

<b>Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo</b>	Operatore di Scalo
<b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.4.1.2.0. - Addetti al controllo della documentazione di viaggio</li> </ul>
<b>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 52.23.00 - Attività dei servizi connessi al trasporto aereo</li> <li>• 52.24.10 - Movimento merci relativo a trasporto aerei</li> </ul>
<b>Area professionale</b>	SERVIZI COMMERCIALI
<b>Sottoarea professionale</b>	Trasporti
<b>Descrizione</b>	<p>L'Operatore di scalo gestisce le attività connesse al trasporto aereo nell'ambito dell'area passeggeri. e' un profilo polifunzionale, in grado di operare in più punti dell'aeroporto, svolgendo attività correlate a quelle dei colleghi. Nell'area passeggeri, può effettuare il servizio di biglietteria, di check-in e imbarco e di assistenza agli arrivi. Per il settore biglietteria, fornisce informazioni e segue la prenotazione, l'emissione dei documenti di viaggio, e la regolarizzazione di eventuali eccedenze bagagli; al check-in esegue i controlli su documenti e conformità dei bagagli, l'assegnazione dei posti e altre operazioni di imbarco; agli arrivi fornisce assistenza ai passeggeri, cura le assistenze speciali (bambini, portatori di handicap, malati, ecc.) ed i casi di ritardo, smarrimento e danneggiamento bagagli.</p>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Certificazione rilasciata</b>	Qualifica
<b>Processo di lavoro caratterizzante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A - Applicazione procedure per la gestione della documentazione di viaggio</li> <li>• B - Applicazione procedure di imbarco passeggeri</li> <li>• C - Applicazione procedure di assistenza passeggeri</li> <li>• D - Applicazione procedure assistenza bagagli</li> </ul>

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p><b>A - Applicazione procedure per la gestione della documentazione di viaggio</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assunzione della richiesta del cliente</li> <li>• Erogazione di informazioni relative alle diverse opzioni disponibili</li> <li>• Verifica della disponibilita' utilizzando sistemi informatizzati di prenotazione</li> <li>• Adozione delle procedure per la modifica, la cancellazione di prenotazioni, il rimborso di biglietti</li> <li>• Adozione di procedure per la gestione della documentazione di viaggio e utilizzo di dispositivi per la prenotazione</li> <li>• Gestione dei diversi sistemi di pagamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - Effettuare il servizio di biglietteria aeroportuale</li> </ul>
<p><b>B - Applicazione procedure di imbarco passeggeri</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svolgimento delle operazioni di check-in</li> <li>• Esecuzione delle operazioni di imbarco</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 - Effettuare il servizio di check-in e di imbarco</li> </ul>
<p><b>C - Applicazione procedure di assistenza passeggeri</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza passeggeri in partenza, in arrivo o in transito</li> <li>• Assistenza in caso di esigenze speciali</li> <li>• Erogazione informazioni ai passeggeri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 - Garantire assistenza ed informazioni ai passeggeri</li> </ul>
<p><b>D - Applicazione procedure assistenza bagagli</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza al recupero di bagagli (lost and found)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 - Effettuare il servizio di assistenza al recupero bagagli</li> </ul>

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- 1 - Effettuare il servizio di biglietteria aeroportuale
- 2 - Effettuare il servizio di check-in e e di imbarco
- 3 - Garantire assistenza ed informazioni ai passeggeri
- 4 - Effettuare il servizio di assistenza al recupero bagagli

## COMPETENZA N. 1

### Effettuare il servizio di biglietteria aeroportuale

#### ABILITA' MINIME

- Applicare modalita' d'uso dei diversi sistemi di pagamento
- Applicare procedure di prenotazione voli
- Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio
- Applicare tecniche di interazione col cliente
- Utilizzare software gestionali di biglietteria
- Utilizzare software prenotazioni

#### CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di customer care
- Lingua Inglese
- Modulistica: loadsheet, lista passeggeri, lista assistenze
- Normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza aeroportuale
- Normative di Compagnia
- Normative IATA
- Norme per il trasporto del bagaglio a mano
- Nozioni di qualita' del servizio
- Operazioni di scalo
- Procedura di emissione vendita biglietti
- Processi operativi del Sistema aeroportuale

**COMPETENZA N. 2****Effettuare il servizio di check-in e di imbarco****ABILITA' MINIME**

- Applicare procedure di assegnazione passeggeri a liste di attesa
- Applicare procedure di imbarco passeggeri
- Applicare tecniche di interazione col cliente
- Utilizzare software prenotazioni
- Utilizzare strumenti per verifica conformita' biglietti

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Elementi di customer care
- Lingua Inglese
- Modulistica: loadsheet, lista passeggeri, lista assistenze
- Normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza aeroportuale
- Normative di Compagnia
- Normative IATA
- Norme per il trasporto del bagaglio a mano
- Nozioni di qualita' del servizio
- Operazioni di scalo
- Procedura di emissione vendita biglietti
- Processi operativi del Sistema aeroportuale

### COMPETENZA N. 3

#### **Garantire assistenza ed informazioni ai passeggeri**

##### **ABILITA' MINIME**

- Adottare procedure per l'accoglienza dei passeggeri ai banchi di accettazione e ai punti di informazione
- Fornire assistenza ai passeggeri in caso di ritardi, modifiche, cancellazioni
- Fornire assistenza ai passeggeri in partenza, transito ed arrivo
- Ricercare e fornire informazioni relative ai voli e ai servizi aeroportuali
- Fornire assistenza personalizzata ai passeggeri con assistenze speciali, supportandoli/accompagnandoli alla fruizione dei servizi di riferimento
- Utilizzare tecniche di gestione di situazioni conflittuali e di criticita'

##### **CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Modelli e tecniche di gestione della comunicazione e della relazione interpersonale
- Modelli e tecniche di customer care e di qualita' del servizio
- Modelli e tecniche di gestione del conflitto
- Comunicazione professionale in lingua inglese per l'erogazione di informazioni ed assistenza
- Procedure di gestione dei transiti
- Caratteristiche e funzionalita' dei principali software per la gestione delle informazioni aeroportuali

**COMPETENZA N. 4****Effettuare il servizio di assistenza al recupero bagagli****ABILITA' MINIME**

- Acquisire la richiesta del passeggero attivando la pratica
- Utilizzare tecniche per la ricerca del bagaglio mediante il sistema informativo dedicato (WORLDTRACER)
- Gestire le pratiche di smarrimento, danneggiamento e riavviamento alla destinazione finale
- Adottare procedure per la gestione dell'interfaccia con il magazzino
- Gestire i contatti con il passeggero nelle diverse fasi di lavorazione della pratica

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Modelli e standard di qualità del servizio lost and found
- Procedure di gestione del servizio di ricerca
- Caratteristiche e funzionalità del sistema informativo dedicato (WORLDTRACER)
- Pratiche e documentazione relative a smarrimenti, danneggiamenti, ritrovamenti e riavviamenti dei bagagli
- Normativa e regolamentazioni relative al servizio di lost and found