

### **5.2.3.1.2 - Assistenti di viaggio e crociera**

*Le professioni comprese in questa unità ricevono e assistono i clienti nei viaggi e nelle crociere marittime e terrestri, intervengono per garantire il rapido svolgimento delle azioni in situazioni di emergenza.*

#### **Evoluzione del ruolo professionale nel settore Turismo**

Nel medio termine saranno chiamati a favorire l'interazione produttiva fra il cliente e l'organizzazione del viaggio e/o della crociera.

Dovranno presentare le possibilità di acquisto di prodotti turistici offerti a bordo e guidare la clientela nelle scelte cercando di comprenderne le motivazioni e le aspettative. Dovranno curare il monitoraggio del gradimento dei servizi svolti direttamente e delle produzioni effettuate da fornitori esterni, riferendo degli esiti delle loro osservazioni agli organizzatori del viaggio/crociera.

Rappresenteranno sempre più la compagnia di appartenenza nei confronti della clientela.

#### ***Compiti innovati***

- indagare sui possibili motivi di interesse della clientela per poi meglio consigliare le attività a bordo e soprattutto fuori bordo nei momenti di sosta nei porti;
- osservare i livelli di gradimento delle offerte territoriali da parte della domanda turistica e svolgere indagini sui livelli di performance dei fornitori;
- accogliere il cliente cercando di rappresentare nei suoi confronti la missione aziendale;
- gestire le lamentele della clientela rispetto a prestazioni non coerenti fornite da altri operatori territoriali e cercando di comporre le eventuali liti e proteste in maniera soddisfacente per il consumatore e per l'azienda;
- assistere la clientela durante tutto il periodo di permanenza a bordo, ne indagano o bisogni/motivazioni/necessità e li guidano verso le scelte di consumo più opportune rispetto a quanto rilevato.

#### ***Compiti nuovi***

- effettuare analisi sulla prestazione dei fornitori di servizi valutandone l'apporto in termini di valore aggiunto alla prestazione globale e riportandone le opportune osservazioni all'organizzatore del prodotto (compagnia armatrice);
- curare e armonizzare i rapporti produttivi e organizzativi di carattere interfunzionale all'interno della gestione organizzata fra animazione e altre attività aziendali;
- collaborare con il commissariato di bordo e con le altre funzioni della parte alberghiera della nave per valutare le modalità di realizzazione della qualità progettata e cercare di armonizzare quanto previsto con le necessità e le attese della clientela.

A fronte delle innovazioni 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 degli Assistenti di viaggio e crociera.

### 5.2.3.1.2 - Assistenti di viaggio e crociera

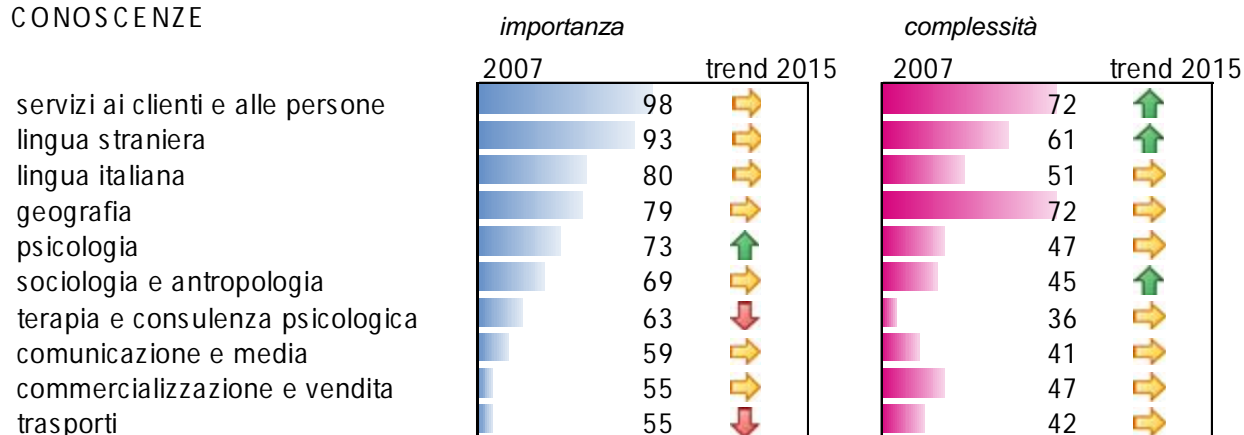
**COMPETENZE**

1	Essere in grado di definire le strategie e gli obiettivi della comunicazione via web ai diversi mercati e consumatori finali	X
2	Essere in grado di scegliere i linguaggi e i contenuti della comunicazione per la presentazione dei prodotti sul web	X
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)	X
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	X
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)	B
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	X
8	Essere in grado di effettuare analisi territoriali per la individuazione degli elementi a potenziale sviluppo turistico	C
9	Essere in grado di monitorare la formazione della percezione della qualità da parte dei clienti nei diversi momenti del ciclo produttivo	A
10	Essere in grado di applicare le tecniche di revenue management e di definire il sistema per ottimizzare i rendimenti aziendali	X
11	Essere in grado di costruire sistemi gestionali di controllo per il monitoraggio delle modalità di creazione dei flussi di costo e ricavo	X
12	Essere in grado di effettuare l'analisi organizzativa aziendale per la ripartizione e la delega di compiti e obiettivi	C
13	Essere in grado di formare i propri collaboratori anche durante lo svolgimento delle attività lavorative	B
14	Essere in grado di rendere flessibile la propria organizzazione aziendale per essere pronta a recepire nuovi prodotti e attivare/modificare i propri processi	X
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	X

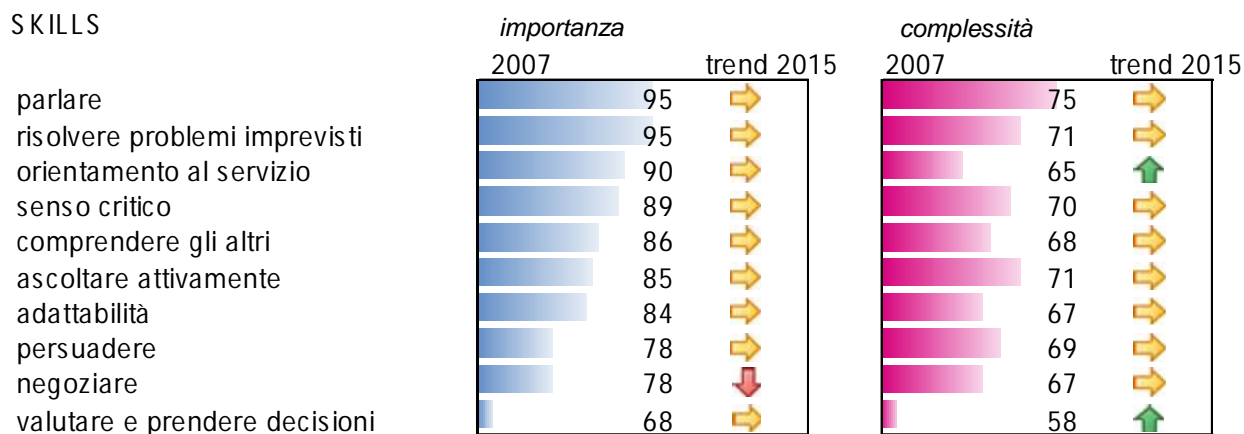
A	molto importante
B	mediante importante
C	scarsamente importante
X	non influente rispetto al ruolo

## Tendenze del cambiamento rispetto alla rappresentazione attuale della Unità Professionale<sup>(\*)</sup>

### CONOSCENZE



### SKILLS



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

<sup>(\*)</sup> 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***

Il percorso formativo degli assistenti di viaggio e crociera può essere equiparato a quello degli addetti all'accoglienza e portierato delle imprese ricettive. Non esiste infatti un percorso strutturato e standardizzato per tale figura professionale per cui per l'accesso al mondo del lavoro è consigliabile il possesso di un diploma di maturità scuola media superiore, possibilmente conseguito negli istituti specializzati nel settore turismo.

Per favorire successivi percorsi di carriera può essere opportuno anche un percorso formativo universitario di primo livello con eventuale acquisizione di ulteriori specializzazioni relative al settore specifico in cui opera la figura. In questo caso il ventaglio delle offerte formative non è molto ampio per tale figura per cui è consigliabile la frequenza di corsi di preparazione per addetti all'accoglienza nel settore della ricettività

Relativamente all'ambiente lavorativo dell'Assistente di Crociera non si prevedono particolari innovazioni nel ciclo produttivo che ne caratterizza l'attività. Si presume quindi che le attività di formazione siano in grado nel futuro di garantire la mobilità del lavoratore all'interno del settore. E' quindi opportuno che le prossime azioni formative contengano al minimo nozioni rispetto ai seguenti ambiti disciplinari.

- psicologia del turismo;
- evoluzione dei mercati turistici: i bisogni e i nuovi modelli di consumo;
- principi di progettazione del prodotto turistico;
- componenti e metodi di costruzione dei prodotti turistici territoriali;
- marketing turistico;
- internet marketing nel business dell'ospitalità;
- distribuzione del prodotto hotel;
- customer relationship management nel business dell'ospitalità;
- sistema di qualità nelle imprese turistiche;
- mercati, le evoluzioni del turismo e i canali di distribuzione di prodotti turistici.
- tecnica delle vendite;
- tecniche e metodi di gestione dei rapporti interpersonali;
- tecniche di approccio, di relazione e di animazione per le persone con disabilità.