



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

OPERATORE D'AGENZIA DI VIAGGIO

L'operatore d'agenzia di viaggio è l'addetto ai servizi di prenotazione viaggi e vendita di biglietteria, ma può svolgere anche altre mansioni. Le sue funzioni possono variare non solo rispetto alle dimensioni dell'agenzia di viaggi e turismo in cui opera, ma anche rispetto al tipo di attività svolta dalla stessa. Nelle agenzie il principale compito dell'operatore consiste nel fornire informazioni, ai clienti al banco o al telefono, offrendo consulenza ed assistenza nella scelta e nell'acquisto dei prodotti più rispondenti alle esigenze del cliente. Questa attività può essere svolta semplicemente fornendo informazioni, con l'ausilio di depliant, oppure attraverso un'attività di vera e propria consulenza e di programmazione. Molti viaggiatori, infatti, non si accontentano più dei tour presentati in catalogo, ma chiedono percorsi o combinazioni particolari (es.: Tour individuali e di gruppo personalizzati). L'operatore pertanto dovrà essere in grado di costruire un itinerario personalizzato fornendo non solo il supporto tecnico ma anche tutte le notizie che risultino utili ad indirizzare correttamente il cliente. L'operatore d'agenzia dovrà quindi essere costantemente aggiornato per ciò che riguarda le offerte sul mercato e la competitività dei costi e avrà anche il compito di emettere voucher e diverse tipologie di biglietti. Infine l'operatore di agenzia si occupa anche di altre operazioni tipiche del back office come il controllo ed il rendiconto dei biglietti, l'archiviazione degli opuscoli e dei cataloghi; prenotazioni Hotels, richiesta di disponibilità e quotazione; accoglienza in Aeroporto; accoglienza e Briefing del cliente in arrivo con consegna della documentazione di viaggio; accompagnamento dell'operatore per conoscere strutture ricettive (promozione turistica/incentives). Le conoscenze richieste sono soprattutto di tipo tecnico: per offrire consulenza l'operatore d'agenzia di viaggio deve conoscere tutti i principali programmi e pacchetti di viaggio per ogni destinazione turistica e, in particolare, deve saper analizzare comparativamente il rapporto qualità-prezzo delle diverse offerte. Deve inoltre avere una buona cultura turistica e geografica di base e, soprattutto laddove si svolga anche attività di biglietteria, deve conoscere le tecniche di costruzione tariffaria. Chiunque voglia lavorare in questo settore deve saper usare il computer e conoscere i software specifici. E' necessario conoscere le lingue ed avere una buona cultura generale che consenta di fornire un'assistenza consapevole ed informata. Dovrà infine possedere conoscenze di contabilità, fatturazione e rendicontazione per gestire le operazioni di carattere amministrativo connesse al lavoro di agenzia

COMPETENZE DI BASE

Sapere:

- conoscere l'organizzazione aziendale nel suo complesso, gli obiettivi del servizio, le funzioni assolute, la relativa struttura organizzativa;
- Conoscere i più aggiornati supporti informatici e saper operare mediante l'utilizzo di specifici pacchetti software per la gestione del *front office*;
- Navigare e comunicare all'interno della rete Internet ed Intranet;
- Conoscere i principali diritti e doveri dei lavoratori;
- Conoscere i principali elementi di contabilità, fatturazione e rendicontazione per gestire le operazioni di carattere amministrativo connesse al lavoro di agenzia.

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

- Saper essere;
- Adattarsi alle diverse situazioni;
- Garantire stabilità delle prestazioni in situazioni di stress e di conflitto;
- Lavorare in gruppo rapportandosi correttamente ai superiori ed ai colleghi;
- Sviluppare soluzioni creative con gusto estetico e abilità manuali.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

Sapere

- Conoscere le norme sulla sicurezza sul lavoro (L.626/94);
- Conoscere le modalità di attuazione delle procedure di prevenzione incendi;
- Conoscere le tecniche delle prenotazioni dell'azienda ricettiva: acquisizione, gestione;
- Identificare il ruolo e le funzioni svolte dall'agenzia di viaggio;
- Conoscere i prodotti delle agenzie di viaggio mark up, servizi di accoglienza ed accessori;
- Conoscere le caratteristiche fondamentali delle imprese ricettive;
- Conoscere il sistema del trasporto nazionale ed internazionale;
- Saper utilizzare strumenti e tecniche per la raccolta e l'archiviazione delle informazioni;

Saper fare

- Collaborare nell'organizzazione degli spazi di lavoro in modo razionale sia esteticamente che funzionalmente;
- Controllare lo stato di efficienza degli strumenti di lavoro;
- Rilevare informazioni e segnali riguardanti imprevisti;
- Applicare le procedure stabilite per l'uso, la conservazione e la rotazione delle dotazioni;
- Fornire competenze sulle prassi comunicative e sulle tecniche di vendita dei prodotti e dei servizi del settore

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 e della propria igiene personale;
- Garantire stabilità delle prescrizioni in situazioni di stress e di conflitto;
- 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