge.

L'apprendista è tenuto a svolgere la formazione di cui al presente accordo, anche se in possesso di un titolo di studio studio post-obbligo, laurea breve e/o magistrale, o di attestato di qualifica professionale idoneo rispetto alla attività da svolgere.

Parte II - Apprendistato professionalizzante

Art. 13 –Sfera di applicazione

L'apprendistato professionalizzante è ammesso per tutte le qualifiche e mansioni comprese nel secondo, terzo, quarto e quinto livello della classificazione del personale.

Le parti concordano di confermare l'Apprendistato Professionalizzante "specialistico" di cui all'accordo di rinnovo del 27 luglio 2011, per mansioni contrattuali per la cui esecuzione è prevista dal CCNL e dalla normativa vigente il requisito del superamento dell'esame presso le competenti CCIA, la cui regolamentazione, definizione e modalità e durata di formazione sono coerenti con la disciplina del presente accordo.

Art. 14 – Percentuale di conferma

La disciplina relativa alla sfera di applicazione, proporzione numerica e durata dell'apprendistato, non è applicabile ai datori di lavoro che intendano assumere apprendisti e non risultino aver mantenuto in servizio almeno il 70 per cento dei lavoratori, ovvero di uno su due, ovvero di due su tre, il cui contratto di apprendistato, sia venuto a scadere nei ventiquattro mesi precedenti.

A tale fine fermo restando quanto previsto dalla lettera l), comma 1, dell'art. 2, D. Lgs. n. 167/2011, non si computano i lavoratori che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa, quelli licenziati per mancato superamento del periodo di prova, e quelli che, al termine del rapporto di apprendistato, abbiano rifiutato la proposta di rimanere in servizio con rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

La limitazione di cui al 1° comma del presente articolo non si applica quando nel biennio precedente sia venuto a scadere un solo contratto di apprendistato.

Art. 15 – Durata dell'apprendistato

Il rapporto di apprendistato si estingue in relazione alle qualifiche da conseguire secondo le scadenze di seguito indicate:

Livello	Durata
2°	36 Mesi
3°	36 Mesi
4°	36 Mesi
5°	36 Mesi

Art. 16 - Formazione: Durata

L'impegno formativo dell'apprendista è determinato, per l'apprendistato professionalizzante in un monte di formazione interna o esterna all'azienda, come da tabella:

Profili professionali	**Ore complessive di formazione professionalizzante**
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)
inquadramento finale al 3° livello	**210**
inquadramento finale al 4° livello	**180**
inquadramento finale al 5° livello	**160**

Al livello di contrattazione territoriale potrà essere, stabilito un differente impegno formativo e specifiche modalità di svolgimento della formazione interna ed, in coerenza con le cadenze dei periodi lavorativi, tenendo conto delle esigenze determinate dalle fluttuazioni stagionali dell'attività.

Le attività formative svolte presso più datori di lavoro, così come quelle svolte presso gli Istituti di formazione accreditati, si cumulano ai fini dell'assolvimento degli obblighi formativi.

E' facoltà del datore di lavoro anticipare in tutto o in parte le ore di formazione previste per gli anni successivi. Le ore di formazione di cui al presente articolo sono comprese nell'orario normale di lavoro.

Art. 17 - Formazione: Modalità di erogazione

La formazione a carattere professionalizzante può essere svolta in aula, on the job, nonché tramite lo strumento della formazione a distanza (FAD) e strumenti di e-learning ed in tal caso l'attività di accompagnamento potrà essere svolta in modalità virtualizzata e attraverso strumenti di teleaffiancamento o videocomunicazione da remoto.

Qualora l'attività formativa venga svolta esclusivamente all'interno dell'azienda, la stessa dovrà essere in condizione di erogare formazione ed avere risorse umane idonee a trasferire conoscenze e competenze richieste dal piano formativo, assicurandone lo svolgimento in idonei ambienti, come indicato nel piano formativo.

La registrazione della formazione erogata, in assenza del libretto formativo del cittadino, potrà avvenire anche attraverso supporti informatici e fogli firma.

Art. 18 - Formazione: Contenuti

Le parti convengono di confermare i profili formativi ed i piani formativi previsti dall'allegato n° 7 al "Verbale di accordo per il rinnovo della parte normativa del CCNL Ag. Imm." del 22/03/2007 nonché dal Verbale d'accordo del **22/04/ 2010 e dall'Accordo di rinnovo del 27/07/2011,** che si intendono ivi richiamati.

Le attività formative sono articolate in contenuti a carattere trasversale di base e contenuti a carattere professionalizzante.

In particolare sia i contenuti a carattere trasversale di base sia quelli a carattere tecnico-professionale sono predisposti per gruppi di profili omogenei della categoria in modo da consentire l'acquisizione delle conoscenze e competenze necessarie per adibire proficuamente l'apprendista nell'area di attività aziendale di riferimento.

Le attività formative a carattere trasversale di base dovranno perseguire gli obiettivi formativi articolati nelle seguenti quattro aree di contenuti:

- competenze relazionali
- organizzazione ed economia
- disciplina del rapporto di lavoro
- sicurezza sul lavoro

secondo il modello (allegato) che costituisce parte integrante del presente C.C.N.L..

I contenuti e le competenze tecnico-professionali da conseguire mediante esperienza di lavoro dovranno essere definiti sulla base dei seguenti obiettivi formativi:

- conoscere i prodotti e servizi di settore e contesto aziendale
- conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità
- conoscere e saper utilizzare tecniche e metodi di lavoro
- conoscere e saper utilizzare strumenti e tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)
- conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- secondo il modello allegato che costituisce parte integrante del C.C.N.L..

Il recupero eventuale di conoscenze linguistiche/matematiche sarà effettuato all'interno dei moduli trasversali di base e tecnico-professionali.

Art. 19 - Riconoscimento della qualifica professionale

Al termine del rapporto di apprendistato il datore di lavoro attesterà l'avvenuta formazione e darà comunicazione per iscritto all'apprendista 30 giorni prima della scadenza del periodo formativo dell'eventuale acquisizione della qualifica professionale.

Il datore di lavoro, inoltre, è tenuto a comunicare entro 5 giorni all'ente bilaterale nazionale i nominativi degli apprendisti ai quali sia stata attribuita la qualifica.

Il datore di lavoro è tenuto, altresì, a comunicare al competente Centro per l'impiego i nominativi degli apprendisti di cui per qualunque motivo sia cessato il rapporto di lavoro ovvero sia stato trasformato con attribuzione della qualifica, entro il termine di 5 giorni dalla cessazione o dalla trasformazione stessa.

In assenza del libretto formativo del cittadino, le comunicazioni di cui ai commi precedenti varranno anche ai fini dell'attestazione del percorso formativo.

Art. 20 – Rinvio alla legge

Per quanto non disciplinato dal presente accordo le parti fanno espresso riferimento alle disposizioni di legge vigenti in materia ed alle previsioni contenute nella disciplina contrattuale
nazionale del terziario

Art. 21 – Decorrenza

Il presente accordo decorre dal 24 aprile 2012.

Dichiarazione delle Parti n. 1

Le Parti si danno reciprocamente atto che, qualora intervenissero significative modifiche legislative sull'istituto dell'apprendistato a seguito della conclusione della trattativa sulla riforma del mercato del lavoro, si incontreranno per operare le opportune armonizzazioni ai contenuti del presente accordo.

Modello di richiesta del parere di conformità

DA STAMPARE SU CARTA INTESTATA
DELLA DITTA

Alla cortese attenzione della

Commissione Paritetica

c/o E.B.N.A.I.P.

P.le Flaminio 9

00196 ROMA

Il sottoscritto, _____, nella qualità di _____ della ditta _____ con sede in _____ (_____) in via _____ esercente l'attività di _____ C.F. _____ P.IVA _____

ai sensi del disposto dal vigente C.C.N.L. Agenti immobiliari professionali e mandatari a titolo oneroso.

CHIEDE

alla COMMISSIONE PARITETICA istituita presso l'ENTE BILATERALE NAZIONALE AGENTI IMMOBILIARI PROFESSIONALI il

PARERE DI CONFORMITA'

per l'instaurazione di un rapporto di apprendistato

☐ in diritto-dovere di istruzione/formazione ☑ professionalizzante ☐ di alta formazione

con il/la Sig./Sig.ra _____ nato/a a _____ (____) il _____ C.F. _____ per il conseguimento della qualifica di

_____ di _____ livello, settore Agenti Immobiliari Professionali, con mansioni di _____ per la durata di _____ mesi con orario di lavoro:

❑ a tempo pieno pari a 40 ore settimanali.

❑ a tempo parziale pari a _____ ore settimanali.

A tale scopo, il sottoscritto, consapevole della responsabilità penali previste in caso di dichiarazioni false e/o mendaci, così come stabilito dall'art. 76 del D.P.R. 445/00, nonché delle conseguenze connesse all'annullamento del parere di conformità, dichiara quanto segue:

1. L'organico del personale dipendente dell'impresa è così composto:

Lavoro subordinato:	N. dipendenti attualmente impiegati	
Contratti di Apprendistato:	N. apprendisti attualmente in carica	
	N. contratti di apprendistato scaduti negli ultimi 2 anni	
	di cui n. contratti trasformati in lavoro dipendente negli ultimi 2 anni	
	di cui n. rapporti di apprendistato interrotti o non proseguiti negli ultimi 2 anni:	
	- di cui con dimissioni dell'apprendista *	
	- di cui licenziati per giusta causa	
	motivi del licenziam.: _____ _____ _____	

* il datore di lavoro si impegna a mandare le dimissioni degli apprendisti o la dichiarazione degli stessi di rifiutare un rapporto di lavoro a tempo indeterminato qualora la commissione paritetica ne facesse richiesta

nonché:

☐ di applicare il C.C.N.L. Agenti immobiliari professionali e Mandatari a titolo oneroso;

☐ di essere in condizione di regolarità con la contribuzione previdenziale ed assicurativa nonché in relazione agli adempimenti fiscali;

☐ di essere in condizione di regolarità con il versamento dei contributi previsti dal C.C.N.L. in materia di QSC.

Il datore di lavoro si impegna a far in modo che l'apprendista frequenti l'**attività formativa** così come previsto dalle vigenti disposizioni normative nazionali e regionali nonché dalla contrattazione collettiva, nelle modalità e nella durata previste dalla legge. Più in particolare l'impresa:

- si impegna a far in modo che l'apprendista frequenti i **corsi di formazione**;
- dichiara di nominare il sig./la sig.ra _____ quale **Referente** che affiancherà l'apprendista nelle attività di formazione pratica interna all'azienda;
- dichiara che durante la formazione pratica interna all'azienda l'apprendista verrà formato nei seguenti **contenuti teorici** e/o **pratici**:

  _____

  _____

  _____

  _____

  _____.

Nell'ipotesi di eventuali modifiche del contesto d'impresa, contrattualmente e/o legislativamente significative, il datore di lavoro s'impegna altresì a comunicare le stesse a codesto EBNAIP per la conferma della conformità.

Data _____ _____

timbro e firma

Si allegano alla presente:

☐ certificazione di regolarità contributiva rilasciata dagli enti preposti (INPS ed INAIL);

☐ autocertificazione del richiedente a norma del disposto dal Verbale d'Accordo – CCNL FIAIP del 05/07/2007 (N.B.: qualora ne ricorrano i requisiti);

☐ fotocopia della ricevuta del versamento acconto QSC a norma del disposto dal Verbale d'Accordo – CCNL FIAIP del 04/12/2007 (N.B.: qualora ne ricorrano i requisiti);

☐ Piano Formativo individuale;

☐ fotocopia del documento d'identità valido del dichiarante;

☐ fotocopia del codice fiscale del dichiarante;

☐ altro _____ .

INFORMATIVA E CONSENSO PER LA PRIVACY

Il sottoscritto, _____, C.F. _____nella qualità di _____ della ditta _____, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs.. 196/2003, consente al trattamento dei dati inviati nella misura necessaria per il conseguimento del parere di conformità per l'assunzione di lavoratori con contratto di apprendistato professionalizzante, così come previsto dalla vigente legislazione e dal CCNL per i dipendenti da Agenti Immobiliari Professionali e Mandatari a titolo oneroso e per tutte attività riconducibili alla gestione, al monitoraggio ed all'analisi del contratto di apprendistato.

Consente altresì all'inserimento e conservazione in un suo archivio – banca dati tutti i dati contenuti nella presente scheda; autorizza inoltre EBNAIP ad inviargli comunicazioni scritte/telefoniche relative ad iniziative e servizi proposti dall'Ente stesso.

Data _____ _____

timbro e firma

Modello di Piano Formativo Individuale

Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da

Agenti Immobiliari Professionali, mandatari a titolo oneroso e Mediatori creditizi

PIANO FORMATIVO INDIVIDUALE

P.F.I. relativo all'assunzione del/la Sig./ra:

_____

1. Azienda

Ragione Sociale:_____

Sede (indirizzo):_____

CAP (Comune):_____

P. IVA. _____ Cod. Fisc.: _____

Tel.: _____ Fax: _____

E – mail: _____

Legale Rappresentante (nome e cognome):

_____

2. Apprendista

Dati anagrafici

Cognome: _____ Nome: _____

Cod. Fisc.: _____ Cittadinanza.: _____

Scadenza Permesso di soggiorno (nel caso straniero non comunitario):_____

Nato a _____ il _____

Residenza/domicilio: Via_____, N°_____

Comune _____ Prov. ____

Tel.: _____ Fax: _____

E – mail: _____

Dati relativi alle esperienze formative e di lavoro

Titoli di studio posseduti:

_____

_____

_____

Esperienze lavorative:

_____

_____

_____

_____

_____

Formazione extra scolastica (compresa quella svolta in apprendistato):

a) _____
_____;

b) _____
_____;

c) _____
_____.

Aspetti normativi

Data assunzione:_____

Qualifica da conseguire:_____

Durata:_____ Mesi.

Livello di inquadramento iniziale:_____

Livello di inquadramento finale:_____

3. Referente

Referente aziendale: Sig./ra: _____

Cod. Fisc.: _____ Livello di inquadramento: _____

Anni di esperienza: _____

4. Contenuti formativi

1) Aree tematiche trasversali

1. *Competenze relazionali*
   - valutare tutte le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;
   - comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna;
   - analizzare e risolvere situazioni problematiche;
   - definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.

2. *Organizzazione ed economia*
   - conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'agenzia;
   - conoscere i principali elementi economici di impresa: le condizioni ed i fattori di redditività di impresa (redditività di impresa (produttività, efficacia ed efficienza); il contesto di riferimento di un impresa (prestazioni e servizi, reti, mercato, ecc.);
   - saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente.
   - Conoscere e utilizzare, ove necessario, gli strumenti informativi, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
   - Conoscere e utilizzare, ove necessario,le nozioni di base di una lingua straniera.
   - Conoscere la normativa di base relativa al settore della intermediazione (principi fondamentali di Diritto Costituzionale, Diritto Civile, commerciale, della mediazione e prassi legale in materia di compravendita e locazione immobiliare).

3. *Disciplina del rapporto di lavoro*
   - conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;

- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di mutui immobiliari
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di leasing immobiliari
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy
- Conoscere e saper applicare le metodologie di organizzazione degli archivi cartacei ed elettronici
- Conoscenza sulla suddivisione delle competenze dei vari enti, uffici ed istituzioni sia privati che della Pubbl. Amministrazione attinenti alle attività d'agenzia
- Conoscere e saper utilizzare la documentazione inerente la richiesta e/o al trasmissione d'informazioni da e verso la clientela

5. Articolazione e modalità di erogazione della formazione

(N.b.: E' possibile optare per più opzioni barrandole):

INTERNA

- ☐ Aula
- ☐ On the job
- ☐ Affiancamento
- ☐ Seminari
- ☐ Esercitazioni di gruppo
- ☐ Testimonianze
- ☐ Action learning
- ☐ Visite aziendali
- ☐ F.A.D.

ESTERNA

- ☐ Aula
- ☐ Affiancamento
- ☐ Seminari
- ☐ Esercitazioni di gruppo
- ☐ Testimonianze
- ☐ Action learning
- ☐ Visite aziendali

timbro e firma

Profili Formativi CCNL Dipendenti da Agenti Immobiliari, Mandatari a titolo oneroso e Mediatori creditizi

Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da

Agenti Immobiliari Professionali, mandatari a titolo oneroso e Mediatori creditizi

APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

I contenuti formativi dei seguenti profili si articolano in una parte uguale per tutti attinente alle competenze trasversali e in una parte differenziata attinente alle competenze tecnico professionali specifiche.

Contenuti trasversali – Parte comune a tutti i profili –

1. *Competenze relazionali* :

valutare tutte le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;

comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna;

analizzare e risolvere situazioni problematiche;

definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.

2. *Organizzazione ed economia:*

conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'agenzia;

conoscere i principali elementi economici di impresa: le condizioni ed i fattori di redditività di impresa (redditività di impresa (produttività, efficacia ed efficienza); il contesto di riferimento di un impresa (prestazioni e servizi, reti, mercato, ecc.);

saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente.

conoscere e utilizzare, ove necessario, gli strumenti informativi, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.

conoscere e utilizzare, ove necessario,le nozioni di base di una lingua straniera.

conoscere la normativa di base relativa al settore della intermediazione (principi fondamentali di Diritto Costituzionale, Diritto Civile, commerciale, della mediazione e prassi legale in materia di compravendita e locazione immobiliare).

3. *Disciplina del rapporto di lavoro*:
conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti

contrattuali;

conoscere i diritti ed i doveri dei lavoratori;

conoscere gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro;

4. *sicurezza sul lavoro*:
conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;

conoscere i principali fattori di rischio,

conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione;

5. Privacy

conoscere la normativa relativa alla privacy;

6. *Primo soccorso*:

conoscere le principali nozioni in ordine al primo soccorso in ottemperanza al D.M. 388 del

15/7/03

Contenuti tecnico professionali specifici per i profili formativi: sezione Dipendenti da Agenti Immobiliari e Mandatari a titolo oneroso

1. *Addetti alle attività di amministrazione e mansioni di segreteria*:

archivisti; protocollisti; schedaristi; centralinisti; addetti alla compilazione di scritture elementari e/o semplificate, di registri e repertori obbligatori;

stenodattilografi; dattilografi; operatori informatici; addetti di segreteria con mansioni esclusivamente d'ordine; aiuto contabili; addetti alla compilazione di libri paga, dei contributi e della relativa modulistica sulla base di schemi predeterminati;

traduttori; operatori informatici con capacità di intervenire nei programmi;

contabili di concetto;

a. Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
b. Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
c. Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
d. Gestione flussi informativi e comunicativi
e. Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico

archivi immobili, degli archivi anagrafici e degli atti in genere;

addetti esclusivamente alle informazioni ai clienti e all'organizzazione degli archivi degli immobili disponibili alla vendita e alla locazione;

a. Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
b. Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
c. Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
d. Gestione flussi informativi e comunicativi
e. Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico
f. Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative
g. Conoscere e saper utilizzare le procedure operative
h. Conoscere la documentazione inerente il servizio
i. Conoscere la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
j. Saper leggere ed applicare la indicazioni e le informazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
k. Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
l. Conoscere e sapere applicare le normative locali in materia di intermediazione e locazione immobiliare
m. Conoscere e sapere applicare le prassi locale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
n. Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di mutui immobiliari
o. Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di leasing immobiliari
p. Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy
q. Conoscere e saper applicare le metodologie di organizzazione degli archivi cartacei ed elettronici
r. Conoscenza sulla suddivisione delle competenze dei vari enti, uffici ed istituzioni sia privati che della Pubbl. Amministrazione attinenti alle attività d'agenzia
s. Conoscere e saper utilizzare la documentazione inerente la richiesta e/o al trasmissione d'informazioni da e verso la clientela

4. ***Addetti all'accettazione clienti e gestione immobili turistici:***

addetti all'accettazione clienti nell'ambito della locazione in località turistiche; impiegati con mansioni di contatto con il pubblico previste al IV livello in grado di parlare e scrivere una o più lingue straniere ai quali ne sia richiesta la prestazione;

addetti ai servizi di gestione degli immobili turistici;

a. Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
b. Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
c. Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
d. Gestione flussi informativi e comunicativi
e. Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico
f. Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative

r. Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy
s. Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy
t. Conoscenza sulla suddivisione delle competenze dei vari enti, uffici ed istituzioni sia privati che della Pubblica Amministrazione attinenti alle attività d'agenzia
u. Conoscere e saper utilizzare la documentazione inerente la richiesta e/o al trasmissione d'informazioni da e verso la clientela
v. Conoscere e saper utilizzare la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
w. Conoscere e saper applicare le metodologie di valutazione d'immobile inerenti gli aspetti architettonico/costruttivi
x. Conoscere e saper applicare le metodologie di valutazione d'immobile inerenti inerenti gli aspetti economico/finanziari
y. Conoscere e saper applicare le metodologie di valutazione d'immobile inerenti il contesto ed il posizionamento.
z. Conoscenza del territorio locale

(1) Le attività svolte dall'apprendista rientranti nel novero per la cui esecuzione è previsto l'obbligo di iscrizione al ruolo di cui all'art. 2 della L. 39/89, sezione Agenti Immobiliari e/o Agenti muniti di mandato a titolo oneroso possono essere svolte solo sotto la supervisione del Titolare d'Agenzia ovvero di un referente dotato dei requisiti di legge.