

Allegato I al D.A. 305 del 16/04/2024

Denominazione Profilo/Obiettivo	OPERATORE DI SCALO	
Indirizzi del Profilo (se previsti)		
Professioni NUP/ISTAT correlate	4.4.1.2.0. Addetti al controllo della documentazione di viaggio	
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	52.23.00 <i>Attività dei servizi connessi al trasporto aereo</i> 52.24.10 <i>Movimento merci relativo a trasporto aerei</i>	
Area professionale	SERVIZI COMMERCIALI	
Sotto-area professionale	TRASPORTI	
Descrizione	L'Operatore di scalo gestisce le attività connesse al trasporto aereo nell'ambito dell'area passeggeri. È 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.	
Livello EQF	3	
Certificazione rilasciata	Qualifica professionale	
Processo di lavoro caratterizzante la Figura	A	Applicazione procedure per la gestione della documentazione di viaggio
	B	Applicazione procedure di imbarco passeggeri
	C	Applicazione procedure di assistenza passeggeri
	D	Applicazione procedure assistenza bagagli
PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ		COMPETENZE
A Applicazione delle procedure per la gestione della documentazione di viaggio		1. Effettuare il servizio di biglietteria aeroportuale
ATTIVITÀ		
<ul style="list-style-type: none"> - Assunzione della richiesta del cliente - Erogazione di informazioni relative alle diverse opzioni disponibili - Verifica della disponibilità utilizzando sistemi informatizzati di prenotazione - Adozione delle procedure per la modifica, la cancellazione di prenotazioni, il rimborso di biglietti 		

<ul style="list-style-type: none"> - Adozione di procedure per la gestione della documentazione di viaggio e utilizzo di dispositivi per la prenotazione - Gestione dei diversi sistemi di pagamento 	
<p>B Applicazione delle procedure di imbarco passeggeri</p>	<p>2. Effettuare il servizio di check-in e di imbarco</p>
<p>ATTIVITÀ</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Svolgimento delle operazioni di check-in - Esecuzione delle operazioni di imbarco 	
<p>C Applicazione delle procedure di assistenza passeggeri</p>	<p>3. Garantire assistenza ed informazioni ai passeggeri</p>
<p>ATTIVITÀ</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza passeggeri in partenza, in arrivo o in transito - Assistenza in caso di esigenze speciali - Erogazione informazioni ai passeggeri 	
<p>D Applicazione delle procedure di assistenza bagagli</p>	<p>4. Effettuare il servizio di assistenza al recupero bagagli</p>
<p>ATTIVITÀ</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza al recupero di bagagli (lost and found) 	

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

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

COMPETENZA N. 1

1. Effettuare il servizio di biglietteria aeroportuale

ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare modalità 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • Nozioni di qualità del servizio • Operazioni di scalo • Procedura di emissione vendita biglietti • Processi operativi del Sistema aeroportuale
COMPETENZA N. 2	
2. Effettuare il servizio di check-in e di imbarco	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • 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 conformità biglietti 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di customer care • Lingua inglese • Modulistica: loadsheet, lista passeggeri, lista assistenze • Normative nazionale e internazionale sulla sicurezza aeroportuale • Normative di compagnia • Normative IATA • Norme per il trasporto del bagaglio a mano • Nozioni di qualità del servizio • Procedura di imbarco • Processi operative del Sistema aeroportuale
COMPETENZA N. 3	
3. Garantire assistenza ed informazioni ai passeggeri	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • 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 criticità 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelli e tecniche di gestione della comunicazione e della relazione interpersonale • Modelli e tecniche di customer care e di qualità 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 funzionalità dei principali software per la gestione delle informazioni aeroportuali
COMPETENZA N. 4	
4. Effettuare il servizio di assistenza al recupero bagagli	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire la richiesta del passeggero attivando la pratica • Utilizzare tecniche per la ricerca del bagaglio mediante il sistema informativo dedicato (WORLDTRACER) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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)

- 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

- Pratiche e documentazione relative a smarrimenti, danneggiamenti, ritrovamenti e riavviamenti dei bagagli
- Normativa e regolamentazioni relative al servizio di lost and found

F.to:Il Dirigente del Servizio 3

Dott.ssa Maria Josè Verde

F.to:Il Dirigente Generale

Dott. Maurizio Pirillo

**F.to:Assessore dell'Istruzione
e della Formazione Professionale**

On.le Girolamo Turano