

LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Vista la L.R. 26 luglio 1997, n. 23 "Disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo";

Visto l'art. 8 - commi 1 e 2 - della citata L.R. n. 23/1997, nei quali è disposto che il possesso dei requisiti per essere preposto alla direzione tecnica di una agenzia di viaggio è dimostrato dall'essere nelle condizioni previste dall'art. 4 del decreto legislativo 23 novembre 1991, n. 392, ovvero dal superamento di un apposito esame di idoneità tecnica;

Visto altresì l'art. 8, comma 3, della citata L.R. n. 23/1997: "3. La Giunta regionale determina i criteri, le modalità e i termini per l'effettuazione degli esami di idoneità tecnica e per il rilascio dei relativi attestati";

Vista la deliberazione del Consiglio Regionale n. 487 del 21 novembre 1996 "Indirizzi e priorità per la formazione professionale e per l'orientamento - Triennio 1997-99", esecutiva a norma di legge;

Vista la deliberazione della Giunta regionale n. 1475 dell'1 agosto 1997 "Direttive attuative per la formazione professionale e per l'orientamento - Triennio 1997-99", esecutiva a norma di legge;

Visti in particolare il cap. I - "Tipologie di attività e modalità attuative" delle "Direttive attuative" della Giunta regionale indicate all'alinea precedente, nel quale vengono individuate le norme generali per l'organizzazione e la realizzazione dei percorsi, e il cap. II - "La certificazione dei percorsi formativi e delle competenze acquisite" delle "Direttive attuative" di cui alla deliberazione n. 1475/1997, citata, il quale disciplina le modalità di rilascio degli attestati, compreso l'attestato di abilitazione;

Preso atto delle proposte di criteri, modalità e termini per l'effettuazione degli esami di idoneità, elaborate dal gruppo di lavoro interdisciplinare tra il Servizio Turismo e Qualità delle Aree Turistiche, il Servizio Programmazione delle Politiche Formative e funzionari di alcune Province rappresentative, formalizzato con atto del Direttore Generale Cultura e Turismo n. 1560 del 5 marzo 1998;

Dato atto delle consultazioni svolte in modo congiunto dagli Assessorati al Lavoro, Formazione, Università e Immigrazione e dall'Assessorato al Turismo, con le Province e con le forze sociali interessate al settore, secondo quanto previsto dagli "Indirizzi" del Consiglio regionale per la formazione professionale soprarichiamati, i cui esiti sono conservati agli atti degli uffici competenti;

Ritenuto di adottare le disposizioni relative all'effettuazione delle prove d'esame, di cui all'art. 8, comma 2, della citata L.R. n. 23/1997;

Ritenuto che tali disposizioni siano da considerarsi attuative delle direttive regionali per la formazione professionale e per l'orientamento, per il triennio 1997/99, adottate con delibera della Giunta regionale n. 1475/1997, poichè rientrano nell'ambito della Tipologia formativa 5. "Formazione prevista da specifiche leggi o normative comunitarie statali e regionali", di cui al capitolo I.3 "Tipologie di attività e di servizi programmabili";

Precisato che la suddetta Tipologia formativa 5 difatti consente l'individuazione di specifiche figure professionali regolamentate per legge;

Visti i pareri favorevoli di legittimità della presente deliberazione espressi dal Direttore Generale Cultura e Turismo, Dott. Alessandro Chili e dal Direttore Generale Formazione Professionale e Lavoro, Dott. Roberto Balduini, ai sensi dell'art. 4, sesto comma, della L.R. n. 41/1992 e della delibera di Giunta regionale n. 2541/1995, esecutiva;

Visti inoltre i pareri favorevoli di regolarità tecnica della presente deliberazione espressi dal Responsabile del Servizio Turismo e Qualità delle Aree Turistiche, Dott. Stefano Vannini e dalla Responsabile del Servizio Programmazione delle Politiche Formative, Dott.ssa M.F. Delatour, ai sensi del citato art. 4, sesto comma, della L.R. n. 41/1992 e della delibera di Giunta regionale n. 2541/1995;

Su proposta degli Assessori competenti per materia;

A voti unanimi e palesi

d e l i b e r a

1) di adottare le seguenti disposizioni:

DISPOSIZIONI PER LA PREPARAZIONE PROFESSIONALE E PER LA EFFETTUAZIONE DELLE PROVE D' ESAME PER DIRETTORI TECNICI DI AGENZIE DI VIAGGIO E TURISMO, IN ATTUAZIONE DELLA L.R. N. 23/1997.

A) PREMESSA

Le "Direttive attuative per la formazione professionale e l'orientamento - triennio 1997-99", di cui alla deliberazione della Giunta regionale n. 1475 dell'1 agosto 1997, frutto di un'ampia consultazione con tutti i soggetti a vario titolo coinvolti nella programmazione, nella gestione e nel controllo delle attività di formazione e orientamento, forniscono un quadro di regole, comuni all'insieme del sistema regionale.

Tali Direttive individuano, fra le tipologie di attività e servizi programmabili, al cap. I.3, "La formazione prevista da specifiche leggi o normative comunitarie, statali e regionali" (**Tipologia 5**), in cui rientra un insieme eterogeneo di corsi che, secondo i casi, possono usufruire o meno di contributi pubblici, casi che vanno di norma regolamentati e/o certificati dalla Regione sulla base di indicazioni previste dalle norme specifiche.

Inoltre, al capitolo II, le Direttive rivedono profondamente le modalità di certificazione dei percorsi formativi e delle competenze acquisite in riferimento sia alla legge quadro in materia di formazione professionale, L. n. 845/1979, sia alla Direttiva comunitaria 92/51/CEE "Secondo sistema europeo di certificazione", attivata in Italia con il D.Lgs. n. 319/1994, sia al Decreto del 12 marzo 1996 del Ministro del Lavoro e della Previdenza Sociale "Adozione degli indicatori minimi da riportare negli attestati di qualifica professionale rilasciati dalle Regioni e dalle Province autonome, con allegato modello di attestato". La gamma delle certificazioni viene ampliata, e comprende fra gli attestati ufficiali quello di abilitazione all'esercizio di una professione o di una mansione specifica, rilasciato dalle Province o dalla Regione secondo le norme previste dalle singole leggi di riferimento ovvero, in assenza di esse, secondo le modalità relative alle altre certificazioni.

La normativa sul direttore tecnico di agenzia di viaggio fa riferimento a direttive comunitarie, leggi e decreti legislativi nazionali, leggi regionali.

Fonti normative di disciplina della figura professionale di direttore tecnico sono le seguenti:

- L. 27 dicembre 1977, n. 1084 "Ratifica ed esecuzione della convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV),

firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970",
relativa agli obblighi generali degli
organizzatori ed intermediari di viaggi;

- L. 17 maggio 1983, n. 217 "Legge quadro per
il turismo e interventi per il potenziamento e
la qualificazione dell'offerta turistica" -
Art. 9 -

L'esercizio delle attività di agenzia di
viaggio e turismo è soggetto ad autorizzazione
regionale, previo accertamento da parte del
richiedente (titolare o legale
rappresentante), dei seguenti requisiti
professionali:

a) conoscenza dell'amministrazione e
organizzazione delle agenzie di
viaggio;

b) conoscenza di tecnica,
legislazione e geografia turistica;

c) conoscenza di almeno due lingue
straniere.

Qualora la persona fisica titolare
dell'autorizzazione non presti con carattere
di continuità ed esclusività la propria opera
nella agenzia, i requisiti di cui sopra
dovranno essere posseduti dal direttore
tecnico;

- D. Lgs. 23 novembre 1991, n. 392 "Attuazione
della direttiva n. 82/470/CEE nella parte
concernente gli agenti di viaggio e turismo, a
norma dell'art. 16 della legge 29 dicembre
1990, n. 428 (legge comunitaria 1990)" - Art.
4 - Condizioni attestanti l'avvenuto
svolgimento effettivo dell'attività di
esercizio di agenzia di viaggio e turismo ai
sensi dell'art. 2, primo comma, perchè possa
essere comprovato il possesso di conoscenze e
attitudini generali, commerciali o
professionali nei termini previsti dal
decreto.

L'attività di cui sopra può essere stata
svolta, con le modalità ivi precisate:

- a titolo di titolare indipendente
con funzioni di direttore tecnico o

di direttore tecnico o di dirigente
con mansioni commerciali
responsabile di almeno un reparto
dell'agenzia di viaggio e turismo,
ovvero

- a titolo dipendente o salariato
presso un'agenzia di viaggio;

- D. Lgs. 17 marzo 1995, n. 111 "Attuazione
della direttiva n. 90/314/CEE concernente i
viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto
compreso", relativo alla disciplina delle
figure dell'organizzatore di viaggio e del
venditore;

- L.R. 26 luglio 1997, n. 23 "Disciplina delle
attività delle agenzie di viaggio e turismo" -
Art. 8, commi 1, 2 e 3 "La persona fisica
titolare di una autorizzazione, ovvero il
legale rappresentante, ovvero il preposto alla
direzione tecnica dell'agenzia devono
possedere i requisiti professionali richiesti,
documentati ai sensi delle norme sopra
indicate, o dall'aver superato apposito esame
di idoneità tecnica. La Giunta regionale
determina i criteri, le modalità ed i termini
per l'effettuazione degli esami di idoneità e
per il rilascio dei relativi attestati."

Tale normativa riconosce alla figura del direttore
tecnico un ruolo fondamentale per la continuità ed il
regolare svolgimento della vita aziendale, e richiede
che lo svolgimento dell'attività di direzione tecnica
sia consentito previo accertamento del possesso dei
requisiti professionali e delle competenze richiesti;
inoltre attribuisce valore preponderante ad una
professionalità acquisita sul lavoro, eventualmente
integrata da una specifica preparazione acquisita
attraverso la formazione professionale.

Per l'accesso al ruolo di Direttore Tecnico si aprono
due percorsi paralleli: il primo costituito dal
riconoscimento, ai sensi dell'art. 4 del D.Lgs. n.
392/1991, della capacità professionale acquisita con
l'esperienza lavorativa presso un'agenzia di viaggio,
eventualmente integrata da una precedente formazione
professionale;

il secondo rappresentato dal superamento, ai sensi dell'
art. 8, commi 1 e 2, della L.R. n. 23/1997, di un esame
di idoneità tecnica la cui ammissione è comunque

condizionata dall'aver partecipato a un corso di formazione e dall'essere in possesso di un minimo di esperienza professionale.

B) CORSI DI PREPARAZIONE PROFESSIONALE

I percorsi di preparazione professionale per direttore tecnico di agenzia di viaggio dovranno fare riferimento al documento "Direttore tecnico di agenzia di viaggi - Profilo tipo e standard formativi", elaborato dal gruppo interdisciplinare tra il Servizio Turismo e Qualità Aree Turistiche, il Servizio Programmazione delle Politiche Formative e i funzionari di alcune Province, formalizzato con atto del Direttore Generale Cultura e Turismo n. 1560 del 5 marzo 1998. Tale documento, i cui punti essenziali vengono acclusi alla presente normativa, sarà inserito nell'elenco degli standard formativi regionali, il quale viene aggiornato annualmente.

Tali percorsi hanno caratteristiche e durate differenziate in relazione ai requisiti di esperienza lavorativa e professionale dei partecipanti, e alla formazione precedentemente ricevuta.

Come specificato in premessa al presente documento, ai sensi del cap. I.3. delle "Direttive attuative per la formazione professionale e l'orientamento - triennio 1997-99", di cui alla deliberazione di Giunta regionale n. 1475/1997, i percorsi di preparazione professionale per direttore tecnico di agenzia di viaggio rientrano nella:

Tipologia formativa 5.

Formazione prevista da particolari leggi comunitarie, statali e regionali.

Modalità attuative valide per tutti i percorsi.

Le attività formative devono prevedere, oltre alle lezioni teoriche (con docenze dirette, videoconferenze assistite da un tutor, teleinsegnamento...), esercitazioni pratiche, simulazioni, analisi di casi reali, produzione di elaborati individuali o di gruppo, visite guidate, stage.

Percorso A

Durata minima: 80-100 ore

Requisiti dei partecipanti:

1 anno di esperienza lavorativa documentata, anche a carattere non continuativo, come titolare o collaboratore di agenzia di viaggio e turismo con inquadramento in qualifica pari o superiore al III livello contrattuale, acquisita in un periodo non antecedente ai cinque anni precedenti la data della domanda

e

diploma di laurea o diploma universitario (laurea breve) conseguito in materia attinente il settore turistico.

Contenuti

Legislazione di settore

Informatica gestionale

Comunicazione e problem solving

Attestato rilasciato

Attestato di frequenza valido per l'iscrizione all'esame di idoneità tecnica di cui al successivo punto C)

Percorso B

Durata minima: 200-230 ore

Requisiti dei partecipanti:

2 anni di esperienza lavorativa documentata, anche a carattere non continuativo, come titolare o collaboratore di agenzia di viaggio e turismo con inquadramento in qualifica pari o superiore al III livello contrattuale, acquisita in un periodo non antecedente ai cinque anni precedenti la data della domanda

e

diploma di scuola media superiore attinente il settore turistico,

oppure

1 anno di esperienza lavorativa documentata, anche a carattere non continuativo, come titolare o collaboratore di agenzia di viaggio con inquadramento in qualifica pari o superiore al III livello contrattuale,

acquisita in un periodo non antecedente ai cinque anni precedenti la data della domanda

e

diploma di scuola media superiore non attinente il settore turistico + diploma di qualificazione superiore, attinente l'area turistica, rilasciato ai sensi della legge regionale n. 19/1979.

Contenuti

Legislazione di settore

Gestione d'impresa

Informatica gestionale

Socio-economia e marketing

Organizzazione

Comunicazione e problem solving

Lingue straniere

Attestato rilasciato

Attestato di frequenza valido per l'iscrizione all'esame di idoneità tecnica di cui al successivo punto C)

Percorso C

Durata minima: 270 - 300 ore

Requisiti dei partecipanti:

2 anni di esperienza lavorativa documentata continuativa, come titolare o collaboratore di agenzia di viaggio con inquadramento in qualifica pari o superiore al III livello contrattuale, acquisita in un periodo non antecedente ai cinque anni precedenti la data della domanda

e

certificato di qualificazione professionale attinente l'area turistica, rilasciato ai sensi della Legge regionale n. 19/1979, o diploma di scuola media superiore.

Contenuti

Legislazione di settore

Gestione d'impresa

Informatica gestionale

Socio-economia e marketing

Organizzazione

Comunicazione e problem solving

Lingue straniere

Attestato rilasciato

Attestato di frequenza valido per l'iscrizione all'esame di idoneità tecnica di cui al successivo punto C).

C) ESAME DI IDONEITA' TECNICA

L'esame di idoneità tecnica per l'esercizio delle funzioni di direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo per l'Emilia Romagna, viene organizzato dalle Province: Assessorati al Turismo d'intesa con gli Assessorati alla Formazione Professionale.

C1) COMMISSIONE D'ESAME

Le commissioni per gli esami d'idoneità tecnica per l'accesso al ruolo di direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo sono composte almeno dai seguenti membri:

- 1 Presidente, n. 1 docente e n. 1 esperto dei contenuti d'esame.

La commissione predispone le prove d'esame e definisce i criteri di valutazione dei risultati sulla base di quanto previsto ai successivi punti C4) e C5) e tenendo conto delle proposte elaborate dal gruppo di lavoro interdisciplinare di cui alla determinazione del Direttore Generale Cultura e Turismo n. 1560/1998;

C2) REQUISITI PER L'AMMISSIONE ALL'ESAME

All'esame d'idoneità tecnica sono ammessi coloro che sono in possesso dell'attestato di frequenza a uno dei percorsi di cui al precedente punto B), da cui risulti una partecipazione ad almeno il 70% delle ore previste.

Le persone in possesso di un Master post-universitario in discipline attinenti l'area turistica, che abbiano un anno di esperienza lavorativa documentata, anche a carattere non continuativo, quale titolare o collaboratore di agenzia di viaggio con inquadramento in qualifica pari o superiore al III livello, acquisita in periodo non antecedente ai cinque anni precedenti la data della domanda, possono accedere all'esame, senza la condizione della frequenza ai percorsi di formazione professionale di cui al precedente punto B).

C3) DOMANDA DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione all'esame di idoneità tecnica debitamente firmata, deve contenere:

- a) i dati anagrafici del candidato
- b) un'autodichiarazione relativa all'assenza di condanne e procedimenti penali in corso a proprio carico
- c) i titoli di studio posseduti
- d) la dichiarazione della lingua conosciuta, oltre alle lingue italiana e inglese, su cui saranno effettuate le prove d'esame
- e) la dichiarazione di partecipazione al corso di preparazione all'esame di idoneità, secondo quanto previsto al precedente punto C2)
- f) la documentazione relativa all'esperienza lavorativa.

C4) ORGANIZZAZIONE DELL'ESAME E ARTICOLAZIONE DELLE PROVE

L'esame di idoneità tecnica verrà indetto e gestito dagli Assessorati provinciali al Turismo e sarà collegato al completamento dei percorsi di preparazione svolti nel territorio provinciale.

L'esame di idoneità tecnica dovrà accertare sia il possesso delle conoscenze richieste dall'art. 9 della Legge quadro per il turismo n. 217/1983, sia la capacità di organizzarle e integrarle in senso interdisciplinare al fine di tradurle in abilità operative coerenti con le competenze tipiche del profilo professionale del direttore tecnico di Agenzia di viaggio e turismo.

L'esame sarà articolato in due prove così strutturate:

PROVA DI SIMULAZIONE

Ha per oggetto la simulazione dei processi lavorativi più significativi nei quali opera il direttore tecnico. Tale prova sarà individuale e potrà svolgersi contemporaneamente per più candidati qualora la disponibilità di spazi, attrezzature, strumenti, materiali, garantisca per i singoli medesime condizioni di svolgimento.

Obiettivo della prova:

Misurare le competenze tecnico professionali in situazione lavorativa durante l'esecuzione di compiti coerenti con l'attività del direttore tecnico di agenzia di viaggio.

Contenuti e articolazione:

Analisi di un caso di cui si forniscono parametri relativi alle caratteristiche dell'agenzia (tipologia, fatturato, n. dipendenti), caratteristiche del target/cliente (tipologia, capacità di spesa), vincoli (periodo, vettore); il candidato dovrà formulare una proposta di prodotto/servizio, utilizzando gli strumenti a disposizione (PC, software specifico, modulistica di settore, documentazione, schede).

PROVA ORALE

Significativa ai fini della valutazione delle competenze relazionali e comunicative insite nel profilo professionale, di indagine e approfondimento sui risultati della prova di simulazione, nonché su altri aspetti che la commissione ritiene utile verificare.

Obiettivo della prova

Misurare le competenze trasversali (autonomia, iniziativa, comunicazione) e tecnico linguistiche.

Contenuti e articolazione

Domande aperte in merito a strategia professionale, organizzazione del lavoro di un'agenzia, andamento del settore turistico e tendenze socio-culturali, spunti di approfondimento tratti dall'esito della prova di simulazione; il candidato potrà utilizzare il colloquio come opportunità di autovalutazione e scambio comunicativo in lingua inglese e nella lingua straniera prescelta su temi di cultura generale di settore e di esperienza professionale.

C5) PUBBLICIZZAZIONE

Sulla base dei risultati dell'esame l'Amministrazione Provinciale rilascerà gli attestati di idoneità tecnica e provvederà a pubblicare l'elenco degli idonei nell'Albo provinciale.

ALLEGATO

ESTRATTO DEL DOCUMENTO " DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO - PROFILO TIPO E STANDARD FORMATIVI", ALLEGATO ALLE

"DISPOSIZIONI PER LA PREPARAZIONE PROFESSIONALE E PER LA EFFETTUAZIONE DELLE PROVE D' ESAME PER DIRETTORI TECNICI DI AGENZIE DI VIAGGIO, IN ATTUAZIONE DELLA L.R. N. 23/1997"

DESCRIZIONE DEL PROFILO PROFESSIONALE

1. - IL PROFILO DEI COMPITI

COMPITI

Cura che l'Agenzia venga sempre rifornita di ogni segnalazione riguardante tariffe, disposizioni, manuali di vendita, programmi, ecc.. Ciò sia nel campo dei Trasporti che in quello turistico-escursionistico, come pure in campo alberghiero e di ricettività in generale. Egli tutela affinché il materiale in uscita (programmi, quotazioni, preventivi, documenti di viaggio, informazioni) venga curato nel rispetto delle regole, contratti, accordi, convenzioni e condizioni generali che regolano i rapporti tra l'utenza ed i fornitori/vettori dei servizi.

Elabora strategie complesse d'intervento, contribuendo alla definizione del prodotto turistico, mediante ricerche di mercato ed azioni pubblicitarie miranti alla vendita del proprio prodotto. Programma e gestisce il proprio prodotto turistico allo scopo di cogliere anche i minimi cambiamenti di mercato capaci di convogliare la domanda acquisita e potenziale, ciò con capacità di analisi e di intervento. Egli interviene con professionalità in particolari situazioni da dirimere, adoperandosi per la positiva risoluzione delle stesse.

Elabora, progetta tipologie di servizi turistici da erogare, in relazione alle dimensioni e all'organizzazione della agenzia e al target di clientela individuato (produzione e/o commercializzazione di servizi).

Individua e seleziona le compagnie fornitrici di servizi assicurativi, di trasporto (aereo, marittimo, terrestre, ferroviario), alberghieri, ristorativi, di accoglienza e accompagnamento in relazione alla produzione dei diversi itinerari turistici da offrire alla clientela.

Coordina e/o gestisce le attività amministrativo-contabili (movimento contabile, situazione economica e di bilancio, verifica previsione di budget), in relazione alle dimensioni e all'organizzazione dell'agenzia.

Contribuisce all'organizzazione dell'Agenzia adoperandosi affinché la stessa sia fornita di mezzi di lavoro moderni (strumenti informatici, CRS, impianti e sistemi tecnologici), efficienti e comunque rispondenti alle esigenze operative; si adopera inoltre affinché l'Agenzia disponga di personale, addetto ai vari servizi, altamente qualificato e preparato alle mansioni in cui dovrà operare, nel rispetto delle le norme contrattuali e sindacali che regolano i rapporti con i collaboratori.

Si rapporta con i livelli superiori dell'organizzazione o con la proprietà rispondendo del proprio operato e dei risultati raggiunti.

Predisporre ed eventualmente stipula contratti per le necessità operative dell'A.d.V. con i Vettori e i Fornitori di servizi in genere, salvaguardando sempre l'utilità economica dell'iniziativa.

Promuove stili relazionali e modalità di organizzazione del lavoro orientati alla customer satisfaction. Segue attentamente l'immagine esterna ed interna dell'Agenzia, curando anche le pubbliche relazioni e gli aspetti pubblicitari. Crea una rete di affezionata clientela, ha rapporti con i fornitori dei servizi, con i vettori, sia in Italia che all'estero, sempre improntati a cortesia e correttezza.

Mantiene i contatti con le Autorità Turistiche preposte, con le associazioni di categoria e con le Organizzazioni nazionali ed internazionali utili per l'andamento complessivo dell'attività.

Partecipa alle iniziative che coinvolgono il "prodotto turistico" (convegni, congressi, fiere, manifestazioni in genere) intervenendo per l'arricchimento della propria professionalità e apportando il contributo della propria esperienza sia nella fase di preparazione che in quella successiva di programmazione.

Stabilisce rapporti professionali con le locali autorità turistiche, intervenendo, quando richiesto, in qualità di consulente/esperto per favorire il miglioramento della qualità turistica del territorio.

Egli tutela l'interesse dell'Agenzia di Viaggi in cui opera, rivestendo la precisa figura di collaboratore diretto del proprietario.

2. - PROFILO DELLE COMPETENZE NECESSARIE PER ESERCITARE IL RUOLO.

COMPETENZE

COMPETENZE DI BASE

B1- Possiede abilità produttive (parlare e scrivere) e ricettive (ascoltare e leggere) ad un livello di complessità medio-alta, legate alle attività del tempo libero, ai divertimenti, alla salute, agli usi e costumi, al lavoro in genere, in lingua inglese e in almeno un'altra lingua straniera.

B2- Definisce un'organizzazione, ne individua il modello di funzionamento, i processi, le principali specificità e criticità, e la colloca nell'ambito di una tipologia. Analizza l'ambiente di riferimento di un'organizzazione, individua le relazioni che lo strutturano e descrive le strategie organizzative.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

TP1- Valuta gli aspetti normativi nazionali e comunitari, ne riconosce la ricaduta su tutta l'attività dell'agenzia, dovendo rispondere civilmente e penalmente dell'operato dell'agenzia.

TP2- Riconosce gli aspetti distintivi delle diverse categorie di fornitori e ne individua le caratteristiche salienti in rapporto al tipo di servizio e alle garanzie di affidabilità e sicurezza che ciascuno è in grado di offrire.

TP3- Adotta le forme contrattuali più idonee alla tipologia di fornitore e al servizio prestato.

TP4- Si avvale e/o utilizza sistemi informativi per la gestione dei processi, delle procedure e della documentazione e dei flussi informativi inerenti tutte le attività dell'Agenzia di Viaggi.

TP5- Analizza il fenomeno turistico in termini tecnico-organizzativi e ne valuta la ricaduta sull'economia (flussi turistici e poli geografici).

TP6- Analizza la domanda e l'offerta turistica attuale e potenziale, ne identifica le variabili e le componenti di tipo socio-economico, psicologico e culturale e ne valuta la ricaduta sull'attività corrente e potenziale dell'agenzia.

TP7- Identifica i modelli prevalenti di organizzazione aziendale nell'ambito del settore turistico e riconosce principali ruoli e funzioni in esso presenti.

TP8- Individua le caratteristiche dei processi aziendali e ricostruisce le relazioni e i flussi informativi e finanziari ad essi connessi, con particolare riferimento alla produzione e commercializzazione del prodotto turistico.

TP9- Indirizza i flussi turistici verso poli geografici, sulla base delle tendenze socio-culturali e delle esigenze dei potenziali clienti.

TP10- Intrattiene colloqui telefonici e comunicazioni

scritte in lingua inglese e in almeno un'altra lingua straniera relativamente agli ambiti di sua competenza e alle variazioni che possono

intervenire, sia con la clientela che con i fornitori.

TP11- E' aggiornato sulla situazione sanitaria e valu-

taria nazionale e internazionale e sui servizi d'emergenza nelle località turistiche, per fornire le necessarie informazioni ai clienti dell'agenzia.

TP12- Conosce il contratto di lavoro degli operatori

del settore.

TP13- Utilizza le procedure fondamentali per la piani-

ficazione del budget e il controllo di gestione dell'agenzia di viaggio; organizza i centri di costo dell'attività, effettua una valutazione degli ammortamenti e dei flussi finanziari e i trasferimenti di danaro in campo nazionale e internazionale.

TP14- Conosce gli elementi del marketing-mix e le pro-

cedure per la stesura di un piano di marketing.

COMPETENZE TRASVERSALI

T1- Diagnostica situazioni inerenti il proprio ambito di lavoro e pianifica strategie di azione per far fronte a problemi tecnico-operativi, relazionali, organizzativi.

T2- Sviluppa soluzioni creative e strategie innovative per affrontare problemi noti o inusuali e per fronteggiare mutamenti nelle condizioni di lavoro.

T3- Comunica con altri nel contesto di lavoro, in situazioni di interazione diretta o mediata da strumenti di diversa natura (cartacei, informatici, telematici).

T4- Lavora in gruppo per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi.

T5- Concerta e negozia con altri soluzioni e risorse, in situazione interpersonale e di gruppo.

- - -

2) di stabilire che le suddette disposizioni siano da considerarsi altresì attuative delle direttive regionali per la formazione professionale e l'orientamento, per il triennio 1997/99, di cui alla delibera della Giunta regionale n. 1475/1997, poichè rientrano nella Tipologia formativa 5. "Formazione prevista da specifiche leggi o normative comunitarie statali e regionali" di cui al capitolo I.3 "Tipologie di attività e di servizi programmabili", come specificato in premessa;

3) di disporre la pubblicazione della presente deliberazione nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia Romagna.

- - - - -