

**TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA
PER LE AGENZIE TURISTICHE**

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 professionali

Valutare 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
<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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

<p>strumentale</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<p>smaltimento dei rifiuti</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, ittologia, 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

Leggere il proprio territorio e contesto storico-culturale e lavorativo, in una dimensione diacronica attraverso il confronto fra epoche e in una dimensione sincronica attraverso il confronto fra aree geografiche e culturali

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 umano

Utilizzare le reti e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionali

Valutare 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

Collaborare 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 territorio

Predisporre un pacchetto turistico sulla base delle richieste e dei vincoli imposti dal committente e della gamma di prodotti turistici disponibili e della strategia aziendale

Collaborare all'organizzazione di eventi culturali, seminari o congressuali curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati

1° BIENNIO

ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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

2° BIENNIO

ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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

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 altri

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

Collaborare 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 territorio

Predisporre un pacchetto turistico sulla base delle richieste e dei vincoli imposti dal committente e della gamma di prodotti turistici disponibili e della strategia aziendale

Vendere servizi offerti dall'agenzia predisponendo i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e il pagamento

Utilizzare le reti e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionali

Valutare 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
<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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

<p>ambientale</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 videoterminista e dell'utente di videoterminali. - Sostenibilità e sviluppo del digitale
---	---

2° BIENNIO

ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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

<p>emergenza</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
--	--

<p>funzionalità della struttura/reparto</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>l'elaborazione, la rappresentazione e la comunicazione di dati, procedure e risultati</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
---	---