REGIONE CALABRIA
ASSESSORATO ALLA FORMAZIONE PROFESSIONALE

Istituto Europeo Superiore per il Turismo
Locri

Istituto Tecnico Statale per il Turismo
"Umberto Zanotti Bianco"
Marina di Gioiosa Jonica

Esperto nella commercializzazione dei prodotti turistici

Corso di Formazione Tecnico-professionale Superiore Integrata (FIS)

Progetto realizzato in collaborazione con l'Osservatorio sul Mercato del Lavoro della Regione Calabria, l'Università degli Studi di Reggio Calabria, la Cooperativa degli albergatori della Locride "Jonica Holidays" e il Patto Territoriale "Locride Sviluppo".

1) Istituti proponenti

Istituto Europeo Superiore per il Turismo - Istituto Tecnico Statale per il Turismo "Umberto Zanotti Bianco".

2) Sede degli Istituti

(via, comune, CAP, provincia)

- Istituto Europeo Superiore per il Turismo, via Matteotti n. 356, 89044 Locri - Tel./Fax 0964-230064 - 230130;

- Istituto Tecnico Statale per il Turismo "Umberto Zanotti Bianco", Via Matteotti n. 47, 89046 Marina di Gioiosa Jonica - Tel./Fax 0964-415229.

Gli Istituti sono localizzati in ambito territoriale interessato da politiche di sviluppo locale (Patti territoriali, contratti d'area, etc)?

SI ☒ NO ☐

Se sì, specificare

Gli Istituti sono localizzati nell'ambito di un'area interessata dal Patto territoriale "Locride Sviluppo" che, tra le altre iniziative, prevede una molteplicità di investimenti nel campo turistico.

3) Collegamenti con il territorio

(Eventuali ricerche realizzate dagli Istituti sulle potenzialità del territorio di riferimento e sul mercato del lavoro, rapporti con le altre realtà territoriali quali, ad esempio, la Regione, le Parti Sociali, le Agenzie di Impiego, i Centri di Orientamento, le Università...)

La progettazione del percorso formativo è stata preceduta da un'attenta valutazione delle potenzialità offerte dal territorio in collaborazione con la Cooperativa Jonica Holiday (asscociazione

degli albergatori della Locride), l'Osservatorio del Mercato del Lavoro della Regione Calabria, l'Università degli Studi di Reggio Calabria e, soprattutto, in sintonia con le politiche di sviluppo messe a punto dal Patto territoriale esistente nel comprensorio e gestito dalla S.p.A. "Locride Sviluppo".
Le indicazioni fornite da quest'ultimo ente hanno evidenziato come, nel prossimo futuro, gli investimenti rientranti nell'ambito delle politiche del Patto territoriale determineranno una forte crescita della domanda di operatori qualificati in grado di collocare il prodotto turistico calabrese sui mercati nazionali ed internazionali.

4) Progetti ed esperienze proposti negli ultimi due anni dagli Istituti

La progettazione di attività formative in campo turistico è sempre stata oggetto di grande interesse, sia per l'I.E.S.T. di Locri che per l'I.T.T. "Umberto Zanotti Bianco" di Marina di Gioiosa Jonica. Negli ultimi anni, infatti, i due Istituti hanno realizzato diverse iniziative nel campo della formazione professionale, alcune delle quali hanno permesso ad un discreto numero di giovani di trovare collocazione in aziende che operano nel settore. I campi di intervento sono stati diversi: alberghi, villaggi e campeggi, agenzie di viaggi e professioni turistiche di vario genere. In tutti i casi i percorsi formativi partivano dall'esigenza di colmare delle lacune professionali che impedivano lo sviluppo turistico della Regione.

DESCRIZIONE DEL CORSO

5) Titolo del corso
(da riferire alla figura professionale che si vuole formare)

Esperto nella commercializzazione di prodotti turistici

6) La figura professionale è stata concordata con:

- Regione (Osservatorio del Mercato del Lavoro)
- Associazione degli albergatori della Locride "Jonica Holidays"
- Patto territoriale "Locride Sviluppo"
- Università di Reggio Calabria

7) Sede/i di svolgimento delle attività formative

L'attività formativa si articolerà in due diversi momenti: stages all'estero, finalizzati al perfezionamento linguistico, e attività teoriche. Gli stages si svolgeranno presso uffici ENIT, Tour Operators e altri enti turistici che operano nelle nazioni straniere di cui si studia la lingua (Inghilterra e Germania).
L'attività teorica, invece, avrà luogo, per ciò che riguarda la parte linguistica ed informatica, presso l'Istituto Tecnico per il Turismo "Umberto Zanotti Bianco" di Marina di Gioiosa Jonica, poiché tale scuola è dotata di un moderno laboratorio di informatica (28 terminali pentium tutti collegati ad Internet) e due efficienti laboratori linguistici; mentre le restanti discipline saranno oggetto di studio presso l'Istituto Europeo Superiore per il Turismo di Locri.

8) Durata del corso (in ore)

Il corso avrà una durata complessiva di 1.800 ore (tre semestri di 600 ore ciascuno), di cui 540 saranno rappresentate da stage all'estero.

9) Orario di svolgimento

Diurno	9,00 - 13,00 (Con eventuali rientri pomeridiani)
Pomeridiano	
Serale	

10) Settore formativo

- Turismo

11) Certificazione prevista

Ai corsisti che supereranno gli esami finali, previsti al termine del percorso formativo, verrà rilasciato dalla Regione Calabria, dall'Istituto Europeo Superiore per il Turismo, dall'Istituto Tecnico per il Turismo "Umberto Zanotti Bianco" e dall'Università di Reggio Calabria un attestato di qualifica professionale.

12) Motivazioni dell'intervento formativo e fabbisogni del sistema produttivo del contesto territoriale di riferimento

(descrivere i fabbisogni rilevati e fornire indicazioni sugli sbocchi occupazionali precisando, in particolare, i rapporti attivati con gli Enti locali, le aziende e gli altri soggetti del mondo del lavoro operanti sul territorio)

Le principali motivazioni dell'intervento formativo proposto vanno ricercate nell'andamento della domanda turistico-ricettiva relativa agli ultimi anni. Infatti, analizzando i dati messi a disposizione dall'Osservatorio sul mercato del lavoro della

Regione Calabria *(Indagine conoscitiva sul turismo in Calabria - settembre '97)* e quelli pubblicati dal Centro studi del T.C.I. (Touring Club Italiano), in collaborazione con INSUD *(Annuario del turismo italiano 1998),* emerge con chiarezza una forte concentrazione della domanda turistica nei mesi estivi, mentre si registra un drastico calo nelle restanti stagioni.

Questo pone in risalto la necessità di proporre al mercato un'offerta variegata che non si concretizzi soltanto nella semplice vacanza balneare, ma che si rivolga ad altri segmenti turistici, come quello religioso, termale, culturale e agrituristico, i quali sono in grado di destagionalizzare la domanda turistica. Si tratta però di particolari tipologie di prodotto che vanno inseriti sul mercato con competenza e tempestività da operatori qualificati, attraverso la partecipazione a Borse del turismo, Meeting e Workshop che si svolgono periodicamente sia in Italia che all'estero.

Per raggiungere tale obiettivo, però, è necessario formare degli esperti nel campo della commercializzazione del prodotto turistico da mettere a disposizione di aziende turistico-ricettive, agenzie di viaggio e tour operators che operano nella Regione.

Inoltre, l'analisi della situazione descritta ha messo in risalto l'esigenza delle aziende calabresi di adeguare la qualità della propria offerta agli standards delle altre Regioni e dei Paesi concorrenti del Mediterraneo e, quindi, la necessità di disporre di forza lavoro qualificata con una specifica competenza nel settore.

13) Integrazione e coerenza del progetto con le politiche di sviluppo locale

(descrivere le modalità di integrazione e/o la coerenza con le iniziative previste dai Patti territoriali, contratti d'area, etc.)

La progettazione dell'iniziativa formativa presuppone una forte integrazione con le politiche di sviluppo locale elaborate nell'ambito del Patto territoriale di riferimento. Infatti, la "Locride Sviluppo", società sorta in seguito alle iniziative inerenti il Patto, ha selezionato una molteplicità di progetti, riguardanti il settore turistico, che favoriranno nel breve

periodo degli investimenti nel comprensorio per circa 42 miliardi di lire. Tutto questo determinerà una forte crescita della produzione di servizi turistici da collocare sul mercato e, di conseguenza, della domanda di operatori esperti nella promozione e vendita dei pacchetti da inserire nelle aziende.
Le iniziative inerenti il Patto territoriale hanno favorito la nascita di un vero e proprio rapporto di collaborazione tra l'I.E.S.T., l'I.T.T. "Umberto Zanotti Bianco" e i responsabili della "Locride Sviluppo", allo scopo di orientare la formazione professionale in direzione delle esigenze della nuova realtà operativa che nascerà a seguito dei citati investimenti.

14) Figura professionale che si vuole promuovere

(descrivere le caratteristiche, specificando conoscenze, competenze, capacità operative e relazionali da acquisire. Descrivere, inoltre, il processo produttivo nel quale la figura professionale deve inserirsi e indicare le funzioni previste)

La capacità di accogliere l'ospite, saper creare un incontro di qualità e soddisfare tutte le esigenze che attengono al suo soggiorno non sono più sufficienti per competere in un settore fortemente dinamico e concorrenziale come quello turistico. E' necessario infatti saper "aggredire" i mercati nazionali ed internazionali con le giuste offerte, le quali vanno illustrate e pubblicizzate con professionalità e nella lingua dei potenziali acquirenti.
Per svolgere nel migliore dei modi questi compiti sono necessari esperienza, qualità umane, capacità di instaurare dei contatti positivi con le persone e un elevato livello di competenze tecniche, informatiche e linguistiche.
L'esperto nella commercializzazione del prodotto turistico si occupa sia della promozione che della vendita dei pacchetti. Per espletare al meglio le sue mansioni è necessario che sappia comunicare in maniera chiara in lingua straniera, che abbia una completa visione del mercato turistico, della tecnica turistica e del marketing; inoltre, l'addetto alla commercializzaziione dei

prodotti deve saper utilizzare il computer ed accedere alle reti telematiche nazionali ed internazionali (Internet).
Si tratta di una figura importantissima, poiché per suo tramite tour operators, agenzie di viaggi, associazioni ed altri enti turistici entrano in contatto con una nuova proposta turistica. Quindi tale operatore rappresenta il biglietto da visita dell'azienda, un atteggiamento negativo o positivo da parte sua può essere interpretato dai suoi interlocutori come un'incapacità di tutto il complesso aziendale. L'esperto nella commercializzazione del prodotto turistico dev'essere sempre puntuale, pronto e attento alle esigenze dei potenziali clienti (diretti o indiretti). Inoltre, egli dev'essere gentile, cortese, onesto, rapido, preciso e chiaro nelle risposte.
Le informazioni fornite agli interlocutori devono essere coerenti ed esatte, frutto cioè di una profonda conoscenza dei prodotti e delle componenti ambientali e strumentali che li caratterizzano. Si tratta di un'attività che non lascia il minimo spazio all'improvvisazione e che, come accennato, poggia su specifiche competenze tecniche, di marketing e linguistiche.
L'addetto alla commerializzazione dei prodotti turistici svolge la sua attività nelle borse del turismo, nei workshop e più in generale nell'ambito di qualsiasi contesto in cui si incontrano domanda ed offerta di servizi turistici, sia a livello aziendale che nel rapporto con i singoli utenti. Egli rappresenta l'ultimo anello di un lungo e complesso processo produttivo che inizia con la progettazione dei servizi, prosegue con l'organizzazione degli stessi e termina appunto con la promozione e la vendita.

15) Finalità generali dell'intervento formativo

La formazione dell'Esperto nella commercializzazione dei prodotti ha lo scopo di far fronte alla crescente domanda di personale qualificato da inserire nella fase finale dei processi produttivi delle aziende turistiche, in modo da soddisfare le esigenze di un settore in forte espansione, che nei prossimi anni, a seguito dei numerosi investimenti previsti nell'ambito del Patto territoriale,

dovrebbe far registrare ulteriori sviluppi.
Il principale obiettivo dell'iniziativa, quindi, è quello di adeguare l'offerta formativa alle esigenze del sistema turistico regionale, al fine di renderlo competitivo con quello delle altre Regioni concorrenti, sia dal punto di vista della promozione dei prodotti che della vendita degli stessi.

16) Obiettivi specifici e "trasversali" dell'intervento formativo

Il corso ha l'obiettivo di formare dei giovani con una specifica competenza nel campo della promozione e della commercializzazione dei prodotti turistici. Tale intervento, tuttavia, consentirà ai corsisti di acquisire una chiara visione del fenomeno turistico nella sua complessità, interessanti informazioni sui flussi turistici nazionali ed internazionali, nonché di migliorare il proprio livello di cultura generale.

17) Numero degli allievi previsti

Il corso prevede la partecipazione di VENTI allievi.

18) Prerequisiti richiesti

(Tipo di diploma, qualifiche, esperienze professionali, competenze, caratteristiche attitudinali...)

Per poter accedere al corso è necessario possedere un diploma ad indirizzo turistico-linguistico, oppure aver frequentato e superato un corso post-diploma in campo turistico, ovvero aver maturato delle esperienze lavorative presso aziende turistiche (da

documentare con attestazione rilasciata dalle stesse imprese). Inoltre, è necessario possedere una certa attitudine allo studio delle lingue straniere, essere in grado di documentarsi e documentare gli altri, saper lavorare in gruppo ed intavolare dei rapporti positivi con le persone.

19) Modalità di selezione dei partecipanti

(Indicare i criteri previsti, la durata delle prove e la composizione del nucleo di valutazione)

Criteri (Prove scritte, orali, interviste...)	Durata (ore)	Composizione del nucleo di valutazione
Test d'ingresso su argomenti attinenti il corso	2 ore	Dirigenti degli Istituti, docenti laureati ed esperti esterni
Breve colloquio in lingua straniera	15 minuti	Dirigenti degli Istituti, docenti di lingua straniera

20) Modalità di pubblicizzazione

(Indicare attraverso quali canali si intende informare sugli interventi formativi da realizzare)

Il corso sarà pubblicizzato mediante affissione di appositi manifesti presso gli Istituti interessati, gli Uffici di Collocamento e i Comuni del comprensorio, nonché per mezzo dell'invio di materiale informativo ad enti ed associazioni del settore.

Infine, per una maggiore divulgazione, considerata la validità del percorso formativo e gli importanti risvolti occupazionali che lo stesso potrebbe determinare, si procederà ad illustrare ai mezzi di comunicazione di massa le linee che lo caratterizzano e le sue finalità mediante la diffusione di un apposito comunicato stampa e la partecipazione a trasmissioni radiofoniche e televisive.

21) Moduli didattici

(Specificare per ogni modulo il titolo, la durata, gli obiettivi didattici, i contenuti, le metodologie, gli strumenti di valutazione del processo/prodotto, gli interventi di individualizzazione, i materiali didattici, le caratteristiche dei docenti e tutor, la sede di svolgimento, le ore di stage e di visite guidate)

Titolo	Durata	Obiettivi	Contenuti	Metod.	Strumenti valutaz.	Interventi individ.	Materiali	Caratteristiche docenti	Sede	Ore di stage
AREA TECNICO-GIURIDICA	500 ore	Conoscenza delle problematiche tecniche, con particolare riferimento a quelle promozionali e commerciali - Conoscenza del turismo come sistema e delle più importanti leggi che lo regolamentano	Legislazione e Tecnica turistica - Marketing turistico	Lezioni frontali, dibattiti di gruppo, esercitazioni	Colloqui individuali e di gruppo, test e percorsi di autoapprendimento	Vedi voce n. 27	Testi indicati dai singoli docenti, dispense, impianti audio-visivi, computers.	I docenti interni dovranno essere in possesso di una pluriennale esperienza nella disciplina, mentre gli esperti esterni dovranno provenire da aziende del settore ed aver maturato una notevole esperienza sull'argomento	Istituto Europeo Superiore per il Turismo di Locri"	250
AREA LINGUISTICA	500 ore	Conoscenza scritta e orale della lingua inglese e tedesca	Studio degli aspetti tecnico-giuridici in lingua	Lezioni frontali, dibattiti di gruppo	Colloqui individuali, di gruppo e test	Vedi voce n. 27	Testi indicati dai singoli docenti, dispense, impianti audio-visivi e laboratori linguistici	I docenti dovranno essere in possesso di una pluriennale esperienza nell'insegnamento della disciplina	I.T.T. "U. Zanotti Bianco" Marina di Gioiosa J.	250
AREA INFORMAT.	200 ore	Conoscenza delle componenti di un PC, di Windows 95, del funzionamento dei Database e i dei più importanti programmi di accesso a reti telematiche mondiali	Studio di Windows 95, e dei software applicativi	Lezioni frontali, esercitazioni su PC	Test e controllo delle esercitazioni	Vedi voce n. 27	Testi indicati dai singoli docenti, dispense, PC, CD ROM, floppy disk	I docenti dovranno essere in possesso di una pluriennale esperienza nel settore informatico	I.T.T. "U. Zanotti Bianco" Marina di Gioiosa J.	====
AREA DELLA COMUNICAZ.	60 ore	Conoscenza dei modi migliori per creare dei rapporti positivi	Studio delle pubbliche relazioni	Lezioni frontali	Colloqui individuali e di gruppo	Vedi voce n. 27	Testi e dispense indicati dai singoli docenti	I docenti dovranno essere in possesso di una pluriennale esperienza nel settore	Istituto Europeo Superiore per il Turismo di Locri"	40

22) Moduli integrativi

(Da collegare alla personalizzazione per rendere omogenee le condizioni di ingresso)

Al fine di rendere omogenee ed equilibrate le condizioni di ingresso, e quindi più produttivo l'intero percorso formativo, per gli allievi che hanno maturato delle esperienze presso aziende turistiche senza aver mai frequentato scuole o corsi del settore, è previsto un modulo integrativo sulle discipline turistiche, che sarà personalizzato in relazione alle condizioni di partenza di ognuno. Tale modulo servirà a far acquisire ai corsisti le conoscenze basilari del settore.

23) Risorse umane e gruppo di progettazione

(Descrivere le caratteristiche e le funzioni del personale addetto al coordinamento e alla progettazione indicando anche il numero delle ore previste di impegno)

Coordinamento

Caratteristiche	Funzioni	Impegno (ore)
I soggetti incaricati del coordinamento dell'attività devono avere un'approfondita conoscenza del progetto formativo, sia con riferimento alle attività da svolgere all'interno degli Istituti che a quelle esterne. Inoltre, devono possedere delle spiccate capacità organizzative e relazionali.	I coordinatori hanno il compito di seguire l'andamento dell'attività formativa nel rispetto delle linee tracciate dal progetto.	100

Progettazione

Caratteristiche	Funzioni	Impegno (ore)
I soggetti che si occupano della progettazione devono aver maturato una notevole esperienza nel campo dell'attività formativa professionale e, quindi, essere in grado di tradurre in validi percorsi esigenze e indicazioni rilevate attraverso gli studi dell'area territoriale di	I soggetti facenti parte del comitato di progetto hanno il compito di elaborare il percorso formativo in collaborazione con enti pubblici e operatori privati interessati.	50

riferimento e/o emersi dal mondo del lavoro.		

24) Logistica e strumenti utilizzati (Indicare, in particolare, il tipo ed il numero delle attrezzature tecniche necessarie alla realizzazione del corso, se sono disponibili e/o da acquisire e/o disponibili presso terzi)			
Tipo di attrezzatura	N° e/o quantità	Disponibile	Da acquisire
Laboratorio di informatica	1	sì	no
Laboratorio linguistico	1	sì	no
Collegamenti telematici (Internet)	20	sì	no
Programmi windows	20	sì	no
Libri di testo	50 (circa)	no	si
Dispense (da stampare in Istituto)	50	no	si (carta)
Floppy disk	200	no	si
Toner, nastri e inchiostro	50 (circa)	no	sì

SISTEMA DI VALUTAZIONE

25) Verifiche (Indicare con precisione in che cosa consisteranno le verifiche iniziali, in itinere e finali dei livelli di apprendimento degli allievi)	
Iniziali	Test di ingresso e colloquio orale sulle lingue inglese e tedesca
In itinere	Test, colloqui individuali e di gruppo, percorsi di autoapprendimento, esercitazioni pratiche
Finali	Colloqui individuali sui programmi svolti. Applicazione dei concetti e delle regole studiate. Risultati dell'attività di stage.

26) Valutazione (Specificare le tipologie e le modalità di valutazione del processo formativo e dei livelli di soddisfazione degli allievi)	
Tipologie	La valutazione delle verifiche formative sarà effettuata mediante l'utilizzo di una scala di valori da 1 a 10; quella finale, invece, sarà espressa in trentesimi.
Modalità	La valutazione dovrà tenere conto dei livelli di conoscenza e comprensione raggiunti dai corsisti, delle capacità espressive palesate durante i colloqui, delle abilità dimostrate nell'effettuazione di analisi critiche e, soprattutto, delle capacità evidenziate nell'applicazione di concetti e regole studiate.

27) Placement (esiti) (Descrivere le modalità di utilizzo del questionario di valutazione degli esisti da attivare ad un anno dalla fine del corso)
Il questionario di valutazione degli esiti avrà l'obiettivo di rilevare i risultati prodotti dall'intervento formativo soprattutto sul piano dell'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro. Tale documento, che verrà inviato ai corsisti qualche mese dopo la conclusione del percorso formativo, consentirà di acquisire una serie di informazioni non soltanto sui risultati occupazionali, ma anche sull'efficacia del progetto realizzato, e questo risulterà molto utile al momento dell'elaborazione di una nuova iniziativa formativa.

MODULI DI ORIENTAMENTO

28) Orientamento (Descrivere le modalità di orientamento e accompagnamento all'inserimento degli allievi al termine del corso: promozione presso aziende, associazioni di categoria, centri regionali per il collocamento, azioni di orientamento ai colloqui di lavoro)

Al termine del corso si provvederà ad organizzare degli incontri con rappresentanti del mondo produttivo, sindacale e delle associazioni di settore, al fine di agevolare, attraverso suggerimenti e consigli, l'inserimento dei corsisti nel mondo del lavoro. Tale iniziativa finirà anche per favorire l'incontro tra domanda ed offerta di forza lavoro altamente qualificata, con indubbi vantaggi sotto il profilo occupazionale.