



TECNICO SUPERIORE DEI SERVIZI DELLA FILIERA TURISTICA E RICETTIVA

altaformazione  professionale
Edizione
Settembre 2019



ENAIP
TRENTINO
ENTE ACQUA
ISTRUZIONE PROFESSIONALE



altaformazione  professionale
Edizione
Settembre 2019

ENAIP
TRENTINO
ENTE ACQUA
ISTRUZIONE PROFESSIONALE

TECNICO SUPERIORE DEI SERVIZI DELLA FILIERA TURISTICA E RICETTIVA



Il percorso è promosso dalla
Provincia Autonoma di Trento

ed attuato dal
CFP ENAIP di Tesero (TN)
via Caltrezza, 13 - 38038 Tesero

TECNICO SUPERIORE DEI SERVIZI DELLA FILIERA TURISTICA E RICETTIVA

Il **Tecnico Superiore dei servizi della filiera turistica e ricettiva** ha piena responsabilità d'intervento su aspetti e problematiche tecnico/gestionali relative alla progettazione, alla commercializzazione dei prodotti turistici, all'erogazione e monitoraggio qualitativo del servizio ricettivo e turistico, alla creazione e sviluppo di reti per la valorizzazione del territorio. In riferimento a tali processi e ambiti di attività, possiede competenze tecnico/gestionali relative alla progettazione /programmazione, commercializzazione del prodotto turistico, alla gestione economico e finanziaria dell'unità ricettiva, all'organizzazione e management dei servizi, alla promozione e manutenzione di reti per incrementare lo sviluppo dell'offerta e dell'immagine turistica territoriale.

Figura con profilo polivalente e trasversale rispetto ai diversi comparti/organizzazioni della filiera ricettivo-turistica; lo sbocco professionale è rappresentato da tutte le aziende /organizzazioni che si occupano dello sviluppo sostenibile del territorio alpino.

Per svolgere l'insieme delle attività che la connotano, la figura interagisce

- all'interno dell'impresa con la direzione delle imprese ed il ruoli manageriali ed operativi delle strutture di riferimento;
- all'esterno dell'impresa con
 - gli interlocutori istituzionali locali ed extra territoriali del settore turistico ricettivo
 - ruoli operativi e manageriali delle aziende fornitrici di prodotti e servizi
 - enti ed aziende di comunicazione nelle forme convenzionali e virtuali
 - clienti finali

TECNICO SUPERIORE DEI SERVIZI DELLA FILIERA TURISTICA E RICETTIVA

Il diploma di **Tecnico Superiore dei servizi della filiera turistica e ricettiva** rilasciato dalla Provincia Autonoma di Trento nel rispetto degli standard minimi della figura nazionale di riferimento, ha validità nazionale e gli stessi effetti del diploma di Istruzione Tecnico Superiore rilasciato ai sensi dell'articolo 8 del decreto interministeriale del 07/09/2011.



PROCESSI PREVISTI



PROCESSI E COMPETENZE TECNICHE

MARKETING E COSTRUZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO

- Individuare le esigenze/opportunità di sviluppo turistico del territorio sulla base dei trend di consumo e le politiche di sviluppo territoriale
- Individuare, sulla base dell'analisi dello scenario, della offerta del territorio e della concorrenza, possibili segmenti di interesse per il proprio business e/o opportunità di riposizionamento del prodotto
- Prospettare, per specifici segmenti di domanda, prodotti/servizi turistici competitivi, attrattivi e profittevoli

PROMOZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO

- Contribuire ad identificare, sulla base del posizionamento del servizio/prodotto sul mercato, le modalità di acquisto e di vendita del prodotto/servizio ed i canali per la sua distribuzione
- Contribuire ad identificare, sulla base del posizionamento, modalità/strumenti di comunicazione del prodotto/servizio

ANALISI ECONOMICA-FINANZIARIA DELL'IMPRESA TURISTICA

- Effettuare attività di controllo di gestione e budgeting dei processi/progetti di propria competenza
- Valutare l'impatto economico della gestione operativa e delle iniziative che si vogliono intraprendere

PROCESSI E COMPETENZE TECNICHE

ORGANIZZAZIONE E MANAGEMENT DEI SERVIZI

Tale processo si articola in Organizzazione e Management dei servizi:

- > RICETTIVI-RISTORATIVI
- > TURISTICI

- Intervenire nella pianificazione e gestione del servizio dell'unità di riferimento attraverso l'individuazione di criteri organizzativi e modalità gestionali coerenti con gli obiettivi di sviluppo, di soddisfazione e tutela del cliente, di motivazione e sicurezza del personale e dei luoghi di lavoro
- Prospettare iniziative di miglioramento all'organizzazione ed al management dei servizi
- Collaborare, sulla base del piano commerciale, alla pianificazione e al coordinamento dei processi di vendita, perseguendo gli obiettivi di qualità del servizio e di soddisfazione del cliente
- Valutare l'impatto dell'organizzazione del lavoro dei reparti sul costo e prezzo di vendita e sul servizio
- Collaborare alla definizione e controllo del business plan
- Pianificare e costruire l'offerta ristorativa in relazione al turismo eno-gastronomico
- Personalizzare soluzioni di viaggio/pacchetti standard, ottimizzando la vendita in funzione degli obiettivi stabiliti di occupazione ed economici

CREAZIONE E SVILUPPO DI RETI DI RELAZIONE PER VALORIZZARE IL TERRITORIO

- Prospettare iniziative per lo sviluppo del business e del territorio a possibili interlocutori
- Costruire e sviluppare relazioni individuali e collettive, finalizzate a predisporre ed incrementare opportunità di sviluppo dell'offerta o dell'immagine turistica territoriale

COMPETENZE: COGNITIVE E RELAZIONALI

Organizzare e gestire, anche con le opportune dotazioni di ICT, le varie attività di comunicazione tecnica in forma orale e scritta, anche avvalendosi dell'inglese come lingua veicolare

Gestire le relazioni con i diversi interlocutori interni ed esterni all'azienda in situazioni connotate da diversi interessi, da potenziali tensioni conflittuali, da istanze negoziali e dall'esigenza di costruire un comune orientamento all'intesa

Reperire, consultare ed interpretare correttamente le normative emesse dai vari organismi istituzionali (UE, Stato, Regioni) che impattano sullo svolgimento dei processi lavorativi

ARTICOLAZIONE DEL CORSO

Il percorso di Tecnico Superiore dei servizi della filiera turistica e ricettiva ha una durata BIENNALE con un impegno orario complessivo di 3000 ore.

Il monte ore è ripartito in quattro semestri e in:

- lezioni frontali, laboratorio, eventi, stage linguistici, conferenze, convegni;
- praticantato: indicativamente cinque mesi per ciascun anno in aziende del settore;
- autoformazione assistita: studio personale tramite piattaforma web e/o con supporto del docente e/o del tutor dell'apprendimento;
- counseling: azione di supporto individuale e/o di gruppo del team didattico.

Semestre	Ore di lezione + laboratorio	Ore di autoformazione assistita	Ore di praticantato	Ore di counseling + studio personale	Totale
I	240	85	290	135	750
II	240	65	310	135	750
III	270	65	280	135	750
IV	150	40	425	135	750
TOTALE	900	255	1305	540	3000

ELENCO UNITÀ FORMATIVE

- UF1: ANALISI DEL MERCATO TURISTICO E DEI BISOGNI DELLA CLIENTELA IN CONTESTI ALPINI
- UF2: IDEAZIONE, SVILUPPO E APPLICAZIONE DI PRODOTTI/SERVIZI TURISTICI
- UF3: MARKETING STRATEGICO DELLE IMPRESE ALPINE
- UF4: MARKETING OPERATIVO DELLE IMPRESE ALPINE
- UF5: PROCESSO DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO DELL'OSPITE/CLIENTE NEL CONTESTO ALPINO
- UF6: PIANO PROMO-COMMERCIALE: DALLA STRATEGIA DI VENDITA ALL'APPLICAZIONE
- UF7: STRUMENTI DI ANALISI DEL POSIZIONAMENTO E TECNICHE DI VALORIZZAZIONE
- UF8: REVENUE MANAGEMENT DELLE IMPRESE TURISTICHE E DEFINIZIONE DI ACCORDI COMMERCIALI
- UF9: CREARE RETI PER MASSIMIZZARE I RISULTATI E PROMUOVENDO E GESTENDO EVENTI
- UF10: NEW BUSINESS E CREAZIONE D'IMPRESA
- UF11: MODELLI DI GESTIONE E PROCESSI DI OTTIMIZZAZIONE
- UF12: ORGANIZZARE UN'IMPRESA DI SERVIZI COMPETITIVA
- UF13: PROFILAZIONE DEL TARGET DI CLIENTELA E STRUMENTI DI FIDELIZZAZIONE E PROMOZIONE
- UF14: SERVIZI E INNOVAZIONE NEL SETTORE DELLE IMPRESE
- UF15: INGLESE 1
- UF16: INGLESE 2
- UF17: TEDESCO
- UF18: PRATICANTATO 1°
- UF19: PRATICANTATO 2°

PARTNERSHIP DI PERCORSO

Associazione Albergatori ed Imprese Turistiche della Provincia di Trento

Unione Albergatori

Confesercenti del Trentino

Azienda di Promozione Turistica Valle di Fiemme

Azienda di Promozione Turistica Val di Fassa

Azienda di Promozione Turistica San Martino, Passo Rolle, Primiero, Vanoi

Azienda di Promozione Turistica Altopiano di Pinè e Valle di Cembra

Istituto di Istruzione "La Rosa Bianca"

Istituto Comprensivo Ladino di Fassa

Istituto Comprensivo di Primiero

CFP Enaip di Primiero

AMMISSIONE AL CORSO

Può accedere al percorso dell'Alta Formazione Professionale chi è in possesso dei seguenti requisiti:

- diploma conclusivo del II° ciclo, coerente con il percorso;
- altro diploma di scuola secondaria superiore con esperienza professionale e/o formativa nel settore;
- persone occupate con qualsiasi titolo di diploma di scuola secondaria superiore con propensione al settore;
- giovani in possesso del diploma di scuola secondaria superiore con propensione al settore (per giovani si intendono di norma coloro che non hanno superato il 29° anno di età).

vedi delibera giunta provinciale n°1374 del 19 agosto 2016

ISCRIZIONE

Il corso verrà attivato al raggiungimento del numero minimo di 18 partecipanti.

L'ammissione al corso è subordinata al superamento del colloquio di ingresso che valuterà la motivazione che sostiene il candidato nella scelta del percorso formativo.

Il bilancio delle competenze dei singoli candidati sarà formulato tenendo conto del:

- colloquio motivazionale;
- percorso formativo ed esperienze lavorative.

Dopo il superamento del colloquio di ingresso, gli studenti idonei potranno perfezionare l'iscrizione compilando l'apposito modulo ed effettuando il versamento della quota d'iscrizione.

Gli studenti dell'Alta Formazione Professionale possono usufruire delle borse di studio e dei prestiti d'onore messi a disposizione dall'Opera Universitaria di Trento.

Per info: <http://www.operauni.tn.it>



INDIRIZZO

CFP ENAIP di Tesero
via Caltrezza, 13 - 38038 Tesero (TN)
Tel. 0462 813133 - Fax 0462 813145



INDIRIZZO EMAIL

altaformazionetesero.segreteria@enaip.tn.it



SITO INTERNET

www.enaiptrentino.it



DIRETTORE

Dott. Dino Moser
dino.moser@enaip.tn.it

“Il futuro appartiene a coloro che credono nella bellezza dei proprio sogni”

Eleanor Roosevelt



 ENAIPTRENTINO
ENTE ADI
ISTRUZIONE PROFESSIONALE


PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO