



TECNICO ESPERTO IN PROMOZIONE DI SERVIZI E ATTIVITA' PER IL TURISMO ASSOCIATO

Settore ISFOL: 17 - TURISMO
SubSettore ISFOL: 1703 - Varie turismo
Codice Profilo: 1703070

Descrizione

E' una professionalità che opera nel settore del Turismo. Progetta attività di animazione e intrattenimento, eventi di carattere culturale, manifestazioni legate alle tradizioni del territorio. Accoglie gruppi di turisti, gestisce gli aspetti tecnici della sistemazione in contesti ricettivi. Sa selezionare i bisogni dei gruppi, in particolare degli ospiti anziani e dei soggetti diversamente abili. E' in grado di gestire i flussi dei gruppi in entrata nel rispetto della compatibilità ambientale.

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

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (BASE)

	obiettivi competenze	aree di sapere
1	Essere in grado di comprendere, parlare e scrivere in lingua inglese, in particolare saper utilizzare il linguaggio tecnico specialistico e il gergo convenzionale tipico del settore di riferimento, saper visionare materiale tecnico e comprendere testi articolati sia scritti che orali inerenti la comunicazione di impresa e le tematiche di tipo turistico.	La lingua inglese, livello ALTE B2, in particolare la terminologia tecnica specialistica del settore di riferimento.
2	Conoscere l'informatica di base e sapere utilizzare un computer e i principali programmi applicativi. Essere in grado di comunicare con strumenti informatici nel proprio ambiente di lavoro e all'esterno e di ricercare informazioni funzionali alla sua attività lavorativa. Essere in grado di analizzare, elaborare e rappresentare informazioni.	Struttura, componenti e funzionamento di un computer. Rappresentazione delle informazioni. Unità periferiche. Linguaggi e programmazione. Software applicativi per l'informatica individuale e aziendale. Rete elettronica. Videoscrittura, fogli elettronici e internet.

3	Conoscere le norme di diritto nazionale, comunitario, 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.	Conoscere le norme di diritto nazionale, comunitario, internazionale del settore di riferimento.
4	Conoscere la normativa sulla sicurezza, igiene e prevenzione sui luoghi di lavoro, di primo e pronto soccorso. Saper utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro, applicare i principi fondamentali di prevenzione ed affrontare le principali situazioni di emergenza.	La normativa in materia di sicurezza, igiene e prevenzione sul lavoro. Pronto soccorso.
5	Essere in grado di analizzare semplici testi scritti relativi alla comunicazione all'interno dell'impresa turistica e conoscere la terminologia delle imprese turistiche e delle produzioni locali in una seconda lingua straniera.	Seconda lingua straniera: le principali strutture morfosintattiche, la fonetica e la terminologia del settore di riferimento.
6	Essere in grado di identificare le diverse forme contrattuali previste per il rapporto di lavoro, saper 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.
7	Conoscere l'impresa, la sua organizzazione e il suo funzionamento, in particolare conoscere i vari modelli organizzativi delle aziende turistiche e le classificazioni per dimensione e tipologia.	L'impresa, la sua organizzazione e funzionamento. Modelli organizzativi dell'impresa turistica, l'azienda turistica come sistema, l'approccio in qualità dell'organizzazione.
8	Essere in grado di interpretare dati utilizzando indicatori di sintesi e di variabilità, di studiare connessioni e correlazioni, saper analizzare le caratteristiche e le proprietà di una variabile aleatoria.	Dati e previsione, indicatori di sintesi e variabilità, connessione e correlazione, proprietà della variabile aleatoria.
9	Essere in grado di identificare un'idea di business e di sviluppare un piano di realizzazione del progetto di business (business plan). Saper sviluppare le linee essenziali di un piano di finanziamento; essere in grado di orientarsi tra le forme d'impresa; saper valutare la fattibilità e la convenienza del progetto complessivo.	La realizzazione dell'idea di impresa. La struttura del Business Plan; la presentazione sintetica del piano; le 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)

	obiettivi competenze	aree di sapere
--	-----------------------------	-----------------------

1	Conoscere elementi di psicologia sociale e di antropologia culturale: conoscere i bisogni dell'essere umano relativamente al bisogno di tempo libero e al bisogno culturale di turismo.	Elementi di psicologia sociale e di antropologia culturale.
2	Conoscere la distribuzione geografica di tutti gli aspetti, sia statici che dinamici, relativi al fenomeno del turismo; conoscere le politiche turistiche relative alla conservazione, alla gestione e allo sviluppo delle risorse ambientali e umane di interesse turistico.	Le tipologie del turismo (attivo e passivo), i flussi turistici, i processi di localizzazione turistica, le politiche di turismo sostenibile.
3	Conoscere il patrimonio storico artistico del territorio, le risorse ambientali e del paesaggio, le tradizioni, le attività artigianali, le produzioni enogastronomiche.	La storia ed i caratteri del territorio, del paesaggio e della cultura.
4	Conoscere il ventaglio dell'offerta turistica regionale e locale. Essere in grado di effettuare forme di promozione adeguate ai diversi mercati sulla base delle risorse disponibili. Essere in grado di impostare strategie di sviluppo dei prodotti e dei servizi; essere in grado di sviluppare e mantenere relazioni durature con i clienti.	Il monitoraggio degli attrattori turistici del territorio: fonti, offerte, mutazioni. L'analisi del mercato turistico locale, la conoscenza e la valorizzazione delle risorse locali. Tecniche e strategie di organizzazione e promozione degli eventi; tecniche per impostare studi, rilevazioni e sondaggi.
5	Essere in grado di effettuare ricerche e/o studi nel web per individuare le opportunità offerte dall'e-commerce per l'offerta turistica locale.	La struttura e le regole che presiedono all'e-commerce: internet, posta elettronica e loro utilizzo; le tecniche per la costruzione di siti web; i software che permettono la navigazione on-line.
6	Conoscere l'economia aziendale del turismo con particolare riguardo all'economia delle PMI turistiche.	Elementi di economia aziendale, struttura economica della PMI, contabilità e bilancio della PMI, l'idea di business, l'individuazione di elementi competitivi.
7	Essere in grado di organizzare feste, fiere, mercati, sagre, giochi, attività ricreative, sportive e culturali utilizzando le dotazioni logistiche necessarie e i relativi permessi ed autorizzazioni.	Classificazione degli eventi, logistica dell'evento turistico, tecniche di progettazione e tecniche di animazione.
8	Essere in grado di riconoscere, analizzare e gestire le esigenze di clienti diversi per provenienza, cultura, età e condizione socio-economica.	Metodologie di gestione, metodologie e tecniche organizzative, tecniche di coordinamento dei gruppi turistici.
9	Essere in grado di riconoscere e soddisfare i bisogni di clienti anziani, diversamente abili, giovani o provenienti da altre culture in modo da coinvolgerle e valorizzarle nelle loro potenzialità e risorse.	Metodologie di gestione, con anziani, svantaggiati, giovani; tecniche di coordinamento di gruppi turistici con persone disabili, anziani, giovani.

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (TRASVERSALI)

obiettivi competenze	aree di sapere
----------------------	----------------

1	Essere in grado di relazionarsi e di comunicare con altri nel contesto di lavoro, in situazioni di interazione diretta o mediata da strumenti di diversa natura (cartacei, informatici, telematici); essere in grado di lavorare in gruppo, ovvero operare attivamente nel gruppo di lavoro per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi; saper concertare e negoziare con altri soluzioni e risorse, in situazione interpersonale e di gruppo.	Tecniche ed elementi di comunicazione. Le interazioni sociali in un contesto organizzativo. La comunicazione interpersonale e l'organizzazione delle risorse umane: aspetti strategici della comunicazione di gruppo e nei rapporti di relazione (verticistici, orizzontali, circolari, chiusi, aperti e di scambio). Concertazione e negoziazione, conflitti interpersonali e conflitti tra gruppi, dinamiche intergruppo e conflittualità, processi di negoziazione, metodi e tecniche per negoziare, argomentazione e persuasione, processi di accomodamento e risoluzioni dei conflitti.
2	Saper affrontare e pianificare strategie di azione per fronteggiare e risolvere problemi di diversa natura tenendo conto anche delle logiche dei vari contesti del settore di riferimento. Essere in grado di migliorare le proprie strategie di apprendimento, di azione e le proprie prestazioni lavorative; saper gestire variazioni organizzative ovvero impostare, decidere su progetti e piani di azione in condizioni non routinarie.	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.
3	Essere in grado di evidenziare le proprie motivazioni in relazione al personale progetto di sviluppo; saper riconoscere e valutare situazioni e problemi di lavoro di diversa natura, tecnico-operativi, relazionali, organizzativi.	I processi cognitivi di comprensione di se e della situazione. Situazioni e problemi di lavoro di natura tecnico-operativa, relazionale e organizzativa.

Durata minima (ore): 1200

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: Indirizzo turistico. (titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei o sistema dell'istruzione e formazione professionale))		
b)	ISTRUZIONE PRIMO CICLO: (diploma di scuola secondaria di primo ciclo)		Esperienza lavorativa biennale.

Sbocchi occupazionali

*Lavoro autonomo; agenzie di viaggio.

Professionalità docente

*Esperti del settore turistico.

Attrezzature e sussidi didattici**Note**