

**PROFILI FORMATIVI IMPRESE DI VIAGGIO E TURISMO**

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

Le figure possono operare all'interno delle aziende di cui all'articolo 1, del presente CCNL.

Le qualifiche per ciascuna figura sono quelle di cui al presente CCNL e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione.

Sono indicati di seguito i contenuti standard minimi per ciascun profilo formativo. I contenuti della formazione per l'acquisizione di competenze di base e trasversali sono declinati dalle Regioni sentite le parti sociali, nei limiti delle risorse pubbliche annualmente disponibili, per un monte complessivo non superiore a centoventi ore per la durata del triennio e disciplinata e tenuto conto dell'età, del titolo di studio e delle competenze dell'apprendista.

denominazione figura	livello corrispondente	Durata
ADDETTO/OPERATORE DI BASE	6 livello CCNL imprese di viaggi e turismo	fino a 24 mesi
ADDETTO/OPERATORE ESPERTO	6 livello super CCNL imprese di viaggi e turismo	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE QUALIFICATO	5 livello super CCNL imprese di viaggi e turismo	fino a 36 mesi
ADDETTO/OPERATORE SPECIALIZZATO	4 livello super CCNL imprese di viaggi e turismo	fino a 36 mesi
OPERATORE PROFESSIONALE	3 livello super CCNL imprese di viaggi e turismo	fino a 36 mesi
OPERATORE GESTIONALE	2 livello super CCNL imprese di viaggi e turismo	fino a 36 mesi

**ADDETTO/OPERATORE DI BASE**

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

<b>Livello presente CCNL</b>	<b>Competenze potenziali</b>	<b>Contenuti percorso formativo minimo</b>
<p style="text-align: center;"><b>6</b></p> <p>Qualifiche di cui al presente CCNL e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente espressamente comprese nell'elencazione</p>	<p>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.</p> <p><b>ESEMPI:</b> <i>custode, portiere, mansioni di semplice attesa.</i></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>

**ADDETTO/OPERATORE ESPERTO**

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

<b>Livello presente CCNL</b>	<b>Competenze potenziali</b>	<b>Contenuti percorso formativo minimo</b>
<p data-bbox="422 750 534 784"><b>6 Super</b></p> <p data-bbox="338 840 622 1120">Qualifiche di cui al presente CCNL e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione.</p>	<p data-bbox="646 750 1021 1120">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.</p> <p data-bbox="646 1176 1021 1288"><i><b>ESEMPI: smistamento pratiche, guida di mezzi di trasporto, ecc.</b></i></p>	<p data-bbox="1037 750 1516 828">Il percorso formativo è preordinato alla acquisizione delle seguenti competenze:</p> <p data-bbox="1037 840 1516 1041">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 data-bbox="1037 1052 1516 1500">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 QUALIFICATO**

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

<b>Livello presente CCNL</b>	<b>Competenze potenziali</b>	<b>Contenuti percorso formativo minimo</b>
<p style="text-align: center;"><b>5</b></p> <p>Qualifiche di cui al presente CCNL e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione</p>	<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><b>ESEMPI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>accoglienza, orientamento ed assistenza della clientela;</i></li> <li>- <i>operazioni amministrative e le normali operazioni di emissione e registrazione di fatture e di altri documenti equipollenti e degli incassi e dei pagamenti, anche utilizzando macchine elettroniche ovvero software dedicati alla gestione delle attività di contabilità semplice;</i></li> <li>- <i>archiviazione delle pratiche di vendita e dei documenti di acquisto;</i></li> <li>- <i>autista, portavalori, ecc.</i></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, e software dedicati, ecc.

<b>Livello presente CCNL</b>	<b>Competenze potenziali</b>	<b>Contenuti percorso formativo minimo</b>
<p style="text-align: center;"><b>4</b></p> <p>Qualifiche di cui al presente CCNL e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione</p>	<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><b>ESEMPI</b> <i>prenotazione di posti, emissione e vendita di biglietti, voucher e documenti di viaggio; servizi di accompagnamento e trasferimento della clientela; gestione dei flussi amministrativi e contabili delle operazioni poste in essere dall'azienda; assistenza pre e post vendita del cliente negli aspetti che riguardano l'erogazione del servizio e rilevazione del grado di soddisfazione; rilevazione dei reclami dei clienti.</i></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 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 presente CCNL	Competenze potenziali	Contenuti percorso formativo minimo
<p style="text-align: center;"><b>3</b></p> <p>Qualifiche di cui al presente CCNL e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione</p>	<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><b>ESEMPI :</b>  <i>addetto ai servizi di prenotazione dei posti, emissione di biglietti con costruzione tariffaria autonoma e conoscenza delle lingue straniere;</i>  <i>tecnico specializzato nella creazione e programmazione di pacchetti e servizi turistici;</i>  <i>tecnico specializzato nell'organizzazione di convegni, congressi e viaggi di incentivazione - settore MICE;</i>  <i>tecnico specializzato nella fornitura di viaggi d'affari in base alle specifiche esigenze dei clienti; promotore commerciale;</i>  <i>addetto all'attività di marketing; impiegato amministrativo e/o contabile di acquisita esperienza, ecc</i></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.

<b>Livello presente CCNL</b>	<b>Competenze potenziali</b>	<b>Contenuti percorso formativo minimo</b>
<p style="text-align: center;"><b>2</b></p> <p>Qualifiche di cui al presente CCNL e successive modifiche - e altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nell'elencazione</p>	<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><b>ESEMPI:</b>  <i>responsabilità di servizio o di reparto anche amministrativo;  capo agenzia con autonomia tecnica ed amministrativa di gestione;  cura dei rapporti con i fornitori dei servizi turistici.</i></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 e conoscenza dei principali competitor del mercato, 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>