



Operatore di Tour Operator

Dove e come lavora

L'Operatore di Tour Operator o semplicemente l'Operatore è una delle figure cardine nelle agenzie di viaggio e turismo che operano come tour operator. Si inserisce nell'Area Tecnica e, in particolare, nel Reparto Programmazione di tour operator di qualsiasi dimensione. Opera come dipendente sotto le direttive e la supervisione del Responsabile delle Programmazione Turistica e del Programmatore Turistico.

Cosa fa

L'Operatore realizza concretamente i pacchetti ideati e pianificati dal Programmatore Turistico. È, quindi, la figura professionale che, una volta che i pacchetti sono stati venduti dalle agenzie di viaggi e che le prenotazioni sono state registrate dagli addetti al booking, procede alla prenotazione definitiva di tutti i mezzi di trasporto, gli alloggi e le varie attività programmate. In particolare, l'Operatore si occupa di tutte le operazioni collegate alla conferma, modifica o cancellazione delle prenotazioni di aerei, treni, traghetti, aliscafi, autopullman di linea e autonoleggi, alberghi, musei, escursioni ecc. facenti parte dei pacchetti. Gestisce, quindi, le prenotazioni, emette i biglietti definitivi di viaggio, gestisce e controlla la contabilizzazione della biglietteria venduta e la rendicontazione che periodicamente deve essere effettuata nei confronti dei vettori.

Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da diplomati in ambito turistico e linguistico, ma anche da laureati in Scienze del Turismo, in Economia del Turismo, in Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici, in Lingue, in Storia dell'Arte, in Storia, in Lettere e più in generale in corsi di studio in ambito turistico, linguistico e umanistico.

Competenze tecniche

L'Operatore deve conoscere perfettamente i pacchetti di viaggio realizzati dal tour operator per cui lavora e possedere buone conoscenze in materia di geografia turistica. Deve saper orientarsi facilmente tra piani di volo, orari e tariffe, conoscere il funzionamento delle linee di trasporti, delle imprese produttrici di viaggi e delle strutture alberghiere. Deve essere in grado di utilizzare la strumentazione necessaria per la prenotazione di viaggi e biglietti, quindi, possedere competenze specialistiche e certificazioni rilasciate da vari organismi, quali la IATA per il trasporto aereo internazionale e le Ferrovie dello Stato per il trasporto ferroviario. Deve, inoltre, possedere conoscenze di contabilità, fatturazione e rendicontazione. Deve, infine, conoscere la legislazione turistica, soprattutto per quanto riguarda la tutela del consumatore e la gestione di reclami e rimborsi.

Competenze digitali e linguistiche

Chiaramente per tale figura professionale (come per tutte quelle che operano nel comparto turistico) è fondamentale la conoscenza della lingua inglese (scritta e parlata). Deve, inoltre, possedere competenze



digitali da utilizzatore esperto dovendo adoperare specifici software per la gestione delle prenotazioni (GDS - Global Distribution System) che, vista la loro complessità, richiedono appositi corsi di formazione.

Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità

Completano e caratterizzano tale figura l'attitudine ad organizzare il proprio lavoro, al lavoro di gruppo, al problem solving e alla relazione con i clienti e i fornitori. Deve essere una persona molto precisa, ma comunque flessibile mentalmente.

Note

Nelle realtà più strutturate è possibile trovare la figura dell'Operatore distinta in base alle diverse tipologie di mezzi e servizi da prenotare (trasporti aerei, trasporti su gomma, strutture ricettive, ecc.). In questo tipo di realtà è, quindi, possibile trovare più figure di Operatore, come per esempio l'Operatore Voli, l'Operatore Bus Navette, ecc., ciascuna specializzata nella prenotazione di specifiche tipologie di mezzi e servizi. In queste realtà è inoltre possibile trovare anche le figure di Responsabile Voli, Responsabile Bus Navette, ecc. che, quindi, si occupano di coordinare e monitorare l'attività degli operatori specializzati.

La figura dell'Operatore è sicuramente una delle principali figure d'accesso al mondo del lavoro per i neolaureati e i neodiplomati che desiderano lavorare nei tour operator.

Per approfondire

Quaderno PHAROS n. 26/2019 "Attività e professionalità nel comparto turistico veneto".