

Area economico - giuridica

Materia d'insegnamento: diritto - economia

Gruppo: Udine

Docente: Marina Fassina

Istituto: I.T.C.G. "Marchetti" di Gemona del Friuli (UD)

## **MODULO SULL'ORIENTAMENTO AL LAVORO**

Studenti della classe 5<sup>^</sup> ITER dell'Istituto Tecnico commerciale G. Marchetti di Gemona

### PREPARAZIONE DELL'INTERVISTA SULLE PROFESSIONI TURISTICHE

1 ORA LAVORO DI GRUPPO	<p>IN PICCOLI GRUPPI HANNO INDIVIDUATO ALCUNE POSSIBILI DOMANDE DA PORRE</p> <p>Durante questa fase è emersa la difficoltà di ipotizzare delle domande.</p> <p>Si sono dimostrati disorientati.</p> <p>Hanno avuto difficoltà a individuare e formalizzare in modo ordinato le loro curiosità.</p>
1 ORA DI ASSEMBLEA	<p>LETTURE E CONFRONTO DOMANDE</p> <p>Dal confronto fra tutte le domande, gli allievi hanno constatato di aver posto tutti poche domande, molto simili.</p> <p>Mi sono rivolta a loro, simulando un colloquio con un lavoratore del settore, e chiedendo: ti interesserebbe saper se...</p> <p>Introducevo le altre possibili informazioni rilevanti per conoscere una specifica attività lavorativa.</p> <p>Ho fornito loro del materiale da consultare a casa per rivedere, completare e ristrutturare le loro interviste in autonomia.</p>
1 ORA A CASA PER COMPLETARE IL LAVORO	<p>LAVORO DOMESTICO DI COMPLETAMENTO DELL'INTERVISTA SULLA BASE DELLE OSSERVAZIONI EMERSE IN ASSEMBLEA</p> <p>Gli allievi avevano a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tracce di interviste già svolte</li> <li>• La descrizione della professione da loro scelta (da cui dovevano ricavare le domande)</li> <li>• Uno schema di massima strutturato di intervista da completare</li> </ul>
RICERCA IN INTERNET	<p>RICERCA SITI DEDICATI ALLE PROFESSIONI TURISTICHE</p> <p>Scopo: testare la loro capacità di ricerca in rete di informazione sul settore lavorativo di loro interesse</p>
A cura del docente	<p>Sintesi dei loro lavori da utilizzare nel mese di maggio per lo svolgimento del modulo: il lavoro e le professioni turistiche.</p>

L'attività ha evidenziato la limitata/parziale conoscenza del mercato del lavoro, dei contratti di lavoro, dei nuovi canali di collocamento, nonché la scarsa abitudine a ricercare informazioni in rete in modo efficace e organizzato.

Pertanto nel mese di maggio con una attività curriculare e pomeridiana approfondirò il modulo: lavoro e professioni turistiche.

## MATERIALE FORNITO AI RAGAZZI

### SCHEDA – TRACCIA INTERVISTA

#### 1\_ domande relative all'esperienza lavorativa

- Tipo di azienda
- Ruolo
- Mansioni
- Tipo di contratto
- Modalità di accesso al lavoro
- Precedenti lavori
- .....

#### 2. domande sul rapporto tra professione e formazione

#### 3. focalizzare competenze e caratteristiche personali richieste

#### 4. atteggiamento rispetto al lavoro

- le piace il suo lavoro
- aspetti che preferisce
- aspetti che non ama
- ....

#### 5. prospettive future

#### 6. informazioni sul mercato locale del lavoro

## SCHEDA SULLA PROFESSIONE SCELTA

<b>IL PROGRAMMATORE TURISTICO</b> <a href="http://www.lavoroturismo.it/candidato/informazioni/professioni.php/15,24">http://www.lavoroturismo.it/candidato/informazioni/professioni.php/15,24</a>	<b>DOMANDE</b>
<p><b>Definizione del tipo di occupazione</b>  <b>Il programmatore turistico o programmatore viaggi ha il compito di ideare, pianificare, organizzare e collaudare viaggi e soggiorni.</b></p> <p>È un professionista che trova la sua ragion d'essere solo in imprese di viaggio che svolgono attività di organizzazione di pacchetti turistici, quindi nei tour operator (e non in quelle imprese che svolgono esclusiva attività di intermediazione, cioè di vendita dei viaggi).</p> <p>È la figura tecnica che, sulla base della propria esperienza e conoscenza del mercato turistico e in funzione del tipo di organizzazione aziendale, confeziona un prodotto, viaggio o vacanza, programmandone e determinandone le caratteristiche strutturali (tipo e livello dei servizi), i costi (dall'acquisizione dei servizi alla stampa dell'eventuale catalogo, sino alla distribuzione) e calcolandone tutte le caratteristiche in termini di investimento per l'impresa.</p> <p>La programmazione (da cui deriva "reparto programmazione", corrispondente ad un qualsiasi altro "reparto produzione" di altre tipologie di aziende) utilizza procedure e strumenti diversi a seconda che vi sia una richiesta specifica (c.d. viaggi "su misura") o, invece, una standardizzazione del pacchetto di servizi a monte di una qualsiasi richiesta (viaggi e catalogo). Imposta, da un punto di vista tecnico, l'attività produttiva dell'azienda dando attuazione alle scelte strategiche e tattiche di base effettuate dalla direzione, d'intesa con la direzione commerciale e quella marketing, se presente.</p> <p>Quando opera nell'ambito di aziende di medie e grandi dimensioni, organizzate per fasce di prodotti omogenei, tende a diventare specialista su un numero ridotto di aree (soprattutto geografiche) nell'ambito della programmazione propria dell'azienda o, dopo aver maturato adeguate esperienze, a coordinare le operazioni relative alla costruzione dei diversi tipi di prodotto turistico (viaggi a catalogo o "su misura", di gruppo od individuali, viaggi d'affari, viaggi incentivi, segmenti specifici, etc). Molto spesso in questi ultimi casi il programmatore assume la denominazione di "product manager" (anche se, più correttamente, il termine si riferisce all'area marketing).</p> <p>Naturalmente, quando le piccole dimensioni della stessa richiedono un'alta elasticità organizzativa ed una minore specializzazione, interviene direttamente nel confezionamento di ogni tipo di prodotto. A tal fine individua, nell'ambito di una programmazione di catalogo o di viaggi su misura, a richiesta individuale o di gruppo, le soluzioni tecniche più opportune per la costruzione di un pacchetto. In tal senso vaglierà gli</p>	<p><b>Qual è il suo ruolo all'interno dell'organizzazione aziendale?</b></p> <p><b>Quali tipi di strutture richiedono tale figura?</b></p> <p><b>Quali sono i suoi compiti e le sue mansioni?</b></p> <p><b>Come è organizzato il reparto programmazione?</b></p>

itinerari, i mezzi di trasporto, le possibili alternative nella scelta delle strutture ricettive, i servizi supplementari, le situazioni climatologiche, politiche, valutarie, ecc., assicurando l'ottimale utilizzazione delle fonti informative e l'assemblaggio degli elementi idonei a formare il programma maggiormente conforme alle esigenze e motivazioni dell'utenza di riferimento cui è indirizzato. Gestisce i rapporti con i fornitori dei servizi offerti, utilizzando le tecniche contrattuali prestabilite dalla direzione aziendale e dall'amministrazione per determinare il contenuto specifico del singolo rapporto commerciale. Segue le indicazioni fornite dal responsabile del marketing circa le esigenze qualitative e di marketing che devono essere soddisfatte nel confezionamento del pacchetto o nell'erogazione degli altri servizi ed in seguito controlla la conformità dei servizi erogati dai fornitori e assemblati nelle offerte programmate, agli accordi previamente sottoscritti. Sovrintende e supporta, da un punto di vista tecnico nelle agenzie con vendita diretta al pubblico l'attività degli addetti dei banconisti, l'attività di commercializzazione di viaggi propri o di viaggi a catalogo predisposti da terzi, di prenotazione di servizi ricettivi, di organizzazione di itinerari su richiesta individuale o di gruppi, di erogazione dei servizi di noleggio di autovetture, di cambio valuta, di fornitura di assistenza, consulenza ed informazioni al pubblico, nonché stipulazione di polizze assicurative per la copertura dei rischi "turistici". Nelle agenzie di viaggio specializzate nell'offerta di servizi ricettivi e di assistenza a turisti individuali come anche ai flussi di viaggiatori indirizzati nell'area da tour operator, per lo più esteri, si configura con una propria caratterizzazione operativa occupandosi di programmare ed organizzare il soggiorno dei turisti nella località, verificando l'adeguatezza dei servizi proposti alle aspettative dei clienti. In questa sua funzione, si pone come interfaccia tra il sistema turistico locale, tanto nelle sue componenti pubbliche che private e le esigenze di assistenza, animazione e conoscenza delle emergenze turistiche di un certo territorio. Fondamentale pertanto è la sua capacità di integrare le risorse turistiche dell'area in cui opera per creare un sistema integrato di ospitalità. Figure professionali svolgenti funzioni similari, ma con ottiche diverse, si riscontrano nel settore pubblico (o misto pubblico-privato) e in particolare in quelle organizzazioni preposte alla promozione e valorizzazione turistica di aree ad interesse turistico.

### **Situazione tipo di lavoro**

La sfera di autonomia del programmatore di viaggi attiene principalmente alla fase di individuazione e determinazione delle soluzioni tecniche attuative delle strategie aziendali. Incontra il suo limite generale, delle scelte di marketing e dalle tecniche di acquisizione dei servizi predeterminate nelle strategie dell'amministrazione d'intesa con la direzione aziendale. Al di fuori di tale limite, però, la figura dispone di

**Come si svolge il lavoro?**

**Che grado di autonomia garantisce?**

<p>un elevatissimo livello di autonomia, ancora più accentuata dal fatto che opera in un settore non vincolato dalla produzione fisica del prodotto, dove la sensibilità delle aree di destinazione, delle strutture ricettive, dei mezzi di trasporto e di quanto altro necessario al confezionamento di un prodotto giocano un ruolo fondamentale. Il ruolo da svolgere lo porta ad effettuare frequenti spostamenti, anche all'estero, necessitati dall'esigenza di conoscere personalmente le destinazioni che intende includere nel pacchetto turistico. È questa, infatti, una delle poche professioni del turismo in cui si compiono molti spostamenti, anche all'estero, per motivi di lavoro. Tra i suoi compiti, infatti, c'è la presa di contatti con le compagnie di trasporti, con le strutture ricettive del paese nel quale si svolgerà il viaggio, e soprattutto il sopralluogo in tutte le tappe del percorso.</p>	<p><b>Si deve viaggiare?</b></p>
<p><b>Formazione e requisiti per l'accesso al ruolo</b> Le sue conoscenze professionali, oltre le lingue e la geografia turistica, sono principalmente di natura tecnica, funzionali alla costruzione dei prodotti turistici; si parte dalle tecniche per la produzione di viaggi a catalogo e di viaggi su richiesta, a quelle per l'acquisizione dei servizi di trasporto e ricettivi, ai sistemi di organizzazione dei servizi di banco. Deve essere in grado di calcolare le tariffe dei mezzi di trasporto e tutti i costi che si presentano in un viaggio: deve quindi avere esperienza nell'amministrazione e gestione delle imprese turistiche. Fondamentale è la conoscenza delle fonti di informazione e di consultazione per la programmazione dei pacchetti e per l'erogazione degli altri servizi e dei sistemi e programmi informatici per la gestione di tali attività. Tali conoscenze di natura tecnica devono essere supportate da un ampio bagaglio di cultura generale e di esperienze personali che permetta di personalizzare, agli interessi culturali, ludici e sportivi della clientela, i prodotti offerti e di fornire un professionale servizio di consulenza ed informazione. Inoltre, utilissima è la conoscenza dei fondamenti del marketing, delle tecniche di comunicazione e pubblicitarie, di psicologia turistica nonché di organizzazione del lavoro dei servizi d'agenzia e garanzia della migliore integrazione con l'attività delle altre aree funzionali. Titolo di studio consigliabile: almeno diploma di istituto secondario, possibilmente ad indirizzo turistico, arricchito da <b>corsi di specializzazione o master</b> e dalla maturazione di esperienza nel settore.</p>	<p><b>Che tipo di formazione formale e informale richiede?</b></p> <p><b>Quali tipi di competenze richiede?</b></p> <p><b>È necessario un particolare tipo di formazione scolastica e/o universitaria?</b></p>
<p>1. Quali motivi di soddisfazione (vantaggi) e quali, eventualmente, di insoddisfazione (svantaggi) presenta</p>	
<p>2. Quali i diversi ambiti o le diverse eventuali specializzazioni all'interno della professione</p>	
<p>3. Quali i diversi, possibili modi di interpretarla</p>	
<p>4. Quali consigli si possono dare a chi volesse esercitare tale professione</p>	