TECNICO ESPERTO PER L'ORGANIZZAZIONE E IL MARKETING DEL TURISMO INTEGRATO

Settore ISFOL: 17 - TURISMO
SubSettore ISFOL: 1703 - Varie turismo
Codice Profilo: 1703069

Descrizione

E' una professionalità che opera nel settore Attività delle agenzie di viaggio e degli operatori turistici. Gestisce i rapporti con soggetti pubblici e privati e con associazioni di settore, ai fini della realizzazione dell'offerta turistica integrata. Si caratterizza per lo svolgimento di attività di natura progettuale, con particolare attenzione per l'analisi dei contesti territoriali di riferimento, in una logica di integrazione e valorizzazione dello sviluppo turistico del territorio.

Codice ISFOL (comparto)

1703 - Varie turismo

Codice ATECO

I63.3 - ATTIVITÀ DELLE AGENZIE DI VIAGGIO E DEGLI OPERATORI TURISTICI; ATTIVITÀ DI ASSISTENZA TURISTICA

Tipologia: IFTS

Livello europeo qualifica: IV.b

Riferimenti normativi

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 25 gennaio 2008

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (BASE)

	obiettivi competenze	aree di sapere
1	Essere in grado di comprendere, ascoltare ed elaborare, testi orali e scritti in lingua inglese; saper interagire in conversazioni orali e comunicazioni scritte nell'ambito dell'ambiente di lavoro utilizzando il linguaggio tecnico del settore di riferimento. Essere in grado di leggere testi tecnici.	La lingua inglese, livello ALTE B2, in particolare la terminologia tecnica specialistica del settore di riferimento.
2	Conoscere l'informatica di base e saper utilizzare un computer e i principali software. Essere in grado di comunicare con strumenti informatici e di ricercare informazioni funzionali all'attività lavorativa. Essere in grado di analizzare, elaborare e rappresentare informazioni.	Struttura, componenti e funzionamento di un computer. Rappresentazione delle informazioni. Rete elettronica. Videoscrittura, fogli elettronici e internet. Software applicativi per l'informatica individuale e aziendale.

3	Essere in grado di interpretare dati utilizzando indicatori di sintesi e di variabilità, di studiare connessioni e correlazioni, di analizzare caratteristiche e proprietà di una variabile aleatoria.	Dati e previsione, indicatori di sintesi e variabilità, connessione e correlazione, proprietà della variabile aleatoria.
4	Conoscere la normativa nazionale, comunitaria ed internazionale del settore di riferimento. Saper distinguere le principali fonti normative e il loro ambito di applicazione e saper identificare i principali vincoli normativi che regolano la vita dell'impresa; essere in grado di orientarsi nel sistema giudiziario ed extragiudiziario per la gestione delle controversie.	Elementi di diritto nazionale, comunitario e internazionale: fonti e ambito di applicazione.
5	Conoscere la normativa sulla sicurezza, igiene e prevenzione sui luoghi di lavoro. Saper utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro, applicare i principi di prevenzione ed affrontare le principali emergenze.	Normativa in materia di sicurezza, igiene e prevenzione sul lavoro e loro applicazione. Dispositivi di protezione individuale, comportamenti e informazione preventiva.
6	Essere in grado di analizzare l'impresa e la sua organizzazione: saper individuare le caratteristiche del settore e dei mercati in cui opera un'impresa, mettere in relazione le scelte organizzative dell'impresa con le caratteristiche del suo mercato e del territorio d'insediamento e individuare i fattori che concorrono a produrre i risultati dell'impresa.	L'analisi dell'impresa, la sua organizzazione e funzinamento.
7	Essere in grado di identificare le diverse forme contrattuali previste per il rapporto di lavoro, orientarsi nel mercato del lavoro e descrivere gli elementi essenziali di un documento retributivo.	Le diverse forme contrattuali previste per il rapporto di lavoro; il mercato del lavoro; gli elementi essenziali di un documento retributivo.
8	Essere in grado di realizzare un'idea di impresa: saper identificare un'idea di business, impostare le linee generali del piano di realizzazione del progetto di business (business plan), sviluppare le linee essenziali di un piano di finanziamento, orientarsi tra le forme d'impresa e valutare la fattibilità e la convenienza di un progetto complessivo.	La realizzazione dell'idea di impresa. Struttura del Business plan; presentazione sintetica del piano; caratteristiche delle principali forme giuridiche e aggregazioni di imprese; punti di forza e di debolezza del progetto.

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (TECNICO-PROFESSIONALI E TRASVERSALI)

	obiettivi competenze	aree di sapere
1	Essere in grado di studiare ed analizzare le tendenze del mercato ed il sistema di offerta del territorio attraverso la ricerca delle fonti normative ed informative e l'applicazione delle tecniche di elaborazione delle informazioni.	Caratteristiche del territorio di riferimento; fonti normative del settore; sistemi di offerta turistica; domanda turistica e le tendenze del mercato; analisi dell'offerta turistica.

2	Essere in grado di definire con i soggetti pubblici l'immagine turistica del territorio, i piani di qualificazione ed articolazione dell'offerta turistica integrata e le azioni di miglioramento e sviluppo della stessa.	Definizione dell'immagine turistica del territorio; accordi ed intese con soggetti pubblici locali per la predisposizione di piani per l'offerta turistica integrata; strategie di sviluppo del turismo integrato.
3	Essere in grado di promuovere la costruzione di un sistema partecipativo di orientamento e di informazione all'impresa e agli enti erogatori dei servizi pubblici.	Orientamento e informazione all'impresa e agli enti erogatori di servizi pubblici; strategie necessarie alla promozione di un sistema partecipativo.
4	Essere in grado di sviluppare azioni di promozione, in italia ed all'estero, di turismo integrato.	Forme di promozione adeguate ai diversi mercati; strategie di marketing per la promozione del prodotto e dell'immagine turistica del territorio in Italia e all'estero.
5	Essere in grado di utilizzare le tecniche di marketing proprie del sistema turismo, con particolare riferimento alla customer care e customer satisfaction.	Tecniche di comunicazione turistica nell'organizzazione e promozione del turismo integrato; metodologie di rilevazione e monitoraggio della Customer Care e della Customer Satisfaction.
6	Essere in grado di contribuire ad individuare i sistemi di indirizzo e controllo dei piani di sviluppo turistico ed effettuare monitoraggi sui servizi erogati dal sistema di offerta turistica integrata.	Rilevazione e monitoraggio del funzionamento del sistema di offerta turistica integrata; azioni di sensibilizzazione per la soluzione dei problemi individuati e per il superamento delle carenze riscontrate.
7	Essere in grado di utilizzare specifici strumenti e metodologie di controllo delle attività a carattere economico-finanziario e statistico.	Rilevazione e interpretazione dei dati relativi alla situazione economico-finanziaria e statistica del sistema di offerta turistica integrata del territorio; metodologie di controllo delle attività economiche e finanziarie.
8	Essere in grado di organizzare l'attività secondo la normativa generale del settore turistico e specifica del comparto.	Normative regionali, nazionali, comunitarie ed internazionali del settore di riferimento, con particolare attenzione alle norme preposte alla tutela del consumatore; atti normativi nellorganizzazione e nel marketing del turismo integrato.
9	Essere in grado di pianificare strategie di azione per fronteggiare e risolvere problemi diversi. Essere in grado di migliorare le proprie strategie di apprendimento e saper gestire le variabili organizzative.	Il progetto di fronteggiamento, il processo di decisione e di delega, il progetto e il monitoraggio dei piani di azione; Tecniche di potenziamento dell'autoapprendimento.
10	Essere in grado di relazionarsi e di comunicare con altri nel contesto di lavoro, di lavorare in gruppo e di concertare e negoziare con altri soluzioni e risorse. Essere in grado di diagnosticare, riconoscere e valutare situazioni e problemi di lavoro di diversa natura.	Interazioni sociali in un contesto organizzativo; comunicazione interpersonale e comunicazione con autorità, banche, aziende, fornitori; organizzazione e realizzazione di un piano di lavoro, concertazione e negoziazione, conflitti interpersonali e tra gruppi. Situazioni e problemi di lavoro di natura tecnico-operativa, relazionale e organizzativa.

Durata minima (ore): 800

Requisiti di ingresso

	Titoli di istruzione	Qualifiche professionali conseguite mediante percorso/i formativo/i	Eventuali altri requisiti aggiuntivi rispetto ai titoli di studio/formazione
a)	ISTRUZIONE SECONDO CICLO: (titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei o sistema dell'istruzione e formazione professionale))		vedi campo note
b)			ammissione al quinto anno dei percorsi liceali
c)			Accreditamento delle competenze acquisite in precedenti percorsi di istruzione, formazione e lavoro successivi all'assolvimento dell'obbligo di istruzione (per coloro che non sono in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore)

Sbocchi occupazionali

*Esperto di servizi turistici (programmatore turistico o promoter turistico) in enti pubblici.Promotore commerciale addetto allo sviluppo ed alla illustrazione dell'attività di agenzie e tour operator.Libero professionista. Consulente esperto per lo sviluppo/innovazione di prodotti/servizi turistici.

Professionalità docente

*Laureati in Sciente turistiche, Laureati preferibilmente nel settore amministrativo/commerciale; esperti del settore del turismo, professionisti delle aziende turistiche

Attrezzature e sussidi didattici

*Utilizzo di strumenti audiovisivi e multimediali. Software dedicati.Mappe e cartine dei territori, manuali per la tariffazione.

Note

*All'interno del sistema dell'istruzione e formazione professionale occorre aver acquisito undiploma professionale di tecnico a conclusione di percorsi di durata almeno quadriennale(D.Lgs. 17/10/2005, n. 226, art.20, comma 1, lett. c)