DA: **Allegato 3**

Deliberazione n.960 dell’11 giugno 2021

 **Provincia Autonoma di Trento**

**SEZIONE SPECIFICA**

**DEL PERCORSO DI DIPLOMA PROFESSIONALE DI IeFP (SENZA USCITA AL TERZO ANNO) DI**

|  |
| --- |
| TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA PER LE AGENZIE TURISTICHE |

**Area Matematica e scientifica**

**Area Storica, giuridica ed economica**

**Area Tecnico professionale**

**AREA MATEMATICA E SCIENTIFICA**

|  |
| --- |
| **COMPETENZA/E IN USCITA AL PERCORSO DI DIPLOMA PROFESSIONALE**Rappresentare la realtà e risolvere situazioni problematiche di vita e del proprio settore professionale avvalendosi degli strumenti matematici fondamentali e sulla base di modelli e metodologie scientifiche Utilizzare le reti e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionaliValutare fatti e orientare i propri comportamenti in riferimento ad un proprio codice etico, coerente con i principi della Costituzione e con i valori della comunità professionale di appartenenza, nel rispetto dell’ambiente e delle diverse identità culturali Operare nel proprio ambito professionale tenendo conto delle responsabilità, implicazioni, ripercussioni delle proprie scelte ed azioni in termini di tutela dell’ambiente e nell’ottica della sostenibilità  |

**1° BIENNIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ**  | **CONOSCENZE** |
| * Identificare i rifiuti in base all’origine, alla pericolosità e alle caratteristiche merceologiche e chimico-fisiche
* Individuare la qualità delle frazioni merceologiche dei rifiuti per supportare la miglior forma di recupero e/o trattamento
* Associare ai fenomeni osservati principi, concetti e teorie scientifiche
* Utilizzare tecniche e strumenti per effettuare misurazioni e calcolare errori
* Classificare materiali/prodotti sulla base delle loro proprietà
* Identificare caratteristiche e proprietà fisiche /chimiche /biologiche/tecnologiche di materiali/prodotti/organismi/sistemi del proprio ambito professionale
 | * Elementi della normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore
* Elementi della normativa di riferimento sui rifiuti
* Metodi, tecniche e strumenti di trattamento e smaltimento dei rifiuti
* Principi di geomorfologia
* Elementi di geologia regionale
 |

Abilità e conoscenze aggiuntive rispetto a quelle dell’area matematica e scientifica comune a tutti i percorsi

**2° BIENNIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ**  | **CONOSCENZE** |
| * Associare ai fenomeni osservati principi, concetti e teorie scientifiche
* Cogliere le opportunità tecnologiche e tecniche per la tutela e la valorizzazione dell'ambiente e del territorio
* Identificare i fenomeni connessi ai processi lavorativi che possono essere indagati ed affrontati in modo scientifico
* Individuare cause, conseguenze e avanzare soluzioni in relazione ai diversi fenomeni osservati
* Inferire la struttura e la proprietà di materiali/prodotti utilizzati attraverso l’interazione diretta e l’analisi strumentale
* Rappresentare e descrivere i fenomeni e/o i risultati ottenuti da un’osservazione
* Riconoscere e analizzare le principali criticità ecologiche connesse al proprio ambito professionale
* Trattare e smaltire i rifiuti in base all’origine, alla pericolosità e alle caratteristiche merceologiche e chimico-fisiche
* Utilizzare il linguaggio scientifico
* Utilizzare tecniche e strumenti per effettuare misurazioni
* Valutare l’attendibilità di una misura e gli errori che la caratterizzano
* Identificare caratteristiche e proprietà fisiche /chimiche /biologiche/tecnologiche di materiali/prodotti/organismi/sistemi del proprio ambito professionale
* - Utilizzare linguaggi tecnici e matematico-scientifici specifici
* - Tracciare grafici e riconoscere le caratteristiche di diversi tipi di funzioni
* - Leggere e interpretare grafici riconoscendo le diverse caratteristiche delle funzioni
* Utilizzare, in autonomia, le tecnologie digitali per il lavoro di gruppo e su attività assegnate da svolgere a distanza
* Utilizzare applicazioni, tecniche e tecnologie digitali di presentazione di un progetto o prodotto
* Raccogliere, organizzare, analizzare, valutare la pertinenza e lo scopo di informazioni e contenuti digitali
* Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali per la produzione e la trasformazione di testi e materiali multimediali
* Creare rappresentazioni della conoscenza (mappe, diagrammi) utilizzando una varietà di linguaggi per esprimersi in maniera creativa (testo, immagini, audio, filmati)
 | * Cittadinanza attiva e sviluppo sostenibile: approccio ecologico e deontologico
* Elementi della normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore
* Elementi della normativa di riferimento sui rifiuti
* elementi di base dell’area scientifica e di settore : linguaggi, concetti, principi e metodi di analisi e ricerca, metodo di indagine scientifica
* Elementi fondamentali e significato di ecosistema e sviluppo sostenibile
* Metodi, tecniche e strumenti di trattamento e smaltimento dei rifiuti
* Principali inquinanti presenti nell’ambiente e loro origine
* Scienza, tecnologie e tecniche, sviluppo equilibrato e compatibile: ruolo e impatto delle principali innovazioni scientifiche sulla vita sociale e dei singoli
* Elementi del paesaggio trentino
* Elementi di botanica
* Elementi di ecologia
* Il Trentino: ambiente, territorio, flora, fauna, vegetazione, mineralogia, ittiologia, aree protette, strategie conservazionistiche, di sfruttamento e valorizzazione
* Patrimonio enogastronomico del Trentino
* Forme di disabilità: funzioni e strutture corporee, attività e partecipazione, fattori ambientali e personali
* Forme di intolleranze e allergie ambientali e alimentari
* Elementi di matematica finanziaria
* Radicali
* Equazioni esponenziali
* Definizione e proprietà del logaritmo
* Equazioni logaritmiche
* Problemi di scelta tra due o più alternative
* Problemi di ricerca del punto di equilibrio aziendale: Break even point (BEP)
* Costruzione e lettura di diversi tipi di grafici
* Studio di funzione: campi di esistenza, intersezione con gli assi, segni, simmetrie, asintoti.
* Costruzione e lettura di grafici di funzioni algebriche ed empiriche
* Derivate prima: calcolo e interpretazione grafica
* Applicazioni per la creazione di contenuti digitali e multimediali e loro presentazione
* Raccolta, archiviazione ed elaborazione di dati attraverso sistemi informatici
* Piattaforme software e applicazioni per l’elaborazione e la condivisione di file e lavoro collaborativo online anche su cloud
 |

 Abilità e conoscenze aggiuntive rispetto a quelle dell’area matematica e scientifica comune a tutti i percorsi

**AREA STORICA GIURIDICA ED ECONOMICA**

|  |
| --- |
| **COMPETENZA/E IN USCITA AL PERCORSO DI DIPLOMA PROFESSIONALE**Utilizzare nel proprio ambito professionale i principali strumenti e modelli relativi all'economia, alla gestione aziendale e all'organizzazione dei processi lavorativi.Riconoscere gli aspetti caratteristici, le tendenze evolutive, i limiti e le potenzialità di crescita del sistema socio-economico e del settore professionale di riferimento, in rapporto all’ambiente, ai processi di innovazione scientifico-tecnologica e di sviluppo del capitale umanoUtilizzare le reti e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionaliValutare fatti e orientare i propri comportamenti in riferimento ad un proprio codice etico, coerente con i principi della Costituzione e con i valori della comunità professionale di appartenenza, nel rispetto dell’ambiente e delle diverse identità culturali |

**1° BIENNIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ**  | **CONOSCENZE** |
| * Identificare le testimonianze di interesse storico-culturale del territorio trentino quali fattori di attrazione turistica
* Identificare le principali componenti sociali ed economiche del sistema turistico trentino
* Individuare le peculiarità organizzative dell’impresa turistica/ricettiva/fieristica/culturale
* Identificare il prodotto turistico trentino come un insieme di fattori geografici, sociali ed economici
* Identificare i principali attori del sistema turistico trentino
* Cogliere le diverse forme di turismo trentino
* Identificare i sistemi di comunicazione e di trasporto del Trentino
* Individuare gli effetti sociali, culturali ed economici delle attività turistiche sul territorio trentino
 | * Le risorse turistiche del territorio trentino: tipologie, caratteristiche, proprietà
* Il sistema turistico del territorio trentino: ruolo, evoluzione, specificità, attori, interdipendenze del comparto
* Aree, luoghi, beni, risorse del territorio trentino quali fattori di attrazione turistica
* Fattori geografici per lo sviluppo delle attività turistiche in Trentino
* Patrimonio storico-artistico, culturale ed etnografico ed del territorio trentino
* Elementi di cartografia
* Elementi di topografia
* Reti di trasporto urbane ed extra-urbane in Trentino
 |

Abilità e conoscenze aggiuntive rispetto a quelle dell’area storica giuridica ed economica comune a tutti i percorsi **2° BIENNIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ**  | **CONOSCENZE** |
| * Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità della struttura/servizio
* Applicare strategie di marketing operativo
* Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting
* Applicare tecniche di rilevazione e analisi delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente
* Applicare tecniche per l’individuazione dell'offerta di prodotti/servizi in rapporto a target / esigenze di clientela
* Cogliere il posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività, fieristici e culturali
* Cogliere le diverse forme di turismo
* Cogliere vincoli ed opportunità che caratterizzano il rapporto di lavoro del personale che opera nel settore turistico, fieristico e culturale
* Contribuire all’ideazione di progetti promozionali
* Distinguere le tipologie di professioni turistiche e la disciplina cui sono sottoposte
* Identificare e valorizzare nelle attività e nei supporti promozionali i tratti distintivi delle diverse identità culturali dei potenziali clienti
* Identificare i fattori geografici che favoriscono lo sviluppo delle attività turistiche
* Identificare i principali attori del sistema turistico, fieristico e culturale
* Identificare i principali canali di distribuzione del prodotto turistico, fieristico e culturale
* Identificare le diverse tipologie di contratti di lavoro del settore turistico, fieristico e culturale
* Identificare le modalità e le opportunità attraverso cui l’intrapresa diventa impresa
* Identificare, selezionare e valorizzare progetti promozionali già in essere coerenti e di supporto alle attività di aggiornamento e diffusione dei servizi
* Individuare e orientarsi nella normativa del settore turistico, fieristico e culturale
* Individuare i soggetti pubblici o privati che operano nel settore turistico, fieristico e culturale
* Individuare ruolo, interdipendenze, tendenze e macrofenomeni socio economici che determinano i cambiamenti del settore e del mercato turistico, fieristico e culturale
* Leggere i caratteri di un territorio attraverso i rapporti esistenti tra situazioni geografiche e storiche e il patrimonio culturale
* Leggere e valorizzare le potenzialità di un territorio in termini di inclusività e accessibilità
* Selezionare, promuovere, valorizzare le risorse enogastronomiche, culturali, ambientali, artistiche e storiche del territorio
 | * Attività autonome/imprenditoriali di settore in Trentino: modalità e opportunità di avvio
* Disposizioni sanitarie internazionali
* Disposizioni sanitarie internazionali
* Elementi di analisi dell'andamento del mercato turistico, fieristico e culturale e della concorrenza
* Elementi di contrattualistica commerciale
* Elementi di contrattualistica di settore
* Elementi di customer satisfaction
* Elementi di marketing operativo dei prodotti e dei servizi turistici, fieristici e culturali
* Elementi di organizzazione aziendale in ambito turistico, fieristico e culturale
* Elementi normativi attinenti la produzione, divulgazione ed erogazione di prodotti e servizi turistici, fieristici e culturali
* Figure professionali del settore turistico, fieristico e culturale e relativa normativa
* Fonti statistiche, cartografiche e bibliografiche
* Il mercato turistico, fieristico e culturale: caratteristiche e tendenze quantitative e qualitative
* Il prodotto turistico, fieristico e culturale: fattori costitutivi, ciclo di vita, canali distributivi
* Il sistema turistico, fieristico e culturale: ruolo, evoluzione, specificità, attori, interdipendenze del comparto
* L’impresa turistica/ricettiva/fieristica/culturale: struttura elementare, tipologie di aziende e caratteristiche del loro funzionamento
* Modelli e forme di turistico, fieristico e culturale
* Normativa relativa ai documenti di viaggio nei paesi europei ed extraeuropei
* Potenzialità e fattori di attrazione turistica
* Principi di fidelizzazione del cliente
* Risorse e opportunità enogastronomiche, culturali, ambientali, artistiche e storiche del territorio
* Soggetti che operano nel settore turistico, fieristico e culturale, compiti e funzioni delle istituzioni locali nei rapporti con le imprese
* Standard di qualità delle strutture / servizi
* Tecniche di analisi e preventivazione dei costi
* Tecniche di definizione dei prezzi
* Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio
* Tipologie dei mezzi di trasporto e delle modalità di accompagnamento
* Tipologie, struttura e contenuti dei contratti di lavoro nel settore turistico, fieristico e culturale
* Servizi di turismo inclusivo e accessibile: caratteristiche, opportunità, organizzazione, strumenti
 |

Abilità e conoscenze aggiuntive rispetto a quelle dell’area storica giuridica ed economica comune a tutti i percorsi

**AREA TECNICO PROFESSIONALE**

|  |
| --- |
| **COMPETENZA/E IN USCITA AL PERCORSO DI DIPLOMA PROFESSIONALE**Operare nel proprio ambito professionale in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé e per gli altriOperare nel proprio ambito professionale tenendo conto delle responsabilità, implicazioni, ripercussioni delle proprie scelte ed azioni in termini di tutela dell’ambiente e nell’ottica della sostenibilitàCollaborare alla progettazione/miglioramento di prodotti/servizi, rilevando e interpretando dati e informazioni Concorrere alla promozione del servizio offerto curandone la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorioPredisporre un pacchetto turistico sulla base delle richieste e dei vincoli imposti dal committente e della gamma di prodotti turistici disponibili e della strategia aziendaleVendere servizi offerti dall’agenzia predisponendo i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e il pagamentoUtilizzare le reti e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionaliValutare fatti e orientare i propri comportamenti in riferimento ad un proprio codice etico, coerente con i principi della Costituzione e con i valori della comunità professionale di appartenenza, nel rispetto dell’ambiente e delle diverse identità culturali  |

**1° BIENNIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ**  | **CONOSCENZE** |
| * Avviare un processo di maggiore conoscenza di sé in termini di risorse personali, interessi e motivazioni
* Comprendere e gestire gli elementi essenziali dei processi relazionali e comunicativi che si attivano nelle diverse situazioni valorizzando i diversi punti di vista
* Cogliere le principali manifestazioni soggettive e comportamentali delle emozioni di base
* Collaborare in un gruppo istituzionale per la costruzione di un prodotto condiviso
* Identificare i principali tipi di relazione che si instaurano tra i componenti di un gruppo
* Identificare le diverse tipologie di cliente
* Cogliere e collocare i diversi stili/approcci di accoglienza della clientela a seconda del contesto
* Descrivere le modalità di interazione col cliente per cogliere i suoi bisogni e per assicurare il loro soddisfacimento
* Identificare gli aspetti organizzativi e le interrelazioni del proprio lavoro
* Identificare gli elementi di funzionalità dell’agenzia viaggi
* Cogliere le interconnessioni organizzative tra i diversi reparti dell’agenzia e ruoli esercitati dagli operatori
* Identificare le risorse strumentali dell’agenzia
* Cogliere le implicazioni delle attività in agenzia in termini di sicurezza sul lavoro e di sostenibilità ambientale
* Cogliere i criteri di allestimento degli spazi per l'accoglienza e l'informazione
* Identificare le modalità di allestimento, esposizione e distribuzione di materiali informativi
* Cogliere la natura, il ruolo, le opportunità, l’impatto delle tecnologie digitali nel mondo contemporaneo e nella vita quotidiana
* Cogliere le opportunità di apprendimento offerte dalla tecnologia digitale per scopi sia personali che professionali
* Impegnarsi in comunità digitali ai fini dell’interazione sociale, di studio, professionali.
* Condividere, comunicare e collaborare con gli altri in ambienti digitali
* Esercitare la cittadinanza attraverso l’identità digitale e gestire l’identità digitale
* Ricercare nel web informazioni,
* Distinguere fonti attendibili di dati, informazioni e contenuti digitali presi dal web
* Gestire dati, informazioni e contenuti digitali
* Utilizzare, in forma guidata, le tecnologie digitali per il lavoro di gruppo e su attività assegnata da svolgere a distanza
* Comunicare online rispettando netiquette condivise
* Sviluppare contenuti digitali
* Integrare e rielaborare contenuti digitali nel rispetto di copyright e licenze
* Proteggere dispositivi, dati personali, aspetti di privacy nell’accesso e permanenza in ambienti digitali
* Adottare un approccio etico, sicuro, responsabile e sostenibile all'utilizzo di degli strumenti digitali.
* Utilizzare applicazioni, tecniche e tecnologie digitali di presentazione di un progetto o prodotto
* Applicare tecniche di composizione di semplici testi multimediali
 | * Identità e motivazione personale e professionale
* Le emozioni: concetto, processo, tipologie
* La comunicazione: struttura, stili, l’immagine di sé
* Il gruppo: struttura, processi di funzionamento e ruoli
* Il percorso formativo: finalità, opportunità, caratteristiche
* Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita
* La gestione del cliente
* Tecniche di comunicazione
* Tipologie di servizi e standard di qualità offerti nelle agenzie turistiche
* Elementi normativi attinenti la produzione, divulgazione ed erogazione di prodotti e servizi turistici
* La tipologia di servizi dell’agenzia turistica
* Elementi di organizzazione aziendale nelle agenzie turistiche
* Materiali informativi e promozionali dell’agenzia turistica: tipologie di supporto, linguaggi, criteri grafici e di allestimento, tecniche espositive e distributive
* Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore
* Normativa di riferimento per la sicurezza e l’igiene di settore
* Nozioni di primo soccorso
* Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore
* Impatto delle tecnologie digitali sulla società e sulla vita contemporanea.
* Struttura generale e caratteristiche dei dispositivi digitali in relazione al loro utilizzo
* Sistemi operativi, programmi ed applicazioni, informazioni, dati e loro organizzazione.
* Tipi di file in relazione al loro utilizzo ed alle loro potenzialità.
* Reti hardware e software, struttura client-server di Internet e problemi di sicurezza.
* L’identità digitale: come crearla, gestirla, quali sono i rischi connessi
* Limiti, rischi connessi all’utilizzo di internet e delle tecnologie legate ad internet
* Sistemi software e hardware di protezione dei dispositivi e dei dati.
* Elementi comportamentali e di normativa sulla privacy, sul diritto d’autore e di netiquette.
* Tecnologie digitali nella vita quotidiana ed in quella professionale: le “E-” di Internet: e-mail e-commerce, e-banking, e-learning, e-government.
* Software di navigazione su internet e suo utilizzo per cercare dati ed informazioni online.
* La ricerca consapevole nel web, i social network ed i new media come fenomeno e strumento comunicativo
* Strumenti online per la comunicazione interpersonale e professionale
* Applicazioni per la creazione di contenuti digitali e multimediali e loro presentazione
* Buone pratiche di creazione di documenti digitali
* Linguaggi, forme testuali e caratteri della comunicazione multimediale
* Raccolta, archiviazione ed elaborazione di dati attraverso sistemi informatici
* Piattaforme software e applicazioni per l’elaborazione e la condivisione di file e lavoro collaborativo online anche su cloud.
* Benessere e rischi specifici del videoterminalista e dell’utente di videoterminali.
* Sostenibilità e sviluppo del digitale
 |

**2° BIENNIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ**  | **CONOSCENZE** |
| * Organizzare il proprio lavoro
* Rispettare i tempi di lavoro
* Scegliere e predisporre strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore
* Monitorare il funzionamento di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore
* Curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore
* Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro
* Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
* Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore
* Applicare forme, processi e metodologie di smaltimento e trattamento differenziate sulla base delle diverse tipologie di rifiuti
* sviluppare progressivamente un processo di maggiore conoscenza di sé in termini di risorse personali, interessi e motivazioni
* partecipare attivamente alle attività di un gruppo istituzionale per la costruzione di un prodotto condiviso, cogliendo e valorizzando i desideri e i bisogni dei componenti
* ricostruire il proprio percorso di apprendimento, descrive e valuta le attività svolte, i risultati raggiunti, le difficoltà incontrate, la coerenza fra il progetto formativo, professionale e personale iniziale e le esperienze vissute
* riflettere in modo critico, costruttivo e con iniziativa sul proprio processo di apprendimento, ponendo in relazione vissuti e acquisizioni con le prefigurazioni rispetto alla propria vita quotidiana e professionale
* manifestare consapevolezza delle proprie capacità, attitudini, aspirazioni e delle condizioni di realtà che le possono valorizzare e realizzare
* Applicare forme differenziate di comunicazione interpersonale e di gestione delle relazioni nel contesto di servizio
* Esporre informazioni e argomentare con registro e lessico adeguato a destinatario e contesto di servizio
* Applicare tecniche di interazione col cliente nel servizio di accoglienza per la rilevazione e soddisfacimento del fabbisogno
* Applicare tecniche e utilizzare strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente
* Gestire l’accoglienza del cliente
* Predisporre la documentazione di viaggio
* Curare pratiche di carattere assicurativo per viaggi
* Curare l’informazione e la promozione dei servizi dell’agenzia
* Elaborare documenti contabili di vendita
* Elaborare preventivi standard e personalizzati
* Simulare la gestione di reclami e situazioni critiche
* Utilizzare strumenti a supporto delle attività di prenotazione offline e online
* Elaborare una presentazione al cliente del pacchetto predisposto anche con riferimenti agli elementi di carattere geografico, culturale, storico ed artistico che lo contraddistinguono
* Individuare e selezionare i fornitori dei servizi
* Organizzare e combinare servizi di diversa tipologia (trasporto, pernottamento, accompagnamento)
* Utilizzare cataloghi per organizzare viaggi
* Fornire informazioni e supportare contatti per fruire di servizi di turismo inclusivo e accessibile(strutture, eventi, percorsi, mobilità)
* Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della funzionalità della struttura/reparto
* Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto/servizio
* Simulare l’allestimento, l’esposizione e la distribuzione di materiali informativi
* Identificare situazioni, approcci e modalità di proposta di miglioramento degli standard di accoglienza e di produzione, divulgazione ed erogazione di prodotti e servizi turistici
* Utilizzare, in autonomia, le tecnologie digitali per il lavoro di gruppo e su attività assegnate da svolgere a distanza
* Utilizzare software specifico di settore per ricerca, simulazioni o controlli ed elaborazioni
* Utilizzare applicazioni, tecniche e tecnologie digitali di presentazione di un progetto o prodotto
* Utilizzare le risorse digitali per migliorare la qualità delle proprie prestazioni professionali
* Raccogliere, organizzare, analizzare, valutare la pertinenza e lo scopo di informazioni e contenuti digitali
* Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali per la produzione e la trasformazione di testi e materiali multimediali
* Utilizzare software specifico di settore per simulazioni o controlli ed elaborazioni
* Creare rappresentazioni della conoscenza (mappe, diagrammi) utilizzando una varietà di linguaggi per esprimersi in maniera creativa (testo, immagini, audio, filmati)
* Ricercare, acquisire, valutare l’affidabilità e gestire dati e informazioni a supporto delle attività di ideazione, elaborazione, aggiornamento e comunicazione
* Utilizzare servizi digitali pubblici e privati nonché differenti dispositivi digitali a supporto dell’attività
* Utilizzare strumenti e tecniche specifiche per l'analisi e la valorizzazione di documenti tecnici digitali di settore
* Applicare tecniche di fotografia digitale e registrazioni immagini
* Applicare tecniche di ricerca di immagini su piattaforme e social media
* Utilizzare la macchina fotografica e la video camera digitale
* Utilizzare software e strumentazioni di base per il montaggio di applicazioni ipermediali
* Utilizzare software e strumentazioni di base per il montaggio di interfacce grafiche di siti
 | * Principali terminologie tecniche di settore/processo
* Principi, meccanismi e parametri di funzionamento di strumenti, utensili e macchinari e apparecchiature di settore
* Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore
* Normativa di riferimento per la sicurezza e l’igiene di settore
* Nozioni di primo soccorso
* Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore
* Identità e motivazione personale e professionale
* Le emozioni: concetto, processo, tipologie
* La comunicazione: struttura, stili, l’immagine di sé
* Il gruppo: struttura, processi di funzionamento e ruoli
* Il percorso formativo: finalità, opportunità, caratteristiche
* La narrazione: pratiche e strumenti per costruire la propria identità personale e professionale
* L’autovalutazione: pratiche e strumenti
* Caratteristiche e convenzioni dei principali linguaggi specialistici di settore
* Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita
* Funzioni, strumenti, codici e tecniche della comunicazione verbale e non verbale e loro connessione in contesti organizzativi e professionali
* Strumenti e metodi per l’analisi, l’interpretazione, di testi e documentazione tecnica
* Tecniche di gestione dei reclami
* Tecniche di negoziazione
* Tecniche di promozione e di vendita
* Procedure di front e back office
* Strumenti e software a supporto della gestione dei servizi di agenzia turistica
* Elementi di customer satisfaction
* Principi di fidelizzazione del cliente
* Tecniche di definizione dei costi e dei prezzi
* Applicativi per la gestione delle prenotazioni
* Strumenti e software a supporto della predisposizione di un pacchetto turistico e di biglietteria
* Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici: all inclusive, viaggi su misura, viaggi tematici
* Tipologie dei mezzi di trasporto e delle modalità di accompagnamento
* Servizi di turismo inclusivo e accessibile: caratteristiche, opportunità, organizzazione, strumenti
* Forme e tecniche di presentazione e comunicazione creativa, commerciale e promozionale
* Elementi normativi attinenti la produzione, divulgazione ed erogazione di prodotti e servizi turistici
* Standard di qualità della struttura / servizio
* Tecniche di comunicazione
* Tecniche di gestione dei reclami
* Tecniche di gestione del cliente
* Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio
* Tipologie di servizi e standard di qualità offerti nelle agenzie turistiche
* Applicazioni per la creazione di contenuti digitali e multimediali e loro presentazione
* Raccolta, archiviazione ed elaborazione di dati attraverso sistemi informatici
* Piattaforme software e applicazioni per l’elaborazione e la condivisione di file e lavoro collaborativo online anche su cloud
* Software specifico di settore
* Applicazioni, strumenti, tecniche e linguaggi per l'elaborazione, la rappresentazione e la comunicazione di dati, procedure e risultati
* Criteri di scelta degli strumenti web in base all’utilizzo e allo scopo
* Funzionalità e caratteristiche delle piattaforme social e sharing utilizzate nel settore turistico
* Normativa inerente il web
* Normativa inerente il web: regolamento fiscale, privacy, copyright
* Rischi legati all’utilizzo degli strumenti social
* Strumenti e software a supporto della gestione dell’impresa ricettiva, turistica, fieristica, culturale
* Codici di programmazione siti internet (es. HTML, CSS, ecc.)
* Fonti, strumenti e tecniche per la ricerca delle immagini
* Software editor di siti internet
* Software per l'elaborazione di prodotti grafici ipermediali
* Tecniche base di ripresa video
* Tecniche di trattamento audio e video digitali
* Tecniche fotografiche digitali
 |