

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO
QUALIFICAZIONE DI TECNICO DI PROGETTAZIONE PACCHETTI TURISTICI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 139/DPG009 (11-06-2019)

1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
---	Inquadramento della professione
Progettare pacchetti e servizi turistici integrati	Il mercato turistico
	Tecnica e gestione dei servizi turistici
	Progettare e valutare un offerta turistica integrata
Supportare la promozione e commercializzazione di pacchetti e servizi turistici integrati	Promuovere e commercializzare i pacchetti turistici
Curare e Gestire le relazioni con i clienti e gli stakeholder	Gestire e soddisfare il cliente
	Gestire le relazioni nel settore turistico

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 4

3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

- Diploma di istruzione secondaria superiore
- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Orientamento al ruolo • Gli sbocchi professionali • Principi etici fondamentali 	Inquadramento della professione	5	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di legislazione turistica • Mercato del turismo • Offerta turistica locale • Organizzazioni turistiche (tour operator) • Elementi di storia e cultura del territorio 	Il mercato turistico	35	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali
3	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di contabilità dei costi • Tecnica turistica e professionale • Tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi • Tecniche di tariffazione dei servizi turistici • Tecniche del lavoro di rete • Tecniche di budgeting • Elementi di gestione di impresa • Organizzazione del lavoro in agenzia turistica 	Tecnica e gestione dei servizi turistici	50	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali
4	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Management sul processo di sviluppo di un nuovo prodotto/servizio. • Elementi di geografia del turismo • Metodologie di progettazione servizi turistici 	Progettare e valutare un offerta turistica integrata	60	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di

<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di valutazione dei servizi turistici • Tecniche di analisi della domanda di servizi turistici • Tecniche di analisi del mercato turistico • Tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie) <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizzare il mercato al fine di rilevare i desiderata dei consumatori che non sono ancora stati soddisfatti e definire le tipologie di pacchetto da progettare • Identificare un target di riferimento prevalente e quantificare la domanda • Analizzare la concorrenza (punti di forza e di debolezza) per identificare le opportunità di mercato non ancora soddisfatte e verificare la presenza di pacchetti analoghi sul mercato a quelli che si intende definire • Identificare una destinazione turistica intesa come un sistema integrato costituito da attrattive e servizi • Definire la tipologia di pacchetto turistico che si intende definire standardizzato (viaggi a catalogo) o personalizzato (c.d. viaggi "Su misura") • Elaborare un viaggio e/o pacchetto combinando mezzi di trasporto, pernottamenti, servizi di guida e/o accompagnatori e visite alle attrazioni turistiche • Ricercare dati ed informazioni per lo sviluppo del pacchetto • Individuare i fornitori di servizi turistici per identificare potenziali partner strategici • Stimare i costi materiali ed immateriali delle proposte al fine di definire il prezzo di vendita al cliente finale differenziando le modalità di erogazione (assistita o in autonomia) • Curare gli aspetti gestionali e amministrativi delle proposte turistiche • Definire un sistema di valutazione dei servizi turistici al fine di rilevare il grado di soddisfazione della offerta proposta 				<p>apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
<p>5 Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing strategico e operativo • Strumenti e tecniche di promozione • Mezzi e canali di vendita on line e off line 	<p>Promuovere e commercializzare i pacchetti turistici</p>	<p>40</p>	<p>0</p>	<p>Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di comunicazione di impresa • Elementi di comunicazione pubblica • Marketing turistico • Tecnica commerciale del turismo <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collocare l'offerta turistica nei circuiti organizzati • Supportare la definizione dei piani di comunicazione al fine di individuare i mercati ed i target obiettivo cui presentare le offerte • Supportare la definizione di iniziative promozionali a sostegno della vendita dei pacchetti ideati • Sovraintendere e supportare l'attività di commercializzazione dei pacchetti da parte di soggetti terzi cui è affidata la vendita diretta • Supportare la scelta dei canali e dei mezzi più indicati alla promozione e vendita dei pacchetti ideati 				valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
6	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Psicologia della comunicazione • Tecniche di comunicazione efficace • La qualità del servizio nelle imprese turistiche • Tecniche di customer satisfaction <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curare i rapporti con i clienti finali sia nelle fasi di vendita che di post vendita al fine di rilevarne desiderata e grado di soddisfazione ed individuare azioni di miglioramento • Monitorare e valutare l'offerta turistica progettata ed i servizi erogati 	Gestire e soddisfare il cliente	30	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
7	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lingua straniera 1 e terminologia specifica del settore • Lingua straniera 2 e terminologia specifica del settore • Tecniche di pubbliche relazioni 	Gestire le relazioni nel settore turistico	60	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di

<p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curare i rapporti con i fornitori di servizi al fine di erogare una offerta turistica integrata e definire gli standard di servizio adeguati alle offerte turistiche definite • Curare i rapporti con i soggetti terzi cui è affidata la vendita diretta dell'offerta turistica al fine di rilevare i punti di forza e di debolezza dei pacchetti proposti e definire eventuali azioni di miglioramento • Curare i rapporti con gli operatori locali e le amministrazioni locali al fine di costruire una offerta turistica integrata • Partecipare a fiere, workshop e attività di relazione con il trade • Promuovere sinergie con operatori locali, fornitori di servizi, intermediari di settore e amministrazioni locali • Gestire i rapporti con i fornitori dei servizi offerti, utilizzando le tecniche contrattuali prestabilite dalla direzione 				<p>apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE		280	0	

5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima tirocinio, al netto dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi di frequenza: 60 ore

Durata massima tirocinio: 100 ore

6. UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando laboratori pratici se necessario.

8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento.

9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI

- Crediti di ammissione: riconoscibile attraverso valutazione degli apprendimenti formali, non formali e informali dei richiedenti svolta da operatore abilitato, in applicazione della procedura regionale, con riferimento a risultati di apprendimento EQF 4.
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 50% su tirocinio curriculare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento.

STANDARD MINIMO DI ATTREZZATURE: laboratorio informatico (un pc per ogni due allievi).

11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo.

12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs 13/13