



# *Ministero del Turismo*

*Direzione Generale Personale e Affari legali*

**ACCORDO INTEGRATIVO  
SULLA INDIVIDUAZIONE DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DEL MINISTERO DEL  
TURISMO E DELLE RELATIVE COMPETENZE PROFESSIONALI  
(Art. 7, co. 6, lett. z, del CCNL del personale del Comparto Funzioni Centrali, triennio 2019-2021)**

## **PREMESSA**

**VISTO** il Decreto-Legge 1° marzo 2021, n. 22, che ha istituito il Ministero del Turismo, recante *“Disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni dei Ministeri”*, convertito con modificazioni dalla Legge 22 aprile 2021, n. 55;

**VISTO** il Decreto-Legge 22 aprile 2023, n. 44, coordinato con la Legge di conversione 21 giugno 2023, n. 74, recante *“Disposizioni urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle amministrazioni pubbliche”*;

**VISTO** il Regolamento di organizzazione del Ministero del turismo, degli Uffici di diretta collaborazione del Ministro e dell’Organismo indipendente di valutazione della performance di cui al D.P.C.M. 30 ottobre 2023, n. 177;

**VISTO** il Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni, recante *“Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”*;

**VISTO** il Contratto Collettivo Nazionale di lavoro del personale del Comparto Funzioni centrali, per il triennio 2019-2021, sottoscritto in data 9 maggio 2022 e, in particolare, il titolo III relativo al nuovo ordinamento professionale (artt. 12 - 18);

**PRESO ATTO** che il su citato C.C.N.L. articola il sistema di classificazione del personale in quattro Aree e che, all’interno di ciascuna di esse, sono individuate le relative *“famiglie professionali”* intese come ambiti professionali omogenei caratterizzati da competenze similari o da una base professionale e di conoscenze comune;

**VISTA** l’Ipotesi di Accordo integrativo sulla individuazione delle Famiglie professionali del Ministero del turismo e delle relative competenze professionali, sottoscritta in data 23 gennaio 2025;



*Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

**VISTO** il nuovo Contratto Collettivo Nazionale di lavoro del personale del Comparto Funzioni centrali, per il triennio 2022-2024, sottoscritto in data 27 gennaio 2025;

**VISTA** la certificazione positiva di regolarità amministrativo contabile di cui alla nota MEF-UCB\_MT- Prot. n. 459 del 12/02/2025, rilasciata dal competente Ufficio Centrale di Bilancio presso il Ministero del turismo che ha registrato l'atto al n. 15 in data 12/02/2025, ai sensi dell'art. 5, comma 2, lettera e), del Decreto legislativo n.123 del 30/06/2011;

**VISTO** l'esito del controllo congiunto ai sensi dell'art. 40 bis, comma 2, del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento della Funzione Pubblica- Ufficio Relazioni sindacali, pervenuto con nota prot. n. DFP-0030557-P-18/04/2025, e del Ministero dell'Economia e delle finanze-Dipartimento Ragioneria Generale dello Stato-I.G.O.P., pervenuto con nota MEF-RGS-Prot. n.93370 del 18/04/2025;

**CONSIDERATO** quanto segnalato dai predetti Organi di controllo in riferimento al comma 5 dell'art. 3 ed al comma 2 dell'art. 5 dell'Ipotesi di Accordo sottoscritta, ovvero che sia gli aspetti inerenti alle progressioni tra le Aree sia quelli concernenti la disciplina del passaggio tra Famiglie professionali non rientrano tra le materie delegate dal CCNL alla contrattazione collettiva integrativa e che, dunque, i citati commi vanno espunti dalla predetta Ipotesi;

**DATO ATTO**, altresì, che, da una nuova ricognizione dei profili professionali del personale in servizio alla data di sottoscrizione del presente Accordo, su impulso delle osservazioni del Ministero dell'Economia e delle finanze-Dipartimento Ragioneria Generale dello Stato- I.G.O.P. di cui alla citata nota MEF-RGS-Prot.n.93370 del 18/04/2025, non sussistono profili professionali che possano confluire nella Famiglia professionale economica-finanziaria-contabile e in quella della valorizzazione e del sostegno al turismo e che, nella tabella di corrispondenza di cui all'art. 4 dell'Ipotesi di Accordo, sono stati inseriti il profilo giuridico ed il profilo statistico-matematico rivestiti da unità di personale assunto nell'ambito delle misure di attuazione del PNRR;

La delegazione di parte pubblica del Ministero del turismo, presieduta dal Direttore generale del Personale e degli Affari legali, Dott. Fabio Le Donne, e le Organizzazioni sindacali firmatarie dell'Ipotesi di Accordo del 23 gennaio 2025 sottoscrivono l'allegato Contratto Integrativo sulla individuazione delle Famiglie professionali del Ministero del turismo e delle relative competenze professionali.



**CONTRATTO INTEGRATIVO**  
**SULLA INDIVIDUAZIONE DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DEL MINISTERO DEL**  
**TURISMO E DELLE RELATIVE COMPETENZE PROFESSIONALI**  
**(Art. 7, co. 6, lett. z, del CCNL Comparto Funzioni Centrali, triennio 2019-2021)**

**ART. 1**

**CAMPO DI APPLICAZIONE E DURATA**

1. Il presente Contratto integrativo si applica a tutto il personale del Ministero del turismo con rapporto di lavoro a tempo indeterminato e determinato, pieno o part-time, inquadrato nelle Aree funzionali dell'Amministrazione medesima.
2. Il presente Contratto integrativo entra in vigore dalla data di sottoscrizione definitiva e conserva la sua efficacia fino alla stipulazione di quello successivo.

**ART. 2**

**AREE DI INQUADRAMENTO PROFESSIONALE**

1. In base a quanto disposto dall'art. 13 del CCNL del personale del Comparto Funzioni Centrali, triennio 2019-2021, il sistema di classificazione del personale è articolato in quattro Aree di inquadramento professionale corrispondenti a quattro differenti livelli di conoscenze, abilità e competenze professionali:
  1. AREA DELLE ELEVATE PROFESSIONALITA'
  2. AREA DEI FUNZIONARI
  3. AREA DEGLI ASSISTENTI
  4. AREA DEGLI OPERATORI
2. Nell'ambito delle Aree di inquadramento vengono individuate le famiglie professionali, ovvero ambiti professionali omogenei caratterizzati da competenze simili o da una base professionale e di conoscenze comune. Nell'ambito delle famiglie professionali vengono definite le competenze professionali caratterizzanti.

**ART. 3**

**FAMIGLIE PROFESSIONALI**

1. Ai sensi dell'articolo 18 del CCNL del personale del Comparto Funzioni Centrali, triennio 2019-2021, sono individuate le famiglie professionali e le relative competenze del personale del Ministero del turismo, con riferimento alle quattro Aree di classificazione del personale



definite dal CCNL, richiamate dall'art. 1 del presente Contratto, tenuto conto della missione istituzionale del Ministero.

2. Le competenze professionali delle famiglie professionali sono connotate dall'orientamento al settore del turismo e sono articolate in **conoscenze, competenze e abilità**, queste ultime declinate in **capacità tecniche e capacità comportamentali**.
3. Di seguito vengono riportati gli ambiti di competenze professionali che caratterizzano le famiglie professionali:
  - **Famiglia amministrativa- giuridica:** comprende le competenze professionali necessarie per operare nei processi amministrativi e gestionali e di supporto giuridico all'Amministrazione per la predisposizione di atti e testi normativi, contratti e convenzioni, di risposta agli atti parlamentari di indirizzo, controllo e sindacato ispettivo, nonché per il reclutamento, la gestione e lo sviluppo delle risorse umane e la valutazione della *performance*, per il trattamento dei contenziosi amministrativi e giurisdizionali, per la valutazione delle politiche pubbliche, per il controllo della legalità e per la sicurezza sul lavoro, per le relazioni sindacali, nonché in materia di trasparenza e anticorruzione.
  - **Famiglia economica-finanziaria-contabile:** comprende le competenze professionali necessarie per la realizzazione dei processi e delle attività istituzionali negli ambiti contabili ed economico-finanziari, fiscali e tributari, per la programmazione e la gestione delle risorse finanziarie e dei flussi, degli strumenti e delle procedure di finanza e di contabilità pubblica, per attività di controllo contabile, finanziario e gestionale degli Enti e delle Società vigilate, per la prevenzione e repressione della corruzione e per le relazioni con gli Organi di controllo contabile.
  - **Famiglia della valorizzazione e del sostegno al turismo:** comprende le competenze professionali necessarie all'organizzazione, al rilancio, alla valorizzazione del settore turistico nonché al sostegno economico e al supporto a soggetti pubblici e privati attraverso la programmazione, la realizzazione, la valorizzazione, il sostegno economico, lo sviluppo e il miglioramento della qualità di progetti, prodotti e servizi turistici e dell'offerta turistica, per la partecipazione a programmi di investimento volti al rilancio del turismo, la progettazione e la realizzazione di nuovi itinerari e percorsi, la programmazione, la gestione e la valutazione di progetti e iniziative turistiche in chiave di sostenibilità, di innovazione e di accessibilità, attività di *marketing* turistico, la classificazione e la formazione delle professioni turistiche, la partecipazione a programmi di sviluppo turistico finanziati con fondi europei, il rafforzamento del sistema ricettivo, attività e servizi di assistenza al turista.



- **Famiglia della comunicazione istituzionale:** comprende le competenze professionali necessarie per le attività di comunicazione e promozione, per l'elaborazione e l'adeguamento di strategie, di campagne e di programmi di informazione, di comunicazione e di promozione turistica, attraverso attività di progettazione, di gestione e di coordinamento editoriale e redazionale di progettazione, di cura e aggiornamento dei contenuti del sito *web* e dei canali *social*, di elaborazione del Piano di comunicazione annuale e della Carta dei Servizi, di cura e monitoraggio della *Customer Satisfaction*, di cura della comunicazione interna ed esterna, nei rapporti con il pubblico e nelle relazioni istituzionali.
  - **Famiglia informatica- statistica:** comprende le competenze professionali necessarie per la progettazione, la realizzazione e l'aggiornamento dell'infrastruttura informatica e dei sistemi informativi dell'Amministrazione, per la gestione tecnica di applicativi, di piattaforme e di sistemi informatici e la manutenzione delle reti informatiche, la conoscenza teorica e pratica di reti informatiche, di sistemi operativi e software in uso all'Amministrazione, nonché competenze professionali per la raccolta, l'elaborazione e l'analisi dei flussi di dati e delle informazioni e in tema di protezione dei dati.
  - **Famiglia tecnica:** comprende competenze professionali di contenuto tecnico e specialistico in materia di progettazione, realizzazione, gestione e valutazione di impatto ambientale di opere e impianti, di verifiche, controlli, collaudi, misurazioni, rilievi, studi di fattibilità su progetti di opere strutturali ed impiantistiche, di predisposizione e valutazione di atti tecnici e capitolati, di applicazione della normativa tecnica del settore, per operare nell'ambito di programmi di investimento volti al rilancio del turismo attraverso l'adeguamento e il potenziamento di strutture, infrastrutture e impianti in un'ottica di sostenibilità, nonché per operare nell'ambito della gestione del patrimonio mobiliare e immobiliare e dell'approvvigionamento delle risorse strumentali del Dicastero.
  - **Famiglia dei servizi amministrativi, ausiliari e tecnici:** comprende le competenze professionali necessarie a svolgere compiti di supporto, manuale ed operativo che non presuppongono conoscenze specifiche e/o qualificazioni professionali
4. Dall'incrocio tra gli ambiti di competenze professionali di cui al comma 3 e le quattro Aree del sistema di classificazione definito dal CCNL Funzioni Centrali 2019-2021, tenuto conto delle esigenze del Ministero del turismo, sono individuate le seguenti famiglie professionali:



*Ministero del Turismo*  
Direzione Generale Personale e Affari legali

AREA DEL SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE PROFESSIONALE DEL CCNL COMPARTO FUNZIONI CENTRALI	AMBITO AMMINISTRATIVO E GIURIDICO	AMBITO ECONOMICO, FINANZIARIO, CONTABILE	AMBITO VALORIZZAZIONE E SOSTEGNO AL TURISMO	AMBITO COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	AMBITO INFORMATICO E STATISTICO	AMBITO TECNICO
AREA DELLE ELEVATE PROFESSIONALITÀ	Famiglia EP amministrative - giuridiche	Famiglia EP economico-finanziario-contabili	Famiglia EP della valorizzazione e del sostegno al turismo	Famiglia EP della comunicazione istituzionale	Famiglia EP informatiche-statistiche	Famiglia EP tecniche
AREA FUNZIONARI	Famiglia Funzionari amministrativi - giuridici	Famiglia Funzionari economico-finanziario-contabili	Famiglia Funzionari della valorizzazione e del sostegno al turismo	Famiglia Funzionari della comunicazione istituzionale	Famiglia Funzionari informatici-statistici	Famiglia Funzionari tecnici
AREA ASSISTENTI	Famiglia Assistenti amministrativi-giuridici	Famiglia Assistenti economico-finanziario-contabili	Famiglia Assistenti della valorizzazione e del sostegno al turismo	Famiglia Assistenti della comunicazione istituzionale	Famiglia Assistenti informatici-statistici	Famiglia Assistenti tecnici
AREA OPERATORI	Famiglia Operatori dei servizi amministrativi, ausiliari e tecnici					

L'allegato A), che costituisce parte integrante del presente Contratto, individua le competenze professionali per ciascuna delle famiglie professionali sopra individuate.

#### ART. 4

#### INQUADRAMENTO NEL NUOVO SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE

1. Il personale del Ministero del turismo in servizio alla data del 1° novembre 2022, nonché quello successivamente acquisito fino alla data di sottoscrizione del presente Contratto integrativo, è inquadrato, a decorrere dal 1° novembre 2022, ovvero dalla data di immissione in ruolo, nel nuovo sistema di classificazione del personale.
2. I profili professionali dei dipendenti confluiscono nella tabella di corrispondenze di seguito riportata, tenuto, altresì, conto delle attività prevalenti agli stessi assegnate:

ATTUALI PROFILI PROFESSIONALI	CONFLUENZA	FAMIGLIA PROFESSIONALE	NUOVE AREE DEL SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE
ASSISTENTE AMMINISTRATIVO ASSISTENTE AMMINISTRATIVO GESTIONALE ASSISTENTE AMMINISTRATIVO CONTABILE	➡	ASSISTENTI GIURIDICO-AMMINISTRATIVI	AREA ASSISTENTI



*Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO FUNZIONARIO GIURIDICO	➡	FUNZIONARI GIURIDICO-AMMINISTRATIVI	AREA FUNZIONARI
FUNZIONARIO PER LA PROMOZIONE E COMUNICAZIONE	➡	FUNZIONARI DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	AREA FUNZIONARI
FUNZIONARIO DELLA COMUNICAZIONE	➡	FUNZIONARI DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	AREA FUNZIONARI
FUNZIONARIO DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	➡	FUNZIONARI DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE	AREA FUNZIONARI
FUNZIONARIO INFORMATICO FUNZIONARIO STATISTICO - MATEMATICO	➡	FUNZIONARI INFORMATICO-STATISTICI	AREA FUNZIONARI

**ART. 5**

**FASE DI MONITORAGGIO**

1. All'esito della fase di prima applicazione, l'Amministrazione effettua il monitoraggio relativo all'attuazione del nuovo ordinamento professionale, come definito nel presente Contratto integrativo, individuando eventuali interventi correttivi e integrativi funzionali ad assicurare la valorizzazione del personale in coerenza con le esigenze organizzative, nell'ambito degli istituti di partecipazione sindacale.

Roma, 12 maggio 2025

**PARTE PUBBLICA**

IL DIRETTORE GENERALE F. to

**PARTE SINDACALE**

CISL FP F.to

FLP F.to

FP CGIL F.to

UIL PA F.to

USB PI

CONFINTESA FP F.to

CONFSAL UNSA F.to

RSU F.to



## ALLEGATO A

### SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE DEL MINISTERO DEL TURISMO

Nell'ambito del sistema di classificazione del personale definito dal CCNL del Comparto Funzioni Centrali, triennio 2019-2021, tenuto conto delle esigenze del Ministero del turismo, sono definite le seguenti famiglie professionali:

#### **Area degli OPERATORI**

- Famiglia professionale degli Operatori dei servizi amministrativi, ausiliari e tecnici

#### **Area degli ASSISTENTI**

- Famiglia professionale degli Assistenti amministrativi - giuridici
- Famiglia professionale degli Assistenti economico- finanziario- contabili
- Famiglia professionale degli Assistenti della valorizzazione e del sostegno al turismo
- Famiglia professionale degli Assistenti della comunicazione istituzionale
- Famiglia professionale degli Assistenti informatici - statistici
- Famiglia professionale degli Assistenti tecnici

#### **Area dei FUNZIONARI**

- Famiglia professionale dei Funzionari amministrativi - giuridici
- Famiglia professionale dei Funzionari economico- finanziario- contabili
- Famiglia professionale dei Funzionari della valorizzazione e del sostegno al turismo
- Famiglia professionale dei Funzionari della comunicazione istituzionale
- Famiglia professionale dei Funzionari informatici- statistici
- Famiglia professionale dei Funzionari tecnici

#### **Area delle ELEVATE PROFESSIONALITÀ**

- Famiglia professionale delle Elevate professionalità amministrative - giuridiche
- Famiglia professionale delle Elevate professionalità economico- finanziario- contabili
- Famiglia professionale delle Elevate professionalità della valorizzazione e del sostegno al turismo
- Famiglia professionale delle Elevate professionalità della comunicazione istituzionale
- Famiglia professionale delle Elevate professionalità informatiche- statistiche
- Famiglia professionale delle Elevate professionalità tecniche



**AREA OPERATORI**

**OPERATORI FAMIGLIA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI, AUSILIARI E TECNICI**

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell' **AREA OPERATORI** prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali** per svolgere attività di supporto strumentale ai processi produttivi e ai sistemi di erogazione dei servizi:

**CONOSCENZE**

- conoscenze generali di base utili a svolgere compiti semplici e mansioni operative
- conoscenza di base delle procedure e dei processi organizzativi e gestionali, degli impianti, della strumentazione e dei mezzi connessi all'ambito di appartenenza
- conoscenza di base per l'utilizzo dei programmi informatici e degli applicativi più diffusi e in uso nel settore di attività

**CAPACITÀ TECNICHE**

- capacità esecutive di organizzazione, uso e gestione banche dati e flussi, archivio, custodia, supporto agli uffici
- ottemperare alle disposizioni basilari
- utilizzare informazioni al fine di svolgere i compiti affidati
- utilizzare strumenti informatici e applicativi
- capacità manuali generiche per lo svolgimento di una serie di attività
- abilità nell'utilizzo di mezzi e/o macchine e nello svolgimento di mansioni operative
- capacità di condurre autoveicoli per il trasporto di merci e persone

**CAPACITÀ COMPORTAMENTALI**

- di accogliere l'utenza, di ricevere e fornire informazioni
- applicare tecniche e metodi semplici per eseguire i compiti affidati
- individuare gli strumenti più appropriati per lo svolgimento dei propri compiti
- risolvere problemi semplici utilizzando regole e strumenti adeguati di base
- disponibilità e flessibilità nello svolgimento dei servizi
- propensione alla collaborazione con i colleghi



## AREA ASSISTENTI

### ASSISTENTI FAMIGLIA AMMINISTRATIVA - GIURIDICA

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell' **AREA ASSISTENTI** prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali**, per svolgere fasi di processo e processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche:

#### CONOSCENZE

- conoscenza esauriente del diritto costituzionale, del diritto amministrativo, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, del diritto civile con particolare riferimento alla disciplina delle obbligazioni contenuta nel libro IV del codice civile, del diritto penale con particolare riferimento ai reati contro la pubblica amministrazione, della contabilità pubblica, del diritto dell'Unione Europea e del diritto internazionale, della normativa sul turismo e sulle professioni turistiche, di gestione, formazione e sviluppo delle risorse umane, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero del Turismo, della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione e in materia di protezione dei dati
- conoscenza esauriente dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività
- conoscenza esauriente dei principali applicativi informatici e dei software gestionali di uso comune
- conoscenza di base della lingua inglese

#### CAPACITÀ TECNICHE

- applicare le conoscenze di riferimento per fornire supporto al processo di lavoro
- comunicare efficacemente e in modo appropriato rispetto alle esigenze dei destinatari
- capacità pratiche di soluzione di problemi di media complessità
- effettuare ricerche giuridiche
- utilizzare gli strumenti informatici e gli applicativi di uso comune
- organizzare, gestire, elaborare, archiviare dati e documenti attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche

#### CAPACITÀ COMPORTAMENTALI

- organizzare e svolgere il proprio lavoro, anche in *team*, con spirito di collaborazione e condivisione
- spirito di iniziativa e capacità di adattamento, senso di responsabilità
- disponibilità e flessibilità nello svolgimento dei servizi



*Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

## ASSISTENTI FAMIGLIA ECONOMICA-FINANZIARIA-CONTABILE

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell' **AREA ASSISTENTI** prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali**, per svolgere fasi di processo e processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche:

### CONOSCENZE

- conoscenza esauriente del diritto costituzionale, del diritto amministrativo, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, del diritto civile con particolare riferimento alla disciplina delle obbligazioni contenuta nel libro IV del codice civile, del diritto commerciale e delle imprese turistiche, della contabilità pubblica ed europea, di ragioneria generale e applicata, di economia aziendale, di discipline turistiche aziendali, di tecnica commerciale del turismo, di economia politica, di scienza delle finanze, del diritto dell'Unione Europea e del diritto internazionale, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero del Turismo, della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione
- conoscenza adeguata dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività
- conoscenza adeguata dei principali applicativi informatici e dei software gestionali in uso all'Amministrazione
- conoscenza di base della lingua inglese

### CAPACITÀ TECNICHE

- applicare le conoscenze di riferimento per fornire supporto al processo di lavoro
- capacità pratiche di soluzione di problemi di media complessità
- elaborare la reportistica e curare la gestione dei flussi economici, contabili e finanziari
- utilizzare gli strumenti informatici e gli applicativi di uso comune
- organizzare, gestire, elaborare, archiviare dati e documenti attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche

### CAPACITÀ COMPORTAMENTALI

- organizzare e svolgere il proprio lavoro, anche in *team*, con spirito di collaborazione e condivisione
- spirito di iniziativa e capacità di adattamento, senso di responsabilità
- disponibilità e flessibilità nello svolgimento dei servizi



**ASSISTENTI FAMIGLIA DELLA VALORIZZAZIONE E DEL SOSTEGNO AL TURISMO**

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell' **AREA ASSISTENTI** prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali**, per svolgere fasi di processo e processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche:

**CONOSCENZE**

- conoscenza esauriente del diritto costituzionale, del diritto amministrativo, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, del diritto dell'Unione Europea, della normativa sul turismo, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero.
- conoscenza adeguata del mercato turistico nazionale e internazionale, dell'ordinamento del settore turistico e della classificazione delle professioni turistiche
- conoscenza adeguata di strumenti e tecniche di progettazione e di realizzazione di programmi, prodotti e servizi del turismo, di *marketing* turistico e di assistenza e tutela del turista
- conoscenza adeguata dell'offerta turistica nazionale e del patrimonio storico, artistico, culturale e naturale, enogastronomico e del *made in Italy* nel territorio nazionale e regionale
- conoscenza adeguata dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività
- conoscenza adeguata dei principali applicativi informatici e dei *software* gestionali di uso comune
- conoscenza adeguata della lingua inglese

**CAPACITÀ TECNICHE**

- applicare tecniche di analisi dell'andamento del mercato turistico, organizzazione e valutazione dell'offerta turistica, degli itinerari e dei servizi sul territorio
- gestire programmi di finanziamento e di innovazione del settore turistico
- collaborare alla predisposizione e alla gestione di avvisi e di bandi di sostegno al settore turistico, nonché dell'elenco nazionale delle guide turistiche
- collaborare all'elaborazione di studi, ricerche e programmi di settore
- capacità pratiche di soluzione di problemi di media complessità
- analizzare il contesto organizzativo in cui si opera
- utilizzare gli strumenti informatici e gli applicativi di uso comune
- organizzare, gestire, elaborare, archiviare dati e documenti attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche

**CAPACITÀ COMPORTAMENTALI**

- organizzare e svolgere il proprio lavoro, anche in *team*, con spirito di collaborazione e condivisione
- spirito di iniziativa e capacità di adattamento, senso di responsabilità



*Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

- disponibilità e flessibilità nello svolgimento dei servizi
- propensione all'ascolto, al dialogo e all'interazione positiva con gli interlocutori di settore

#### ASSISTENTI FAMIGLIA DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell' **AREA ASSISTENTI** prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali**, per svolgere fasi di processo e processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche:

#### CONOSCENZE

- conoscenza esauriente del diritto costituzionale, del diritto amministrativo, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, normativa in materia di informazione e di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni, della normativa sul turismo, della normativa in materia di trasparenza, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero
- conoscenza esauriente delle teorie, degli strumenti e delle tecniche di comunicazione pubblica
- conoscenza adeguata dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività
- conoscenza adeguata dei principali applicativi informatici e dei *software* gestionali di uso comune
- conoscenza adeguata della lingua inglese

#### CAPACITÀ TECNICHE

- utilizzare i principali strumenti e tecniche della comunicazione istituzionale
- utilizzare i più diffusi canali social
- elaborare contenuti per il *web* e per i social media, nonché per prodotti editoriali a stampa e digitali
- redigere testi, articoli e redazionali, relazioni
- supportare l'organizzazione di convegni, conferenze, congressi, nonché partecipazione a fiere e altri eventi di dimensione nazionale o internazionale
- comunicare efficacemente all'interno e all'esterno, anche in contesti interculturali
- curare le relazioni con il pubblico
- utilizzare gli strumenti di raccolta e monitoraggio della *Customer Satisfaction*
- capacità pratiche di soluzione di problemi di media complessità
- utilizzare gli strumenti informatici e gli applicativi di uso comune

#### CAPACITÀ COMPORTAMENTALI

- organizzare e svolgere il proprio lavoro, anche in *team*, con spirito di collaborazione e condivisione
- spirito di iniziativa e capacità di adattamento, senso di responsabilità



- disponibilità e flessibilità nello svolgimento dei servizi
- propensione all'ascolto e al dialogo, all'interazione con gli interlocutori di settore

### ASSISTENTI FAMIGLIA INFORMATICA - STATISTICA

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell' **AREA ASSISTENTI** prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali**, per svolgere fasi di processo e processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche:

#### CONOSCENZE

- conoscenza esauriente del diritto costituzionale, del diritto amministrativo, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, del codice dell'Amministrazione digitale, della normativa in materia di sicurezza dei sistemi informatici e delle reti, di statistica descrittiva e inferenziale, di matematica, della normativa in materia di protezione dei dati personali, del diritto penale con particolare riferimento ai reati informatici, della normativa di settore concernenti l'organizzazione del Ministero, della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione
- conoscenze teoriche e pratiche esaurienti in materia di sistemi *hardware* e *software*, con particolare riferimento all'uso delle apparecchiature e delle applicazioni informatiche di base, ai modelli e alle tecniche di gestione e sviluppo di sistemi informativi, di architetture di rete e di sicurezza informatica, di teorie e tecniche di raccolta, di elaborazione e di analisi dei dati
- conoscenza adeguata delle tecnologie digitali applicate al turismo
- conoscenza adeguata dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività e dei *software* gestionali in uso all'Amministrazione
- conoscenza adeguata della lingua inglese

#### CAPACITÀ TECNICHE

- conoscere linguaggi e strumenti di programmazione e ambienti di sviluppo *web*
- utilizzare gli strumenti informatici e gli applicativi di uso comune
- fornire assistenza in materia di reti e sistemi di comunicazione
- gestione di banche dati, analisi dei flussi e delle informazioni
- applicare tecniche di analisi dell'andamento del mercato turistico
- applicare le metodologie e le tecniche necessarie alla risoluzione di problemi

#### CAPACITÀ COMPORTAMENTALI

- organizzare e svolgere il proprio lavoro, anche in *team*, con spirito di collaborazione e condivisione
- spirito di iniziativa e capacità di adattamento, senso di responsabilità



## *Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

- disponibilità nell'assistenza agli utenti nell'utilizzo dei programmi e nella risoluzione delle problematiche connesse e flessibilità nello svolgimento dei servizi
- capacità di applicare tecniche e metodi per risolvere problemi di media complessità
- usare la logica e il ragionamento per individuare soluzioni e approcci alternativi ai problemi

### ASSISTENTI FAMIGLIA TECNICA

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell' **AREA ASSISTENTI** prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali** per la gestione efficace dei processi in autonomia sulla base di direttive generali, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi assegnati:

#### CONOSCENZE

- conoscenza esauriente del diritto amministrativo, della legislazione tecnica di settore, della legislazione in materia di beni culturali e del paesaggio, del codice degli appalti, in materia di progettazione e costruzioni, di economia ed estimo, di informatica, di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero
- conoscenza adeguata dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività
- conoscenza adeguata dei principali applicativi informatici e dei *software* gestionali in uso all'Amministrazione
- conoscenza adeguata della lingua inglese

#### CAPACITÀ TECNICHE

- supportare l'istruttoria e l'elaborazione di documenti tecnici nell'ambito dei progetti finalizzati alla promozione dell'offerta turistica per la concessione dei relativi finanziamenti
- eseguire accertamenti e verifiche su impianti e opere
- applicare la disciplina in materia di prevenzione e protezione degli ambienti di lavoro
- collaborare nella gestione della sicurezza, sia nelle fasi di prevenzione ed emergenza sia nell'intero ciclo di vita, di strutture e luoghi di lavoro
- utilizzare, gestire applicativi e sistemi informatici

#### CAPACITÀ COMPORTAMENTALI

- organizzare e svolgere il proprio lavoro, anche in *team*, con spirito di collaborazione e condivisione
- spirito di iniziativa e capacità di adattamento, senso di responsabilità
- disponibilità e flessibilità nello svolgimento dei servizi
- propensione all'ascolto e al dialogo, all'interazione con gli interlocutori di settore



**AREA FUNZIONARI**

**FUNZIONARI FAMIGLIA GIURIDICA-AMMINISTRATIVA**

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell'AREA FUNZIONARI prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali** per la gestione efficace dei processi in autonomia sulla base di direttive generali, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi assegnati:

**CONOSCENZE**

- conoscenza elevata del diritto costituzionale, del diritto amministrativo, delle norme sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, del diritto civile con particolare riferimento alla disciplina delle obbligazioni contenuta nel libro IV del codice civile, del diritto processuale, del diritto penale con particolare riferimento ai reati contro la pubblica amministrazione, della contabilità pubblica, del codice degli appalti, del diritto dell'Unione Europea e del diritto internazionale, della normativa sul turismo e sulle professioni turistiche, normativa in materia di reclutamento, gestione, formazione e sviluppo delle risorse umane e valutazione della *performance*, di valutazione delle politiche pubbliche, di controllo della legalità e di sicurezza sul lavoro, di relazioni sindacali, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero, della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione e in materia di protezione dei dati
- conoscenza adeguata dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività
- conoscenza adeguata dei principali applicativi informatici e dei software gestionali in uso all'Amministrazione
- conoscenza adeguata della lingua inglese

**CAPACITÀ TECNICHE**

- comunicare efficacemente verbalmente e per iscritto e in modo appropriato con un linguaggio tecnico ma comprensibile rispetto ai destinatari
- curare l'*iter* dei procedimenti di competenza e la predisposizione di atti normativi e amministrativi, note, pareri
- effettuare analisi e ricerche giuridiche, relazioni e pareri, predisporre atti amministrativi e normativi
- partecipare all'organizzazione dei processi di lavoro e di gestione delle risorse umane per l'attuazione delle politiche di reclutamento, di formazione, di sviluppo delle carriere, di valorizzazione economica, di *welfare* e benessere organizzativo
- gestire i contenziosi amministrativi e giurisdizionali
- cogliere le criticità nei processi di lavoro ed individuare le soluzioni gestionali più adeguate
- coordinare l'attività di assistenti e operatori assegnati e dei propri collaboratori e consulenti esterni
- utilizzare gli strumenti informatici e gli applicativi di uso comune



*Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

## **CAPACITÀ COMPORTAMENTALI**

- programmare, organizzare e svolgere il lavoro in autonomia
- prendere decisioni con orientamento al risultato
- identificare le priorità e le criticità del lavoro individuando le possibili migliori soluzioni ai problemi
- essere orientati al miglioramento dei processi di lavoro
- capacità gestionale e propositiva, di coordinamento e organizzativa
- capacità di condurre gruppi di lavoro
- flessibilità, proattività, predisposizione all'apprendimento permanente

## **FUNZIONARI FAMIGLIA ECONOMICA-FINANZIARIA-CONTABILE**

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell'AREA **FUNZIONARI** prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali** per la gestione efficace dei processi in autonomia sulla base di direttive generali, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi assegnati:

## **CONOSCENZE**

- conoscenza elevata del diritto costituzionale, del diritto pubblico dell'economia, del diritto amministrativo, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, del diritto civile con particolare riferimento alla disciplina delle obbligazioni contenuta nel libro IV del codice civile, del codice degli appalti e del diritto commerciale e delle imprese turistiche, del diritto tributario, della contabilità pubblica ed europea, di ragioneria generale e applicata, di economia aziendale, di economia e gestione delle imprese turistiche, di tecnica commerciale del turismo, di economia politica, di politica economica del turismo, di scienza delle finanze, della statistica, di diritto dell'Unione Europea e del diritto internazionale, di teorie e tecniche di programmazione e di gestione delle risorse finanziarie, degli strumenti e delle procedure di finanza pubblica, di diritto societario pubblico e di controllo contabile, finanziario e gestionale degli enti e delle società vigilate, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero del Turismo, della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione
- conoscenza adeguata dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività
- conoscenza adeguata dei principali applicativi informatici e dei software gestionali in uso all'Amministrazione
- conoscenza adeguata della lingua inglese

## **CAPACITÀ TECNICHE**

- collaborare alle attività di programmazione, gestione, rendicontazione e monitoraggio economico-finanziario-contabile



## *Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

- valutare i fenomeni economici e finanziari nel breve, medio e lungo periodo e le situazioni anche soggette a significativa variabilità
- interpretare le norme giuridiche e contabili con conseguente applicazione di procedure e disposizioni contrattuali
- istruire, predisporre e redigere gli strumenti della programmazione economica e finanziaria e i conseguenti atti contabili
- capacità di rilevazione, analisi e sintesi, di previsione e programmazione, di determinazione delle possibili soluzioni, di monitoraggio e di controllo dei flussi finanziari e dell'andamento della spesa
- cogliere le criticità nei processi di lavoro ed individuare le soluzioni gestionali più adeguate
- coordinare l'attività di assistenti e operatori assegnati e dei propri collaboratori e consulenti esterni
- utilizzare gli strumenti informatici e gli applicativi di uso comune

### **CAPACITÀ COMPORTAMENTALI**

- programmare, organizzare e svolgere il lavoro in autonomia
- prendere decisioni con orientamento al risultato
- identificare le priorità e le criticità del lavoro individuando le possibili migliori soluzioni ai problemi
- essere orientati al miglioramento dei processi di lavoro
- capacità di condurre gruppi di lavoro
- capacità gestionale e propositiva, di coordinamento e organizzativa
- flessibilità, proattività, predisposizione all'apprendimento permanente

### **FUNZIONARI FAMIGLIA DELLA VALORIZZAZIONE E DEL SOSTEGNO AL TURISMO**

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell'**AREA FUNZIONARI** prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali** per la gestione efficace dei processi in autonomia sulla base di direttive generali, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi assegnati:

### **CONOSCENZE**

- conoscenza elevata del diritto costituzionale, del diritto pubblico dell'economia, del diritto amministrativo, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, di economia politica, di economia aziendale, del codice degli appalti, della contabilità pubblica, del diritto dell'Unione Europea e del diritto internazionale, della normativa sul turismo, di programmazione, gestione e valutazione di progetti e iniziative turistiche in chiave di sostenibilità, di innovazione e di inclusione, di classificazione e formazione delle professioni turistiche, di assistenza e tutela dei turisti, di partecipazione a programmi di sviluppo turistico finanziati con fondi europei, di programmi di rafforzamento del sistema ricettivo, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero, della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione



## *Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

- conoscenza adeguata del mercato turistico nazionale e internazionale, di *marketing* turistico e tecnica commerciale del turismo, dell'offerta turistica e del patrimonio storico, artistico, culturale e naturale enogastronomico e del *made in Italy*
- conoscenza adeguata del Piano strategico del turismo
- conoscenza adeguata dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività
- conoscenza adeguata dei principali applicativi informatici e dei *software* gestionali in uso all'Amministrazione
- conoscenza adeguata della lingua inglese e conoscenza opzionale di una seconda lingua straniera

### **CAPACITÀ TECNICHE**

- applicare tecniche di analisi dell'andamento del mercato turistico, nonché di promozione, di valorizzazione e valutazione dell'offerta turistica e dei servizi sul territorio
- elaborare e interpretare i dati acquisiti sulla base delle analisi del settore al fine di formulare rappresentazioni informativo-documentali funzionali all'adozione di decisioni in materia di promozione e programmazione turistica
- gestire attività di marketing turistico e le procedure per il sostegno finanziario nel settore turistico
- progettare e collaborare a realizzare nuovi itinerari e percorsi
- progettare azioni di promozione e di valorizzazione del settore turistico in collaborazione con partner pubblici e privati
- gestire i rapporti con gli operatori del settore, associazioni e imprese
- collaborare alla progettazione e alla gestione di attività e servizi di assistenza al turista
- collaborare alla predisposizione e gestione di bandi e avvisi di supporto al settore turistico
- promuovere l'adesione di soggetti pubblici e privati, imprese e associazioni di categoria allo sviluppo dell'ecosistema del turismo digitale
- collaborare a programmi di formazione professionale nel settore turistico
- anticipare evoluzioni e sviluppi, riconoscere le tendenze strategiche in atto
- utilizzare gli strumenti informatici e gli applicativi di uso comune

### **CAPACITÀ COMPORTAMENTALI**

- approcciare in modo creativo i problemi di lavoro e ricercare soluzioni innovative, originali ed efficaci
- comunicare efficacemente, anche in contesti interculturali
- capacità di adattamento e di interpretazione dei cambiamenti e degli output che giungono dal contesto organizzativo interno ed esterno
- programmare, organizzare e svolgere il lavoro in autonomia
- prendere decisioni con orientamento al miglioramento dei processi di lavoro e al risultato
- identificare le priorità e le criticità del lavoro individuando le possibili migliori soluzioni ai problemi
- capacità di rilevare e comprendere le tendenze in atto nel mercato turistico nazionale e internazionale
- capacità di gestione delle relazioni con gli specialisti del settore
- capacità di condurre gruppi di lavoro



*Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

- capacità gestionale e propositiva, di coordinamento e organizzativa
- flessibilità, proattività, predisposizione all'apprendimento permanente
- disponibilità all'ascolto e all'interazione efficiente ed efficace con il pubblico

#### FUNZIONARI FAMIGLIA DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell'AREA FUNZIONARI prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali** per la gestione efficace dei processi in autonomia sulla base di direttive generali, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi assegnati:

#### CONOSCENZE

- conoscenza elevata del diritto costituzionale, del diritto amministrativo, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, della normativa in materia di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero, della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione, delle teorie e tecniche della comunicazione, della psicologia della comunicazione, di progettazione, di elaborazione, di gestione e di sviluppo dei contenuti dei siti *web* e dei canali *social*, di progettazione e di gestione editoriale e redazionale (a stampa e digitale)
- conoscenza adeguata della normativa sul turismo e delle strategie di comunicazione anche con riferimento al settore turistico
- conoscenza adeguata dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività
- conoscenza adeguata dei principali applicativi informatici e dei *software* gestionali di uso comune
- conoscenza adeguata della lingua inglese

#### CAPACITÀ TECNICHE

- programmare, gestire e coordinare le attività di comunicazione istituzionale
- progettare, coordinare e realizzare campagne di informazione, di comunicazione e di promozione del turismo
- ideare, progettare, elaborare, curare e aggiornare i contenuti del *sito web* e dei canali *social*
- curare la progettazione, gestione, aggiornamento e coordinamento redazionale ed editoriale
- elaborare testi, articoli e redazionali, interventi, relazioni, ricerche e studi
- curare la comunicazione e le relazioni interne ed esterne e i rapporti con l'utenza, i rapporti con altre pubbliche amministrazioni e istituzionali
- progettare e organizzare eventi e la partecipazione a convegni, conferenze, congressi, manifestazioni nazionali
- utilizzare i principali strumenti, tecniche e tecnologie dell'informazione e della comunicazione istituzionale



*Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

- partecipare a programmi di promozione turistica in collaborazione con altre Istituzioni e Organismi, con le Regioni e con gli Enti locali
- coordinare i rapporti con società in house per la realizzazione di progetti, programmi, attività e campagne di comunicazione e di promozione turistica
- individuare, programmare, gestire e interpretare metodologie, strumenti e tecniche di raccolta e di monitoraggio della *Customer Satisfaction*
- utilizzare gli strumenti informatici e gli applicativi di uso comune

### **CAPACITÀ COMPORTAMENTALI**

- programmare, organizzare e svolgere il lavoro in autonomia
- prendere decisioni con orientamento al risultato
- approcciare in modo creativo i problemi di lavoro e ricercare soluzioni innovative, originali ed efficaci
- essere orientati al miglioramento dei processi di lavoro
- comunicare efficacemente, anche in contesti interculturali
- capacità di adattamento e di interpretazione dei cambiamenti e degli output che giungono dal contesto organizzativo interno ed esterno; anticipare evoluzioni e sviluppi
- anticipare, raccogliere, analizzare e soddisfare le esigenze dell'utenza interna ed esterna e predisporre soluzioni efficaci e soddisfacenti dal punto di vista della qualità del servizio reso
- disponibilità all'ascolto e all'interazione efficiente ed efficace con il pubblico

### **FUNZIONARI FAMIGLIA INFORMATICA- STATISTICA**

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell'AREA **FUNZIONARI** prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali** per la gestione efficace dei processi in autonomia sulla base di direttive generali, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi assegnati:

### **CONOSCENZE**

- conoscenza adeguata del diritto costituzionale, del diritto amministrativo, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero, della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione; buona conoscenza del codice dell'amministrazione digitale, della normativa in materia di sicurezza dei sistemi informatici e delle reti, della normativa in materia di protezione dei dati personali, di diritto penale con particolare riferimento ai reati informatici; conoscenza elevata di statistica descrittiva e inferenziale, di matematica e scienze matematiche applicate
- conoscenze teoriche e applicative adeguate in materia di sistemi *hardware* e *software*, di architetture di rete e di sicurezza informatica, di metodi statistici per l'analisi dei dati dell'amministrazione statale, regionale e locale nel comparto turistico



## *Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

- conoscenza elevata delle tecnologie digitali applicate al turismo
- conoscenza adeguata dei sistemi informativi del turismo e delle reti e dei sistemi turistici locali
- conoscenza adeguata dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività e dei software gestionali in uso all'Amministrazione
- conoscenza adeguata della lingua inglese

### **CAPACITÀ TECNICHE**

- applicare i principi di progettazione software e i principi di programmazione sicura  
applicare metodologie di ottimizzazione dei processi
- utilizzare linguaggi e strumenti di programmazione e ambienti di sviluppo *web*
- utilizzare, gestire applicativi e sistemi informatici
- utilizzare pacchetti software di analisi statistica
- applicare tecniche di pianificazione delle attività
- capacità di organizzare le informazioni, di produrre e diffondere reportistica di dati settoriali e/o ufficiali
- fornire assistenza in materia di reti e sistemi di comunicazione
- applicare le metodologie e le tecniche informatiche necessarie ai fini della risoluzione di problemi

### **CAPACITÀ COMPORTAMENTALI**

- programmare, organizzare e svolgere il lavoro in autonomia
- prendere decisioni con orientamento al risultato
- identificare le priorità e le criticità del lavoro individuando le possibili migliori soluzioni ai problemi
- essere orientati a migliorare l'efficienza dei processi di lavoro
- capacità gestionale e propositiva, di coordinamento e organizzativa
- capacità di condurre gruppi di lavoro
- flessibilità, proattività, predisposizione all'apprendimento permanente

### **FUNZIONARI FAMIGLIA TECNICA**

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell'AREA **FUNZIONARI** prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali** per la gestione efficace dei processi in autonomia sulla base di direttive generali, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi assegnati:

### **CONOSCENZE**

- conoscenza adeguata del diritto amministrativo con particolare riferimento al diritto urbanistico e dell'edilizia, del codice degli appalti, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze



## *Ministero del Turismo*

*Direzione Generale Personale e Affari legali*

delle amministrazioni pubbliche, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero, della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione;

- conoscenza elevata della legislazione in materia di beni culturali e del paesaggio, delle discipline dell'architettura e dell'ingegneria, di progettazione architettonica e urbana, economia ed estimo per le valutazioni economiche di progetti e immobili, della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- conoscenza adeguata di metodi e strumenti per la progettazione sostenibile, ecologicamente responsabile e rivolta alla qualificazione ambientale nell'ambito degli investimenti volti a supportare il territorio e il sistema imprenditoriale e turistico;
- conoscenza adeguata dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività
- conoscenza adeguata dei principali applicativi informatici e dei software gestionali in uso all'Amministrazione
- conoscenza adeguata della lingua inglese

### **CAPACITÀ TECNICHE**

- collaborare nella elaborazione di documenti programmatici e tecnici nell'ambito di iniziative pianificate, realizzate e finanziate per la ripresa e la valorizzazione del settore turistico
- valutare in fase istruttoria i progetti finalizzati alla promozione dell'offerta turistica per la concessione dei relativi finanziamenti
- valutare la fattibilità tecnico-economica e amministrativa del progetto e delle sue parti
- comprendere l'impatto delle soluzioni tecnico-specialistiche nel contesto sociale ed essere in grado di valutare le implicazioni in termini di sostenibilità ambientale
- eseguire in autonomia accertamenti, verifiche, controlli funzionali di lavori ed impianti
- applicare la disciplina in materia di prevenzione e protezione degli ambienti di lavoro
- analizzare il rischio e gestire la sicurezza, sia nelle fasi di prevenzione ed emergenza sia nell'intero ciclo di vita, di strutture e luoghi di lavoro
- utilizzare, gestire applicativi e sistemi informatici

### **CAPACITÀ COMPORTAMENTALI**

- programmare, organizzare e svolgere il lavoro in autonomia
- prendere decisioni con orientamento al risultato
- identificare le priorità e le criticità del lavoro individuando le possibili migliori soluzioni ai problemi
- essere orientati a migliorare l'efficienza dei processi di lavoro
- capacità gestionale e propositiva, di coordinamento e organizzativa
- capacità di condurre gruppi di lavoro
- flessibilità, proattività, predisposizione all'apprendimento permanente



**AREA ELEVATE PROFESSIONALITA'**

**ELEVATE PROFESSIONALITA' FAMIGLIA AMMINISTRATIVA- GIURIDICA**

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell' **AREA ELEVATE PROFESSIONALITÀ** prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali** per svolgere funzioni di elevato contenuto professionale e specialistico e/o coordinare e gestire processi di significativa importanza ai fini del raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati e l'ottimizzazione delle risorse eventualmente affidate:

**CONOSCENZE**

- conoscenza altamente specialistica del diritto costituzionale, del diritto amministrativo, delle norme sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, del diritto civile con particolare riferimento alla disciplina delle obbligazioni contenuta nel libro IV del codice civile, del diritto processuale, del diritto penale con particolare riferimento ai reati contro la pubblica amministrazione, della contabilità pubblica, del diritto societario pubblico, del codice degli appalti, del diritto dell'Unione Europea e del diritto internazionale, della normativa sul turismo e sulle professioni turistiche, normativa in materia di reclutamento, gestione, formazione e sviluppo delle risorse umane e valutazione della *performance*, di valutazione delle politiche pubbliche, di controllo della legalità e di sicurezza sul lavoro, di relazioni sindacali, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero, della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione e in materia di protezione dei dati
- conoscenza adeguata del Piano strategico del turismo
- conoscenza approfondita dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività
- conoscenza adeguata dei principali applicativi informatici e dei *software* gestionali in uso all'Amministrazione
- conoscenza adeguata della lingua inglese

**CAPACITÀ TECNICHE**

- comunicare efficacemente verbalmente e per iscritto ed in modo appropriato rispetto alle esigenze dei destinatari
- svolgere funzioni di alta specializzazione nell'ambito di attività progettuali e con elevata autonomia professionale
- progettare, coordinare e monitorare processi di lavoro
- gestire le risorse umane a disposizione con capacità di orientarle al raggiungimento dei risultati
- effettuare analisi e ricerche giuridiche di carattere interdisciplinare e di livello specialistico
- predisporre e coordinare atti normativi e amministrativi, note, pareri, relazioni, contratti e protocolli d'intesa anche di rilevante complessità
- elaborare piani e programmi di gestione, formazione e sviluppo del personale, di *welfare* e per il benessere lavorativo e organizzativo



*Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

- gestire i contenziosi
- effettuare analisi d'impatto e verifica d'impatto della regolamentazione (AIR e VIR)
- cogliere le criticità nei processi di lavoro ad elevata complessità, identificare le priorità ed individuare le soluzioni gestionali più adeguate
- proporre soluzioni alternative e innovative nelle procedure amministrative per il miglioramento dei processi affidati
- utilizzare applicativi e sistemi informatici, gestire ed elaborare dati anche a fini statistici

### **CAPACITÀ COMPORTAMENTALI**

- pianificare e svolgere il lavoro in piena autonomia, con precisione ed attenzione alla qualità ed al controllo dei risultati del lavoro
- affrontare con consapevolezza critica problemi complessi individuando priorità e possibilità alternative e perseguendo soluzioni efficienti ed efficaci, se necessario originali e creative, con senso di responsabilità
- prendere decisioni con orientamento al risultato e reagire con flessibilità ai cambi di priorità e ai mutamenti di circostanze
- gestire le informazioni, progettare, pianificare e realizzare idee e programmi, identificando obiettivi e priorità
- cogliere le criticità nei processi di lavoro ad elevata complessità ed individuare le soluzioni gestionali più adeguate
- organizzare efficacemente il lavoro proprio e del gruppo di lavoro affidato in coordinamento
- capacità di condurre e motivare gli altri verso il raggiungimento del risultato finale
- migliorare l'efficienza dei processi di lavoro
- flessibilità, proattività, predisposizione all'apprendimento permanente

### **ELEVATE PROFESSIONALITÀ FAMIGLIA ECONOMICA-FINANZIARIA-CONTABILE**

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell'AREA ELEVATE PROFESSIONALITÀ prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali** per svolgere funzioni di elevato contenuto professionale e specialistico e/o coordinare e gestire processi di significativa importanza ai fini del raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati e l'ottimizzazione delle risorse eventualmente affidate:

### **CONOSCENZE**

- conoscenza altamente specialistica del diritto costituzionale, del diritto pubblico dell'economia, del diritto amministrativo, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, del diritto civile con particolare riferimento alla disciplina delle obbligazioni contenuta nel libro IV del codice civile, del codice degli appalti e del diritto commerciale e delle imprese turistiche, del diritto fiscale e tributario, del diritto societario pubblico, della contabilità pubblica ed



## *Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

europea, di ragioneria generale ed applicata, di economia aziendale, di economia e gestione delle imprese turistiche, di tecnica commerciale del turismo, di economia politica, di politica economica del turismo, di scienza delle finanze, della statistica, del diritto dell'Unione Europea e del diritto internazionale, di teorie e tecniche di programmazione, di gestione e di monitoraggio dei flussi delle risorse finanziarie, degli strumenti e delle procedure di finanza pubblica, di controllo contabile, finanziario e gestionale degli enti e delle società vigilate, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero del Turismo, della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione

- conoscenza adeguata del Piano strategico del turismo
- conoscenza approfondita dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività
- conoscenza adeguata dei principali applicativi informatici e dei software gestionali in uso all'Amministrazione
- conoscenza adeguata della lingua inglese

### **CAPACITÀ TECNICHE**

- comunicare efficacemente verbalmente e per iscritto ed in modo appropriato rispetto alle esigenze dei destinatari
- svolgere funzioni di alta specializzazione nell'ambito di attività progettuali e con elevata autonomia professionale
- progettare, coordinare e monitorare processi di lavoro
- svolgere attività di programmazione, gestione, valutazione e revisione economico-finanziaria e contabile della struttura
- gestire le risorse a disposizione con capacità di orientarle al raggiungimento dei risultati
- valutare i fenomeni nel breve, medio e lungo periodo e le situazioni anche complesse soggette a significativa variabilità
- interpretare le norme giuridiche e contabili con conseguente applicazione di procedure e disposizioni contrattuali
- istruire, predisporre e redigere gli strumenti della programmazione economica e finanziaria e i conseguenti atti contabili
- redigere note, atti amministrativi, pareri, contratti, revisioni contabili anche di rilevante complessità
- coordinare attività di indagine e supporto alle decisioni, di analisi costi-benefici e di formulazione di previsioni
- cogliere le criticità nei processi di lavoro ad elevata complessità, identificare le priorità ed individuare le soluzioni gestionali più adeguate
- utilizzare applicativi e sistemi informatici, gestire ed elaborare dati anche a fini statistici

### **CAPACITÀ COMPORTAMENTALI**

- pianificare e svolgere il lavoro in piena autonomia, con precisione ed attenzione alla qualità ed al controllo dei risultati del lavoro
- affrontare con consapevolezza critica problemi complessi individuando priorità e possibilità alternative e perseguendo soluzioni efficienti ed efficaci, se necessario originali e creative, con senso di responsabilità



*Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

- prendere decisioni con orientamento al risultato e reagire con flessibilità ai cambi di priorità e ai mutamenti di circostanze
- gestire le informazioni, progettare, pianificare e realizzare idee e programmi, identificando obiettivi e priorità
- cogliere le criticità nei processi di lavoro ad elevata complessità ed individuare le soluzioni gestionali più adeguate
- organizzare efficacemente il lavoro proprio e del gruppo di lavoro affidato in coordinamento
- capacità di condurre e motivare gli altri verso il raggiungimento del risultato finale
- migliorare l'efficienza dei processi di lavoro
- flessibilità, proattività, predisposizione all'apprendimento permanente

**ELEVATE PROFESSIONALITÀ FAMIGLIA DELLA VALORIZZAZIONE E DEL SOSTEGNO AL  
TURISMO**

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell' **AREA ELEVATE PROFESSIONALITÀ** prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali** per svolgere funzioni di elevato contenuto professionale e specialistico e/o coordinare e gestire processi di significativa importanza ai fini del raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati e l'ottimizzazione delle risorse eventualmente affidate:

**CONOSCENZE**

- conoscenza altamente specialistica del diritto costituzionale, del diritto pubblico dell'economia, del diritto amministrativo, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, di economia politica, di politica economica, del codice degli appalti, della contabilità pubblica, del diritto dell'Unione Europea e del diritto internazionale e in materia di finanziamenti europei per il turismo, della normativa sul turismo, di progettazione e realizzazione di nuovi itinerari e percorsi, di programmazione, gestione e valutazione di progetti e iniziative turistiche in chiave di sostenibilità, di innovazione e di inclusione, di classificazione e formazione delle professioni turistiche, di assistenza e tutela dei turisti, di partecipazione a programmi di sviluppo turistico finanziati con fondi europei, di programmi di rafforzamento del sistema ricettivo, dell'offerta turistica nazionale, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero, della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione
- conoscenza elevata di marketing turistico e tecnica commerciale del turismo, di storia, arte e cultura del territorio, delle tradizioni enogastronomiche del territorio nazionale e regionale e del *Made in Italy*
- conoscenza elevata del Piano strategico del turismo
- conoscenza approfondita dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività
- conoscenza adeguata dei principali applicativi informatici e dei software gestionali in uso all'Amministrazione
- conoscenza adeguata della lingua inglese e, in via opzionale, di una seconda lingua straniera



## **CAPACITÀ TECNICHE**

- applicare e pianificare strumenti e tecniche di analisi dell'andamento del mercato turistico, di promozione, valorizzazione e valutazione dell'offerta turistica e dei servizi sul territorio
- elaborare e interpretare i dati acquisiti sulla base delle analisi del settore al fine di formulare rappresentazioni informativo-documentali funzionali all'adozione di decisioni in materia di promozione e di programmazione turistica
- gestire le attività di *marketing* turistico, curando e coordinando convenzioni, accordi quadro, protocolli d'intesa e sponsorizzazioni
- progettare, realizzare, coordinare e monitorare programmi, processi e azioni di promozione e di valorizzazione del settore turistico in collaborazione con soggetti pubblici e privati
- gestire i rapporti con gli operatori del settore, associazioni e imprese per l'attivazione di nuovi progetti, programmi, attività, iniziative
- progettare, gestire e valutare programmi, attività e servizi di assistenza al turista
- predisporre e gestire bandi e avvisi di supporto al settore turistico
- elaborare strategie di reperimento di risorse aggiuntive
- promuovere l'adesione di soggetti pubblici e privati, imprese e associazioni di categoria allo sviluppo dell'ecosistema del turismo digitale
- monitorare l'adesione di soggetti pubblici e privati, imprese e associazioni di categoria allo sviluppo dell'ecosistema del turismo digitale
- collaborare ai programmi di formazione professionale nel settore turistico
- se in possesso dei requisiti professionali, curare le attività e i servizi di traduzione e di mediazione linguistica
- utilizzare strumenti informatici di gestione delle informazioni
- utilizzare applicativi e sistemi informatici, gestire ed elaborare dati anche a fini statistici

## **CAPACITÀ COMPORTAMENTALI**

- pianificare e svolgere il lavoro in piena autonomia, con precisione ed attenzione alla qualità ed al controllo dei risultati del lavoro
- affrontare con consapevolezza critica problemi complessi individuando priorità e possibilità alternative e perseguendo soluzioni efficienti ed efficaci, se necessario originali e creative, con senso di responsabilità
- prendere decisioni con orientamento al risultato e reagire con flessibilità ai cambi di priorità e ai mutamenti di circostanze
- gestire le informazioni, progettare, pianificare e realizzare idee e programmi, identificando obiettivi e priorità
- cogliere le criticità nei processi di lavoro ad elevata complessità ed individuare le soluzioni gestionali più adeguate
- organizzare efficacemente il lavoro proprio e del gruppo di lavoro affidato in coordinamento
- capacità di condurre e motivare gli altri verso il raggiungimento del risultato finale
- migliorare l'efficienza dei processi di lavoro
- flessibilità, proattività, predisposizione all'apprendimento permanente



*Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

**ELEVATE PROFESSIONALITA' FAMIGLIA DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell' **AREA ELEVATE PROFESSIONALITÀ** prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali** per svolgere funzioni di elevato contenuto professionale e specialistico e/o coordinare e gestire processi di significativa importanza ai fini del raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati e l'ottimizzazione delle risorse eventualmente affidate:

**CONOSCENZE**

- conoscenza altamente specialistica del diritto costituzionale, del diritto amministrativo, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, della normativa in materia di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero, della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione, di diritto d'autore, di teorie e tecniche della comunicazione pubblica, della psicologia della comunicazione, di progettazione e di gestione editoriale e redazionale (a stampa e digitale), delle tecniche di progettazione, di gestione e di implementazione dei contenuti dei siti *web* e dei canali *social*, di progettazione e di organizzazione di eventi, di redazione di articoli redazionali, di supporto all'organizzazione di conferenze ed eventi stampa
- conoscenza elevata della normativa sul turismo, di strategie di comunicazione anche con riferimento al settore turistico
- conoscenza approfondita dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività
- conoscenza adeguata dei principali applicativi informatici e dei *software* gestionali in uso all'Amministrazione
- conoscenza adeguata della lingua inglese

**CAPACITÀ TECNICHE**

- applicare le conoscenze altamente specialistiche all'analisi del mercato turistico anche al fine di concorrere alla pianificazione strategica in materia di promozione e di programmazione turistica
- applicare tecniche di comunicazione verbale e non verbale
- progettare, elaborare, gestire, coordinare, realizzare e monitorare strategie, piani e programmi di comunicazione e di promozione del turismo e campagne di informazione
- utilizzare gli strumenti, tecniche e tecnologie dell'informazione e della comunicazione istituzionale
- collaborare all'elaborazione del Piano di comunicazione annuale e della Carta dei Servizi
- progettare, organizzare e coordinare convegni, conferenze, congressi, manifestazioni e altri eventi nazionali o internazionali
- curare la progettazione, la gestione, il coordinamento e l'implementazione editoriale e redazionale del *sito web*, dei canali *social*, di prodotti editoriali a stampa e digitali



## *Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

- elaborare testi, articoli e redazionali, interventi, relazioni, saggi, ricerche e studi, *script* e *slogan* delle campagne
- individuare, progettare, coordinare e interpretare metodologie, strumenti e tecniche di *Customer Satisfaction*
- gestire e coordinare le attività di comunicazione interna ed esterna
- curare le relazioni interne ed esterne e istituzionali, gestire i rapporti con altre pubbliche amministrazioni e organizzazioni
- partecipare a programmi di promozione turistica in collaborazione con altre Istituzioni e Organismi, nazionali e internazionali, con le Regioni e gli Enti locali
- collaborare con l'organo di vertice per definire e promuovere l'identità e l'immagine positiva dell'Amministrazione
- coordinare i rapporti con società in house per la realizzazione di progetti, programmi, attività e campagne di comunicazione e di promozione
- supportare il vertice dell'ente nelle relazioni istituzionali e nel cerimoniale
- coordinare le risorse umane, strumentali ed economiche
- usare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione
- utilizzare strumenti informatici di gestione delle informazioni
- utilizzare applicativi e sistemi informatici, gestire ed elaborare dati.

### **CAPACITÀ COMPORTAMENTALI**

- pianificare e svolgere il lavoro in piena autonomia, con precisione ed attenzione alla qualità ed al controllo dei risultati del lavoro
- affrontare con consapevolezza critica problemi complessi individuando priorità e possibilità alternative e perseguendo soluzioni efficienti ed efficaci, se necessario originali e creative, con senso di responsabilità
- prendere decisioni con orientamento al risultato e reagire con flessibilità ai cambi di priorità e ai mutamenti di circostanze
- gestire le informazioni, progettare, pianificare e realizzare idee e programmi, identificando obiettivi e priorità
- cogliere le criticità nei processi di lavoro ad elevata complessità ed individuare le soluzioni gestionali più adeguate
- organizzare efficacemente il lavoro proprio e del gruppo di lavoro affidato in coordinamento
- capacità di condurre e motivare gli altri verso il raggiungimento del risultato finale
- migliorare l'efficienza dei processi di lavoro
- flessibilità, proattività, predisposizione all'apprendimento permanente

**ELEVATE PROFESSIONALITÀ FAMIGLIA INFORMATICA-STATISTICA**

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell'AREA ELEVATE PROFESSIONALITÀ prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali** per svolgere funzioni di elevato contenuto professionale e specialistico e/o



coordinare e gestire processi di significativa importanza ai fini del raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati e l'ottimizzazione delle risorse eventualmente affidate:

## CONOSCENZE

- conoscenza altamente specialistica del diritto costituzionale, del diritto amministrativo, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero, della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione; conoscenza elevata del codice dell'Amministrazione digitale, della normativa in materia di sicurezza dei sistemi informatici e delle reti, della normativa in materia di protezione dei dati personali, di diritto penale con particolare riferimento ai reati informatici; conoscenza altamente specialistica di statistica descrittiva e inferenziale, di matematica e scienze matematiche applicate
- conoscenze teoriche e applicative altamente specialistiche in materia di sistemi *hardware* e *software*, di architetture di rete e di sicurezza informatica, di metodi statistici per l'analisi dei dati
- conoscenza elevata delle tecnologie digitali applicate al turismo
- conoscenze teoriche e applicative specialistiche in materia di sistemi *hardware* e *software*, di architetture di rete e di sicurezza informatica, di metodi statistici per l'analisi dei dati dell'amministrazione statale, regionale e locale nel comparto turistico
- conoscenza adeguata dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività e dei software gestionali in uso all'Amministrazione
- conoscenza adeguata della lingua inglese

## CAPACITÀ TECNICHE

- applicare i principi di progettazione software e i principi di programmazione sicura
- applicare tecniche di progettazione, sviluppo e gestione del sistema informativo
- applicare metodologie di ottimizzazione dei processi
- applicare tecniche di *software testing*
- utilizzare linguaggi e strumenti di programmazione e ambienti di sviluppo *web*
- utilizzare, gestire applicativi e sistemi informatici
- utilizzare pacchetti software di analisi statistica
- collaborare nella definizione e gestione dell'architettura delle banche dati di settore e nella definizione dei criteri per l'organizzazione delle informazioni
- contribuire alla individuazione di modelli statistici da applicarsi ai fini della valutazione delle politiche di settore
- utilizzare i dati per l'organizzazione, la programmazione e la promozione del settore turistico
- applicare metodi di analisi, presentazione e previsione delle tendenze fondamentali individuabili in grandi flussi di dati (Big Data), con particolare riferimento agli strumenti software necessari all'elaborazione
- applicare tecniche di pianificazione delle attività
- fornire assistenza in materia di reti e sistemi di comunicazione
- applicare le metodologie e le tecniche informatiche necessarie ai fini della risoluzione di problemi



*Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

- cogliere le criticità nei sistemi e negli applicativi di lavoro e migliorarne la gestione

### **CAPACITÀ COMPORTAMENTALI**

- pianificare e svolgere il lavoro in piena autonomia, con precisione ed attenzione alla qualità ed al controllo dei risultati del lavoro
- affrontare con consapevolezza critica problemi complessi individuando priorità e possibilità alternative e perseguendo soluzioni efficienti ed efficaci, se necessario originali e creative, con senso di responsabilità
- prendere decisioni con orientamento al risultato e reagire con flessibilità ai cambi di priorità e ai mutamenti di circostanze
- gestire le informazioni, progettare, pianificare e realizzare idee e programmi, identificando obiettivi e priorità
- cogliere le criticità nei processi di lavoro ad elevata complessità ed individuare le soluzioni gestionali più adeguate
- organizzare efficacemente il lavoro proprio e del gruppo di lavoro affidato in coordinamento
- capacità di condurre e motivare gli altri verso il raggiungimento del risultato finale
- migliorare l'efficienza dei processi di lavoro
- flessibilità, proattività, predisposizione all'apprendimento permanente

### **ELEVATE PROFESSIONALITÀ FAMIGLIA TECNICA**

Sono richieste, ad un livello corrispondente alla declaratoria dell' **AREA ELEVATE PROFESSIONALITÀ** prevista dal CCNL e, comunque, in relazione alle specifiche posizioni di lavoro occupate, le seguenti **competenze professionali** per svolgere funzioni di elevato contenuto professionale e specialistico e/o coordinare e gestire processi di significativa importanza ai fini del raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati e l'ottimizzazione delle risorse eventualmente affidate:

### **CONOSCENZE**

- conoscenza altamente specialistica del diritto amministrativo con particolare riferimento al diritto urbanistico e dell'edilizia, del codice degli appalti, delle norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche, della normativa di settore concernente l'organizzazione del Ministero, della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione;
- conoscenza altamente specialistica della legislazione in materia di beni culturali e del paesaggio, discipline dell'architettura e dell'ingegneria, discipline della progettazione architettonica e urbana e della progettazione tecnologica dell'architettura, discipline strutturali, economia ed estimo per le valutazioni economiche di progetti e immobili, della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;



## *Ministero del Turismo*

Direzione Generale Personale e Affari legali

- conoscenza altamente specialistica di metodi e strumenti per la progettazione sostenibile, ecologicamente responsabile e rivolta alla qualificazione ambientale nell'ambito degli investimenti volti a supportare il territorio e il sistema imprenditoriale turistico;
- conoscenza adeguata del Piano strategico del turismo
- conoscenza approfondita dei processi organizzativi e gestionali del settore di attività
- conoscenza adeguata dei principali applicativi informatici e dei *software* gestionali in uso all'Amministrazione
- conoscenza adeguata della lingua inglese

### **CAPACITÀ TECNICHE**

- organizzare e coordinare competenze tecniche di differente natura, strutturali e impiantistiche, legislative, di valutazione di impatto, di progetti finanziati per il sostegno al settore turistico
- elaborare documenti programmatici e tecnici nell'ambito di iniziative pianificate, realizzate e finanziate per la ripresa e la valorizzazione del settore turistico
- esprimere pareri tecnici su programmi, piani, progetti e prodotti
- valutare gli esiti della fase istruttoria sui progetti finalizzati alla promozione dell'offerta turistica per la concessione dei relativi finanziamenti
- valutare la fattibilità tecnico-economica e amministrativa del progetto e delle sue parti
- progettare, valutare e coordinare interventi relativi alla promozione e valorizzazione del patrimonio culturale
- comprendere l'impatto delle soluzioni tecnico-specialistiche nel contesto sociale ed essere in grado di valutare le implicazioni in termini di sostenibilità ambientale
- coordinare gli accertamenti, verifiche, controlli funzionali di lavori ed impianti
- pianificare e verificare l'applicazione della normativa in materia di impiantistica e sicurezza degli ambienti di lavoro
- analizzare il rischio e gestire la sicurezza, sia nelle fasi di prevenzione ed emergenza sia nell'intero ciclo di vita, di strutture e luoghi di lavoro
- utilizzare, gestire applicativi e sistemi informatici

### **CAPACITÀ COMPORTAMENTALI**

- pianificare e svolgere il lavoro in piena autonomia, con precisione ed attenzione alla qualità ed al controllo dei risultati del lavoro
- affrontare con consapevolezza critica problemi complessi individuando priorità e possibilità alternative e perseguendo soluzioni efficienti ed efficaci, se necessario originali e creative, con senso di responsabilità
- prendere decisioni con orientamento al risultato e reagire con flessibilità ai cambi di priorità e ai mutamenti di circostanze
- gestire le informazioni, progettare, pianificare e realizzare idee e programmi, identificando obiettivi e priorità



*Ministero del turismo*

*Direzione Generale Personale e Affari legali*

- cogliere le criticità nei processi di lavoro ad elevata complessità ed individuare le soluzioni gestionali più adeguate
- organizzare efficacemente il lavoro proprio e del gruppo di lavoro affidato in coordinamento
- capacità di condurre e motivare gli altri verso il raggiungimento del risultato finale
- migliorare l'efficienza dei processi di lavoro
- flessibilità, proattività, predisposizione all'apprendimento permanente