

Tabella A

Area tematica	Descrizione profilo	Docente di riferimento	Competenze	Macroarea aziende
Marketing Turistico	Esperto in marketing turistico ed in piani di comunicazione	Proff. G. Levanti, R. Ingrassia.	Configurazione di singoli prodotti/servizi e/o pacchetti di prodotti/servizi per diversi segmenti della clientela.	Agenzie di viaggio
			Modalità di determinazione dei prezzi o di fasce di prezzo dei diversi prodotti/servizi e piani di marketing.	Tour operator
			Gestione dei rapporti con i fornitori.	Agenzie di viaggio/Tour operator
			Gestione dei rapporti con i clienti ed, in particolare, delle modalità di gestione dei disservizi e dell'insoddisfazione degli stessi.	Promozione
			Gestione delle attività di comunicazione dell'azienda tramite strumenti sia tradizionali sia online. Gestione delle attività promozionali dell'azienda.	Consulenza sul turismo
				Organizzazione eventi
Enti Pubblici e privati per lo sviluppo del turismo	Esperto in attività di supporto allo sviluppo turistico del territorio	Proff. G. Ruggieri, G. Fazio, S. Bevilacqua.	Capacità di definire e formulare progetti di sviluppo e relazioni con gli attori del territorio.	Ente locale
			Definizione di piani, identificazione di strumenti per le politiche turistiche rivolte alle risorse locali e agli attrattori.	Gestione di attrazione turistiche
			Definizione di piani e progetti per investimenti in materia turistica e programmi di finanziamento pubblici.	Gestione di infrastrutture e di attività di trasporto
			Definizione di piani di promozione territoriale e di valorizzazione locale e di assistenza ed informazione al turista.	Promozione Assistenza turistica
			Predisposizione di piani, progetti ed attività da parte di enti pubblici per la valorizzazione del turismo.	Consulenza allo sviluppo territoriale turistico
			Progettazione di piani e progetti pubblico-privati per la proposta o la definizione di grandi eventi, congressi e meeting nel territorio.	Organizzazione di eventi territoriali
Definizione di programmi, studi, analisi e progetti con associazioni di imprese del territorio.	Associazione di categoria			

Area tematica	Descrizione profilo	Docente di riferimento	Competenze	Macroarea aziende
			Progettazione di piani formativi e analisi di competenza per la formazione di nuove professionalità nel settore.	Ente di formazione turistica
Management di attività turistiche	Esperto nella gestione di imprese turistiche	Proff. M. Ruisi, L. Picciotto, R. Ingrassia.	Capacità di analisi e comprensione delle dinamiche gestionali ed in particolare: budgeting, sistemi di misurazione delle performance aziendali, contabilità analitica e sistemi di rendicontazione sociale ed ambientale.	Ricettività/Hotel
			Capacità di analizzare le dinamiche gestionali e di definire schemi, contenuti e modalità operative. In particolare: budgeting, controllo di gestione, aspetti gestionali critici e rapporto con il cliente.	Agenzia viaggi
			Capacità di analisi e struttura delle dinamiche di gestione di un Tour operator ed in particolare, budgeting, controllo di gestione.	Tour operator
			Capacità gestionali, budgeting, controllo di gestione e piano economico.	Agenzia viaggi/TO
			Capacità di sviluppare un piano per la gestione economica di attrazioni turistiche.	Gestione di attrazione turistiche
			Analisi di piani di gestione per le aziende di trasporto. In particolare budgeting, controllo di gestione e analisi dei costi.	Trasporto
			Analisi e capacità di leggere e definire un progetto di consulenza nel turismo.	Consulenza sul turismo
			Analisi statistica dei dati	Esperto in raccolta e analisi dei dati ed interpretazione dei risultati ottenuti
Descrizione, attraverso la realizzazione di report, dei principali avvenimenti/eventi che caratterizzano	Ente locale			
	Promozione			
	Consulenza sul turismo			
	Ufficio statistica del turismo			

Area tematica	Descrizione profilo	Docente di riferimento	Competenze	Macroarea aziende
			l'azienda/ente, con particolare attenzione alle implicazioni sociali, economiche, etc.	Associazione di categoria
Socio-culturale	Esperto in piani di valorizzazione di beni ed attività culturali	Prof. F. M. Lo Verde e il docente di Museologia e Gestione dei beni museali	Capacità di ricavare e gestire le informazioni riguardanti le attività svolte dall'Ente ospitante (museo, galleria d'arte, etc.), supportandolo in attività di gestione o per la predisposizione di progetti di valorizzazione.	Gestione di attrazioni turistiche
			Capacità di interpretare ed utilizzare dati ed informazioni per la predisposizione di piani di assistenza ed informazione al turista. Strategie utili per l'aumento degli utenti, anche in relazione alle implicazioni socio-economiche delle attività promosse dall'Ente e che possono avere influenze positive nel territorio di riferimento.	Assistenza turistica
			Capacità di preparare del materiale di comunicazione e di predisporre piani di coordinamento dei principali eventi organizzati dall'Ente (es. mostre temporanee). Capacità di analizzare e sintetizzare, tramite brevi report, i dati raccolti; Capacità di progettare attività e strategie di comunicazione, utili a promuovere determinati eventi di interesse culturale e turistico. Capacità di ricercare opportuni programmi di finanziamento per lo sviluppo dell'Ente.	Organizzazione eventi

Area tematica	Descrizione profilo	Docente di riferimento	Competenze	Macroarea aziende
			Acquisizione di competenze di base per la redazione di testi e contenuti per l'editoria turistica.	Editoria

Tabella B

MACROAREA	SOFT SKILLS	HARD SKILLS	PROFESSIONAL SKILLS
Ricettività/Hotel	Problem solving, lavorare in team per la soluzione di problematiche aziendali, rapportarsi con il cliente, lingue straniere	Accoglienza ospiti; gestione chiamate; uso del PC, rendicontazione e contabilità, portali di prenotazione, software specializzati nella gestione alberghiera, tariffazione e politiche di pricing	Procedure di check-in e check-out; booking; redazione e archiviazione documenti; mansioni amministrative legate alle attività di back office; gestione rapporti con altri reparti dell'hotel.
Agenzia viaggi	Rapportarsi con colleghi di lavoro per condividere procedure di lavoro, approccio dinamico con il cliente e comprensione delle aspettative, capacità relazionali, lingue straniere	Acquisire gli elementi applicativi dell'attività di operatore di agenzia di viaggi; conoscenza del sistema di prenotazione aerea, marittima, ferroviaria, software specialistici, definizione progetti di viaggio e programmi. Gestione dell'agenzia	Fornire informazioni ai clienti, con l'ausilio di depliant; preparare e consegnare al cliente i documenti, i biglietti o i voucher necessari allo svolgimento del viaggio; svolgere operazioni tipiche del back office come il controllo ed il rendiconto dei biglietti, l'archiviazione degli opuscoli e dei cataloghi, ecc...; emissione di biglietti aerea, marittima e ferroviaria.
Ente locale	Lavorare in gruppi di lavoro per la redazione di progetti, condivisione di obiettivi ed attività, capacità relazionale, lingue straniere	Analizzare e assistenza alla redazione di piani di sviluppo turistico territoriale, definire piani di gestione del territorio sia strategico che operativo, definire progetti e proposte progettuali per finanziamenti pubblici e privati	Redigere documenti, report di attività, ricognizione delle risorse del territorio e dell'offerta turistica, analisi della domanda turistica rivolta al territorio, analisi e rielaborazione dei dati
Tour Operator	Lavorare in team, gestione del problem solving, capacità di relazionarsi con colleghi e fornitori, lingue straniere	Capacità di progettazione di un prodotto turistico, piano di budgeting e di promozione e di marketing. Piani di marketing specifici o azioni di marketing, budgeting e controllo di gestione.	Conoscere le tecniche turistiche per la costruzione di un package tour; occuparsi della prenotazione di tutte le diverse componenti del pacchetto e della quotazione relativa; calcolare le quotazioni di viaggi individuali e di gruppo.
Gestione di attrazioni turistiche	Gestione del problem solving, capacità di progettare insieme, capacità di condivisione di progetti ed obiettivi, lingue straniere	Relazionarsi in un ambiente internazionale, saper reperire fonti di finanziamento, definire un progetto di sviluppo o di marketing.	Organizzare seminari e convegni, organizzare eventi, accoglienza e monitoraggio del flusso turistico

Trasporto	Approccio al cliente, capacità relazionali con i colleghi di lavoro, capacità di analisi e sintesi delle problematiche gestionali, lingue straniere	Capacità di definire e formulare progetti di sviluppo o piani di azione per la valorizzazione delle politiche di trasporto, relazioni con gli attori del territorio ed analisi di obiettivi da raggiungere, piani di rilevazione e di analisi delle criticità	Definizione di documenti, report di attività, analisi dell'offerta e della domanda di trasporto, norme e regolamenti ed usi.
Promozione	Ascolto e capacità a relazionarsi con il mercato e capacità di sintesi delle informazioni da trasmettere, lavorare in team, lingue straniere	Definizione di piani di promozione e di propaganda, definizione di azioni ed attività con le imprese del territorio. Predisporre piani di marketing e comunicazione	Predisposizione ed organizzazione di itinerari turistici; collaborazione con agenzie di viaggio, tour operator, strutture ricettive; attività di studio, ricerca e analisi tecniche, organizzative, tecniche e finanziarie, volte alla redazione di progetti definitivi ed esecutivi sui beni culturali da parte di soggetti pubblici e privati.
Agenzia viaggi/TO	Rapportarsi con i colleghi di lavoro – lavoro in team; esercitare l'uso della lingua straniera; capacità di problem solving; approccio al cliente.	Elementi applicativi dell'attività di operatore di agenzia di viaggi; conoscenza del sistema di prenotazione aerea, marittima, ferroviaria, software specialistici, definizione progetti di viaggio e programmi,. Gestione dell'agenzia	Fornire informazioni ai clienti, con l'ausilio di depliant; preparare e consegnare al cliente i documenti, i biglietti o i voucher necessari allo svolgimento del viaggio; svolgere operazioni tipiche del back office come il controllo ed il rendiconto dei biglietti, l'archiviazione degli opuscoli e dei cataloghi, ecc...; emissione di biglietti aerea, marittima e ferroviaria.
Assistenza turistica	Ascolto e capacità a relazionarsi con il turista, capacità di sintesi delle informazioni da trasmettere, lavorare in team, lingue straniere	Accoglienza ai turisti; attività di front-office, predisposizione questionari di rilevazione ed analisi delle scelte e delle preferenze del turista, analisi del servizio offerto dalla destinazione	Fornire assistenza ai clienti occupandosi del coordinamento dei trasferimenti da e per l'aeroporto e della gestione dei servizi alberghieri richiesti dal cliente; fornisce informazioni sulla località di vacanza e sui servizi disponibili all'interno dalla struttura alberghiera, suggerisce itinerari di visita e luoghi di interesse turistico.
Consulenza sul turismo	Lavorare in gruppo con colleghi di lavoro e su progetti specifici, capacità relazionali e di condivisione di obiettivi e di progetti. Lingue straniere	Definire un piano di lavoro e di consulenza, predisporre offerta di consulenza al cliente, definire un sistema di monitoraggio della consulenza, identificare il grado di soddisfazione del cliente	Predisporre il budget aziendale; acquisire i dati per misurare il valore degli indicatori; elaborare dati e comunicare i risultati, formulare azioni correttive e proposte di miglioramento; misurare il valore finale degli indicatori e comunicarli; rielaborare dati statistici ed economici; elaborare proiezioni dei volumi di vendita; progettazione di un piano di marketing; organizzazione della rete di vendita;

Organizzazione eventi	Lavoro in team su progetti di eventi; uso della lingua straniera; capacità di problem solving; approccio al cliente.	Definire un progetto per un evento o partecipare alla revisione di un progetto esistente, predisporre offerta di consulenza al territorio per la progettazione di un evento	Analizzare i bisogni espressi o anticiparli e definire con la committenza il concetto principale dell'evento; realizzare l'analisi di fattibilità e definire il progetto dell'evento; organizzare l'allestimento dell'evento e gestirlo; progettare e realizzare attività di comunicazione e marketing; valutare e monitorare l'andamento dell'evento.
Ufficio statistica del turismo	Condivisioni di piani e programmi con colleghi di lavoro, capacità di analisi e soluzione di problemi, condivisione di obiettivi e risultati da ottenere	Raccolta e sistematizzazione dei dati presenti in aziende/ente. Analisi del dato con opportuni strumenti statistici e software che caratterizzano l'azienda/ente, con particolare attenzione alle implicazioni sociali, economiche.	Descrizione, attraverso la realizzazione di report, dei principali avvenimenti/eventi ed interpretazione dei dati e delle analisi svolte nel territorio
Associazione di categoria	Capacità relazionali con le imprese, problem solving, lavorare in gruppo con persone e esperti dell'associazione di categoria, uso di lingue straniere	Predisporre piani di sviluppo delle imprese aderenti all'associazione di categoria, piani di gestione del territorio ed iniziative congiunte	Definire report o sintesi di progetti per le imprese, definire proposte progettuali da proporre ad enti pubblici territoriali per il loro finanziamento
Editoria	Lavoro in team; esercitare l'uso della lingua straniera; condivisione di progetti ed attività da realizzare	Analizzare la domanda espressa dal cliente, progettare il prodotto editoriale, realizzare il prodotto editoriale	Redigere testi attraenti e redazione di notizie con elevato appeal per il turista, analisi delle risorse editoriali per il turista.
Ente di formazione turistica	Lavorare in team di progetto su attività formative, problem solving, relazionarsi con il mercato del lavoro, uso della lingua inglese.	Definire piani di formazione turistica e partecipare alla loro redazione, analisi dei fabbisogni formativi del turismo e predisposizione della mappa di competenze	Report e schede di fabbisogni e competenze per il settore turistico, interpretazione dei dati e delle informazioni, diffusione dei risultati alle imprese