

1.1.2.6.1 - Dirigenti ed equiparati delle amministrazioni dello Stato, degli enti pubblici non economici e degli enti locali

Le professioni classificate in questa unità dirigono articolazioni funzionali dell'amministrazione statale e locale, degli enti pubblici non economici e degli enti locali, formulano proposte e pareri ai direttori generali o dipartimentali da cui dipendono, curano l'attuazione dei progetti loro affidati adottando e definendo, nei limiti di competenza, le modalità organizzative e le risorse necessarie alla loro realizzazione, esercitando i poteri di spesa loro attribuiti, coordinando le attività degli uffici loro subordinati, individuando i responsabili delle procedure affidate al proprio ufficio e verificando e controllando le attività complessive dell'ufficio rispetto agli obiettivi fissati. Sono responsabili della gestione e dei risultati raggiunti.

Evoluzione del ruolo professionale nel settore Turismo

Nel medio termine, saranno chiamati a verificare e controllare sempre più le attività complessive dell'ufficio rispetto agli obiettivi fissati per la soddisfazione dei bisogni dell'Amministrazione di appartenenza e degli utenti/clienti.

Diverranno sempre più soggetti responsabili della gestione e dei risultati raggiunti, delle attività di analisi e di valutazione delle dinamiche evolutive che riguardano il settore loro affidato. La tendenza generale, favorita anche da innovazioni nella P.A., è nel senso di un più accentuato ruolo manageriale di tali addetti.

Compiti innovati

- curare il raggiungimento degli obiettivi del servizio, ma sempre più in funzione dell'efficienza ed efficacia nella utilizzo delle risorse economiche affidate;
- presidiare maggiormente la comunicazione istituzionale per la cura dell'immagine generale dell'ente e del servizio di competenza;
- definire gli obiettivi e le strategie per la gestione delle Risorse Umane con sempre maggiore attenzione alla formazione, alla progettazione delle carriere e alla motivazione delle Risorse Umane;
- crescente ruolo nella gestione dell'assegnazione di premi e carriere delle risorse umane affidate al servizio.

Compiti nuovi

- curare la ricerca di partner nazionali e soprattutto internazionali per la realizzazione in comune di progetti di sviluppo;
- effettuare il monitoraggio della evoluzione dei settori in cui sono impiegati e proporre progettazioni e iniziative per migliorare il servizio.

A fronte delle innovazioni e delle novità che si prevede saranno introdotte nell'esercizio della professione, l'intero sistema di competenze subirà dei cambiamenti. In particolare sono 15 le competenze individuate come caratterizzanti il Turismo nel medio periodo. Queste potranno rivelarsi molto importanti, mediamente importanti, scarsamente importanti o non influenti rispetto all'esercizio del ruolo professionale. Lo schema che segue riepiloga in forma sinottica il quadro delle 15 competenze indicando la rilevanza o meno, per ognuna di esse, per l'unità professionale dei Dirigenti ed equiparati nelle amministrazioni dello Stato, degli enti pubblici non economici e degli enti locali.

1.1.2.6.1 - Dirigenti ed equiparati delle amministrazioni dello Stato, degli enti pubblici non economici e degli enti locali

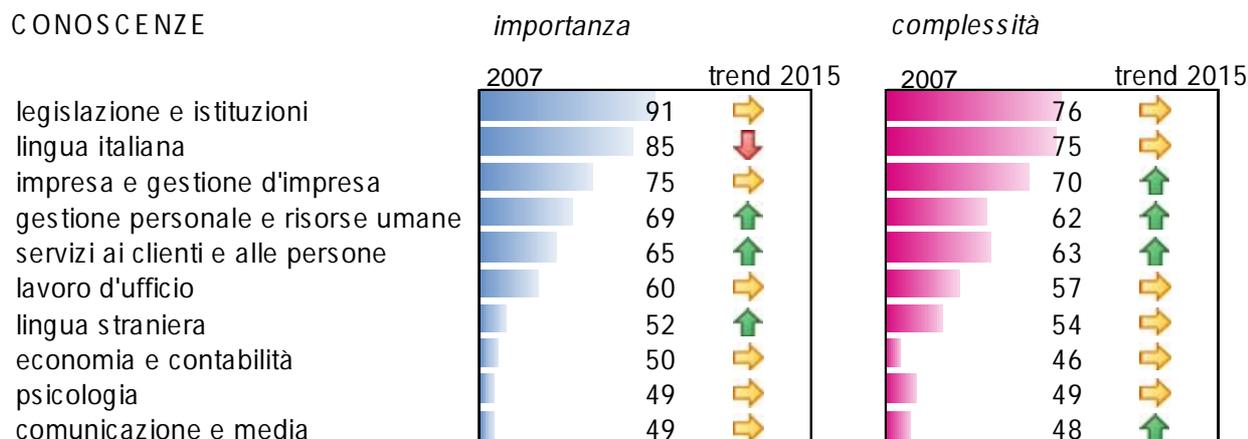
COMPETENZE

1	Essere in grado di definire le strategie e gli obiettivi della comunicazione via web ai diversi mercati e consumatori finali	A
2	Essere in grado di scegliere i linguaggi e i contenuti della comunicazione per la presentazione dei prodotti sul web	C
3	Essere in grado di definire e attuare le modalità di contatto dei segmenti target attraverso il web (e di gestire i rapporti via web con gli utenti del sito aziendale e con gli utenti dei blog)	C
4	Essere in grado di monitorare tendenze, individuare cambiamenti ed evoluzioni nei gusti del pubblico che utilizza la rete e definire "valori" della qualità per diversi segmenti – target	C
5	Essere in grado di declinare le tendenze di cambiamento in ipotesi di prodotto turistico e di nuovi servizi e costruire offerte e pacchetti di offerte ingegnerizzando il packaging e i possibili punti di assemblaggio da parte dei clienti	X
6	Essere in grado di valutare l'apporto dei fornitori alla creazione del valore aziendale (analisi della supply chain)	C
7	Essere in grado di definire le norme e le modalità di funzionamento per favorire la creazione e sviluppo di sistemi integrati territoriali per le produzioni turistiche	A
8	Essere in grado di effettuare analisi territoriali per la individuazione degli elementi a potenziale sviluppo turistico	A
9	Essere in grado di monitorare la formazione della percezione della qualità da parte dei clienti nei diversi momenti del ciclo produttivo	X
10	Essere in grado di applicare le tecniche di revenue management e di definire il sistema per ottimizzare i rendimenti aziendali	C
11	Essere in grado di costruire sistemi gestionali di controllo per il monitoraggio delle modalità di creazione dei flussi di costo e ricavo	C
12	Essere in grado di effettuare l'analisi organizzativa aziendale per la ripartizione e la delega di compiti e obiettivi	A
13	Essere in grado di formare i propri collaboratori anche durante lo svolgimento delle attività lavorative	X
14	Essere in grado di rendere flessibile la propria organizzazione aziendale per essere pronta a recepire nuovi prodotti e attivare/modificare i propri processi	A
15	Essere in grado di progettare l'andamento dei flussi di costo e di ricavo a sostegno delle attività aziendali e per la realizzazione di prodotti "coerenti"	A

A	molto importante
B	mediante importante
C	scarsamente importante
X	non influente rispetto al ruolo

Tendenze del cambiamento rispetto alla rappresentazione attuale della Unità Professionale^(*)

CONOSCENZE



SKILLS



<i>Legenda</i>	
Crescita	↑
Stabilità	→
Declino	↓

^(*) Ci si riferisce agli esiti della prima edizione della indagine campionaria sulle professioni condotta da Isfol e Istat terminata nel 2007. I risultati sono disponibili sul sito <http://fabbisogni.isfol.it>. Dei 10 descrittori utilizzati per indagare la struttura professionale, nell'ambito della anticipazione dei fabbisogni professionali sono stati selezionati come benchmark gli esiti rilevati rispetto a Conoscenze e Skill in quanto aree sensibili per gli interventi di formazione. Nel quadro dell'indagine le *conoscenze* - sono insiemi strutturati di informazioni, principi, pratiche e teorie necessari al corretto svolgimento della professione. Si acquisiscono attraverso percorsi formali (istruzione, formazione e addestramento professionale) e/o con l'esperienza; le *skills* - sono insiemi di procedure e processi cognitivi generali che determinano la capacità di eseguire bene i compiti connessi con la professione. Si tratta, in particolare, di processi appresi con il tempo e che consentono di trasferire efficacemente nel lavoro le conoscenze acquisite
L'*importanza* - è un valore percentuale risultante dalle valutazioni degli intervistati facenti parte della specifica UP, rispetto ad una scala valoriale su 5 livelli, da Non importante ad Assolutamente importante
La *complessità* - è un valore percentuale risultante dalle valutazioni degli intervistati facenti parte della specifica UP, rispetto ad una scala valoriale su 7 livelli con ancoraggi esemplificativi del livello di complessità crescente ed esemplificative delle conoscenze o skills che l'UP deve possedere.

Indicazioni per il sistema dell'*education*

La figura in oggetto si distingue per l'elevata autonomia decisionale e per i significativi livelli di responsabilità che il ruolo comporta. Deve agire spesso in attuazione di indicazioni di carattere generale ma al tempo stesso deve essere in grado di proporre idee e innovazioni di processo/prodotto nell'ambito settoriale in cui opera. Deve possedere notevoli competenze di carattere organizzativo e gestionale.

La complessità del ruolo richiede un percorso formativo estremamente approfondito e di livello superiore che prevede una preparazione almeno a livello universitario preferibilmente approfondita in master di secondo livello o corsi di alta formazione manageriale.

I contenuti della formazione di base naturalmente non sono classificabili e dovranno essere coerenti con il campo di applicazione lavorativa.

Nel caso di attività connesse al settore turismo la formazione e/o aggiornamento dovranno prevedere i seguenti ambiti:

- programmazione turistica del territorio per lo sviluppo economico delle località e metodi di controllo;
- prodotto turistico, sistema turistico e *destination management*;
- principi di progettazione del prodotto turistico;
- componenti e metodi di costruzione dei prodotti turistici territoriali;
- marketing turistico;
- internet marketing nel business dell'ospitalità;
- custom relationship management nel business dell'ospitalità;
- mercati, le evoluzioni del turismo e i canali di distribuzione di prodotti turistici.
- costruzione della comunicazione via Web: caratteristiche e linguaggi.