

PROGETTO FORMATIVO E DI ORIENTAMENTO

(Convenzione stipulata in data _____)

NOMINATIVO DEL TIROCINANTE	
DATA E LUOGO DI NASCITA	
RESIDENZA	
TELEFONO	
CODICE FISCALE	

ATTUALE CONDIZIONE (segnare con una x la casella corrispondente)	
<input type="checkbox"/>	Studente scuola secondaria superiore
<input type="checkbox"/>	Universitario
<input type="checkbox"/>	Frequentante corso post-diploma
<input type="checkbox"/>	Frequentante corso post laurea
<input type="checkbox"/>	Allievo della formazione professionale
<input type="checkbox"/>	Disoccupato/ in mobilità
<input type="checkbox"/>	Inoccupato
<input type="checkbox"/>	Portatore di handicap

AZIENDA OSPITANTE	
NUMERO DIPENDENTI	
NUMERO TIROCINANTI IN CORSO	
SETTORE DI ATTIVITA'	
SEDE DEL TIROCINIO	
TEMPI e ORARIO DI ACCESSO AI LOCALI AZIENDALI	
ORE SETTIMANALI PREVISTE	
PERIODO DI TIROCINIO	<i>(l'inizio del Tirocinio Formativo è comunque subordinato alla nomina da parte dell'Ufficio Provinciale del Lavoro territorialmente competente del Tutor Didattico-Formativo).</i>
TUTOR INDICATO DALL'ENTE PROMOTORE	
TUTOR AZIENDALE E QUALIFICA	
RESPONSABILE SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE	
MEDICO COMPETENTE	
POLIZZA ASSICURATIVA: INFORTUNI SUL LAVORO INAIL POSIZIONE N.	
POLIZZA ASSICURATIVA: RESPONSABILITA' CIVILE N. POLIZZA E COMPAGNIA	

OBIETTIVI E MODALITA' DEL TIROCINIO

ADDETTO AREA BOOKING

Il mercato turistico è uno dei settori di attività che ha assistito in questi ultimi anni ad evidenti processi di cambiamento, indotti soprattutto dalla crescita di complessità della domanda turistica sotto il profilo quantitativo e qualitativo.

Tali trasformazioni hanno portato alla richieste di nuove competenze, in grado di decodificare la domanda turistica e partecipare alla ideazione e produzione di un servizio - quello turistico appunto - sempre più personalizzato e differenziato, che esige a monte scelte strategiche realizzate in accordo con i produttori del servizio stesso.

L'ufficio prenotazioni si occupa di centralizzare tutte le prenotazioni dei servizi al fine di ottimizzare le risorse dell'azienda e cercare la massima soddisfazione di ogni singolo fornitore. Grazie alla conoscenza approfondita del prodotto è in grado di trovare la migliore soluzione per ogni esigenza del cliente.

A tal proposito il personale del booking dovrà sviluppare capacità pratico-organizzative, abilità commerciali e di contrattazione, oltrechè predisposizione a creare rapporti interpersonali.

A seconda della stagionalità si occupa dell'inserimento dei contratti sul programma operativo in uso inserendo eventuali allotment, si occupa dell'aggiornamento dell'anagrafica dei fornitori e della manutenzione delle relative schede di valutazione.

Ogni operatore per la sua area di competenza, coadiuverà il Resp. Prodotto nell'analisi del fabbisogno e nel rinnovo dei contratti di collaborazione.

COMPETENZE DI BASE

Sapere:

- Giornalmente l'ufficio booking analizza le richieste inviate dall'ufficio vendite e/o dall'ufficio operative, l'esigenze per budget, tipologia, posizione e necessità particolari.
- Inoltre le relative richieste di opzione o conferma secondo le politiche stabilite con il Resp. Prodotto aggiornando lo status della pratica via posta interna. Nell'oggetto della richiesta specificare nome grp/nr. pratica/date in-out. Nel testo specificare: status del gruppo (se da opzionare o confermato), data di opzione rq, nr pax, sistemazione camere, free richiesti extra contratto, piano pasti dettagliato, eventuali supplementi ad es. bevande incluse.
- Solleciterà riscontro scritto dai fornitori garantendo feedback all'ufficio operativo e vendite entro e non oltre 48h.
- A completamento, aggiornerà lo status della pratica modificando il nominativo del fornitore nel caso in cui questo non corrisponda a quanto richiesto dall'area vendita/operativo
- Il booking gestirà il rapporto con il fornitore anche nel caso di richiesta di contrattazione e lamentele "ordinarie", rimandando al Resp. Prodotto problematiche di particolare rilievo.
- Utilizzare la lingua inglese per orientarsi all'interno del mercato del lavoro "globale", individuando le opportunità professionali di interesse, a scopo formativo e/o occupazionale (looking out);
- Utilizzare in modo consapevole un computer e i principali programmi applicativi;
- Comunicare con strumenti informatici nel proprio ambiente di lavoro e all'esterno;
- Ricercare informazioni funzionali alla sua attività lavorativa;
- Analizzare, elaborare e rappresentare informazioni;
- La sicurezza e la prevenzione;
- Utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro;
- Applicare i principi fondamentali di prevenzione

Saper fare:

- Disporre di una buona proprietà di linguaggio, ottime capacità comunicative unite a doti di gentilezza e cortesia;
- Parlare e comprendere vocaboli ed espressioni idiomatiche relativi al servizio erogato ed al contesto operativo, in almeno due lingue straniere (inglese obbligatorio più almeno un'altra lingua prescelta in relazione alla vocazione turistica del territorio).

Saper essere:

- Gestire la comunicazione (cultura dell'accoglienza ed abilità sociali, immagine personale, tipologia di clienti);
- Essere imprenditivi rispetto al proprio contesto lavorativo.

COMPETENZE TRASVERSALI

- Evidenziare le proprie motivazioni principali in relazione al personale progetto professionale di sviluppo;
- Riconoscere e valutare situazioni e problemi di lavoro di diversa natura: tecnico-operativi, relazionali, organizzativi;
- Potenziare l'autoapprendimento" ovvero migliorare le proprie strategie di apprendimento e di azione e le proprie prestazioni lavorative;
- Affrontare e risolvere problemi" ovvero pianificare strategie di azione per fronteggiare situazioni e risolvere problemi di diversa natura (tecnico-operativi, relazionali, organizzativi) tenendo conto anche delle logiche di contesto;
- Gestire variazioni organizzative" ovvero impostare, decidere su progetti e piani di azione in condizioni non routinarie;
- Comunicare in un contesto organizzativo e di lavoro" ovvero comunicare con altri nel contesto di lavoro, in situazioni di interazione diretta o mediata da strumenti di diversa natura (cartacei, informatici, telematici);
- "Lavorare in gruppo" ovvero operare attivamente nel gruppo di lavoro per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi "Negoziare" ovvero concertare e negoziare con altri soluzioni e risorse, in situazione interpersonale e di gruppo

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

Sapere:

- Conoscere le dinamiche per la preparazione di un pacchetto turistico.
- Riconoscere e valorizzare la qualità degli esercizi del settore turistico.
- Impostare, interpretare ed utilizzare una ricerca di mercato.
- Analizzare e promuovere le caratteristiche del territorio.

Saper fare:

- Collaborare nell'organizzazione degli spazi di lavoro in modo razionale sia esteticamente che funzionalmente;
- Fornire competenze sulle prassi comunicative.

Saper essere:

- Sapersi rapportare ai servizi collegati;
- Stabilire con il cliente e con i suoi colleghi un rapporto relazionale orientato ai criteri di qualità nell'erogazione del servizio;
- Porsi in atteggiamento di continuo autoaggiornamento, riconoscendo e valorizzando le fonti e le occasioni di apprendimento;
- Possedere una discrezione assoluta e cura nel vestire;
- Lavorare in gruppo utilizzando ed integrando competenze diverse.

ESPERIENZE FORMATIVE COLLATERALI

Capacità di creare un buon canale comunicativo sia con i colleghi sia con i clienti

MODALITA' DI VALUTAZIONE INIZIALE, IN ITINERE E FINALE

Attraverso colloqui individuali ed osservazioni sul campo. Somministrazione di specifica scheda di valutazione

MODALITA' DELLA TUTORSHIP INTERNA ED ESTERNA

L'attività di tutoring espletata per tutto il periodo di tirocinio ha la caratteristica di ottimizzare il processo di apprendimento. Le verifiche avverranno attraverso colloqui individuali ed osservazione sistematica.

FACILITAZIONI PREVISTE

<input type="checkbox"/> RIMBORSO SPESE	
<input type="checkbox"/> INCENTIVI	
<input type="checkbox"/> ASSUNZIONE	
<input type="checkbox"/> ALTRO	

OBBLIGHI DEL TIROCINANTE

- Seguire le indicazioni dei tutor e fare riferimento ad essi per qualsiasi esigenza di tipo organizzativo od altre evenienze;
- Rispettare gli obblighi di riservatezza circa processi produttivi, prodotti od altre notizie relative all'azienda di cui venga a conoscenza, sia durante che dopo lo svolgimento del tirocinio;
- Rispettare i regolamenti aziendali e le norme in materia di igiene e sicurezza.

Consenso al trattamento dei dati personali del tirocinante da parte del soggetto ospitante, in applicazione Dlgs 196/03 e successive modifiche ed integrazione.

➤ Barrare in caso di assenso

Palermo,

Firma per presa visione ed accettazione del tirocinante _____

Firma tutor indicato dal soggetto promotore _____

Firma tutor aziendale _____

Firma e Timbro dell'Azienda

Firma e Timbro Soggetto promotore
