

## I.4 PROFILI FORMATIVI IMPRESE DI VIAGGIO E TURISMO

(1) Per l'attuazione delle disposizioni di cui al presente regolamento, con riferimento alle imprese di viaggio e turismo sono individuate le seguenti figure.

<i>denominazione figura</i>	<i>livello corrispondente</i>	<i>durata</i>
ADDETTO/OPERATORE DI BASE	6 livello CCNL TURISMO	fino a 24 mesi
ADDETTO/OPERATORE ESPERTO	6 livello super CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO	5 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE SPECIALIZZATO	4 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
OPERATORE PROFESSIONALE	3 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi
OPERATORE GESTIONALE	2 livello CCNL TURISMO	fino a 36 mesi

(2) Le figure possono operare all'interno delle aziende di cui all'articolo 1, comma 1, punto VI CCNL Turismo 20 febbraio 2010.

(3) Le qualifiche per ciascuna figura sono quelle di cui al CCNL Turismo 20 febbraio 2010 e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione.

(4) Sono indicati di seguito i contenuti standard minimi per ciascun profilo formativo:

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a large, stylized signature that appears to be 'E'. To its right are several smaller, more fluid signatures, including one that looks like 'G', another like 'S', and a large, bold signature that resembles 'S'. There are also some scribbles and smaller initials scattered around these main signatures.

ADDETTO/OPERATORE DI BASE

Descrizione attività: La figura opera nelle agenzie di viaggio realizzando, sotto indicazione, compiti semplici

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
6 Qualifiche di cui al CCNL Turismo 20 febbraio 2010 - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera generalmente effettuando attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle indicazioni ricevute e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera.  ESEMPI : custode, portiere, mansioni di semplice attesa.	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:  a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);  b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

ADDETTO/OPERATORE ESPERTO

Descrizione attività: La figura opera nelle agenzie di viaggio, realizzando, sotto indicazione, compiti semplici

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
6 livello Super Qualifiche di cui al CCNL Turismo 20 febbraio 2010 - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione	La figura standard opera generalmente gestendo attività semplici, nel rispetto degli standard di servizio e delle norme di igiene e sicurezza, ove del caso sulla base delle indicazioni ricevute e, laddove richiesto, operando anche in una lingua estera.  ESEMPI : smistamento pratiche, guida di mezzi di trasporto, ecc	Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:  a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);  b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there is a large stylized signature, a smaller signature, a signature that looks like 'P.S.', a signature that looks like 'M', and a circular stamp or signature on the far right.

ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO

Descrizione attività : La figura svolge attività diversificate, di livello semplice e di routine nel quadro delle modalità operative conferitegli

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
5	<p>La figura standard opera generalmente attività diversificate ma nel complesso di livello semplice e di routine, e laddove richiesto, operando anche in lingue estere</p> <p>ESEMPLI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accoglienza ed orientamento della clientela,</li> <li>- operazioni amministrative e le normali operazioni di emissione e registrazione di fatture e degli incassi, anche utilizzando macchine elettroniche ovvero software dedicati alla gestione delle attività di contabilità semplice;</li> <li>- archiviazione delle pratiche di vendita,</li> <li>- autista, portavalori, ecc.</li> </ul>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

ADDETTO/OPERATORE SPECIALIZZATO

Descrizione attività : La figura effettua le diverse operazioni riguardanti prenotazioni, emissione e vendita di biglietti, vouchers, ecc anche per mezzo di terminali elettronici, ecc.

livello CCNL Turismo	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
4	<p>La figura standard opera nelle agenzie di viaggio, in condizioni di autonomia esecutiva, che svolgono sia intermediazione che organizzazione e, laddove richiesto, operando anche in lingue straniere.</p> <p>ESEMPLI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>prenotazione di posti, emissione e vendita di biglietti, voucher e documenti di viaggio;</li> <li>servizi di accompagnamento e trasferimento della clientela,</li> <li>gestione dei flussi amministrativi e contabili delle operazioni poste in essere dall'azienda;</li> <li>assistenza pre e post vendita del cliente negli aspetti che riguardano l'erogazione del servizio e rilevazione del grado di soddisfazione;</li> <li>rilevazione dei reclami dei clienti.</li> </ul>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

OPERATORE PROFESSIONALE

Descrizione attività La figura è impegnata nella creazione e vendita di programmi turistici, nella prenotazione ed emissione di biglietterie varie con capacità di costruzione tariffaria autonoma e conoscenza lingue, nelle funzioni amministrative, ecc.

livello Turismo	CCNL	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
3		<p>La figura standard opera prevalentemente nelle agenzie sia di intermediazione che di produzione con particolari conoscenze tecniche ed adeguata esperienza e, laddove richiesto, operando in lingue straniere.</p> <p>ESEMPI:</p> <p>addetto ai servizi di prenotazione dei posti, emissione di biglietti con costruzione tariffaria autonoma e conoscenza delle lingue straniere.</p> <p>tecnico specializzato nella creazione e programmazione di pacchetti e servizi turistici.</p> <p>tecnico specializzato nell'organizzazione di convegni, congressi e viaggi di incentivazione.</p> <p>tecnico specializzato nella fornitura di viaggi d'affari in base alle specifiche esigenze dei clienti.</p> <p>promotore commerciale;</p> <p>addetto all'attività di marketing.</p> <p>impiegato amministrativo e /o contabile di acquisita esperienza, ecc</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>

OPERATORE GESTIONALE

Descrizione attività. La figura è specializzata nelle funzioni gestionali delle agenzie di viaggi e turismo, coordinando le risorse assegnate, se previsto, garantendo e sviluppando la qualità dell'offerta e del modello di lavoro, analizzando la domanda ed elaborando la strategia per conseguire gli obiettivi.

livello Turismo	CCNL	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
2		<p>La figura standard opera generalmente una funzione di controllo e definizione delle attività della propria area sulla base delle caratteristiche delle tipologie di clienti, e delle indicazioni di domanda e mercato fornite e, laddove richiesto, operando in lingue straniere ed in ogni caso sulla base delle linee strategiche predisposte dal responsabile dell'impresa.</p> <p>ESEMPI:</p> <p>responsabilità di servizio o di reparto anche amministrativo.</p> <p>capo agenzia di cat C con autonomia tecnica ed amministrativa di gestione;</p> <p>cura dei rapporti con i fornitori dei servizi turistici.</p>	<p>Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p>a) competenze di base e trasversali (disciplina del rapporto di lavoro, organizzazione del lavoro, misure a tutela della sicurezza sul lavoro, comunicazione, comportamenti relazionali);</p> <p>b) competenze tecnico-professionali, con contenuti di tipo tecnico, scientifico ed operativo differenziato per ciascuna figura professionale (prodotti e servizi e contesto aziendale di riferimento, processi e relative innovazioni relativi al contesto aziendale, strumenti, materiali ed attrezzature utilizzati nel ciclo produttivo dell'azienda, sicurezza sui luoghi di lavoro, con riferimento specifico al settore di interesse)</p>