



Progetto EU.FOR.ME

Formazione turistica per un'utenza ampliata

Piano di sviluppo del percorso formativo

Modello di formazione dei formatori



Tourism for All Concept

EVERYONE SHOULD BE ABLE TO TRAVEL TO THE COUNTRY, WITHIN THE COUNTRY AND TO WHATEVER PLACE, ATTRACTION OR EVENT THEY SHOULD WISH TO VISIT.

TABLE OF CONTENTS

TAPPE FORMATIVE	4
CONTENUTO DEI MODULI FORMATIVI	6

Tappe formative

L'azione formativa si svilupperà attraverso le seguenti quattro tappe formative a cui vengono ricondotte le unità di competenza.

I^a TAPPA FORMATIVA - “La formazione dei formatori”, fornirà ai partecipanti gli strumenti concreti per lo svolgimento professionale delle attività di progettazione ed erogazione di processi formativi (da U.F. n. 3 a U.F. n. 7). In tale fase gli allievi saranno, inoltre, introdotti alle problematiche inerenti ai turisti con esigenze specifiche, verranno orientati al ruolo ed all'ambito operativo della figura professionale (U.F. n.1) e acquisiranno le conoscenze di base sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (U.F. n. 2).

II^a TAPPA FORMATIVA - “Il sistema turismo”, intende offrire un quadro preciso e particolareggiato dei tratti caratteristici dello scenario turistico, in modo tale da comprendere almeno nelle linee generali il funzionamento ed i processi della distribuzione turistica (UF n. 8).

III^a TAPPA FORMATIVA - “Il formatore di turismo per tutti”, è finalizzata a far acquisire ai partecipanti le conoscenze riguardanti i temi dell'accessibilità del prodotto turistico necessarie per lo svolgimento professionale dell'attività di formazione specializzata nelle tematiche del turismo per tutti (da U.F. 9 a U.F. 15).

IV^a TAPPA FORMATIVA – “La realizzazione dei Project Works”, durante la quale i partecipanti al corso metteranno in pratica le competenze acquisite in aula e svilupperanno essi stessi dei moduli formativi (Project Works) sulle tematiche dell'accessibilità del prodotto turistico, dell'accoglienza al cliente disabile e della predisposizione di prodotti adeguati al target identificato, che essi stessi erogheranno nella successiva fase di sperimentazione prevista dal progetto (U.F. 16).

Durante il percorso formativo verranno svolte due verifiche intermedie della durata di due ore ciascuna. La prima verifica avrà lo scopo di valutare il grado di apprendimento degli argomenti trattati nel corso delle prime due tappe formative; la seconda verificherà il grado di apprendimento degli argomenti oggetto della terza tappa formativa.

Nel dettaglio il percorso formativo sarà articolato nelle seguenti unità formative:

UNITÀ FORMATIVA	DURATA
Orientamento al ruolo professionale	10 ore
Sicurezza nel luogo di lavoro	5 ore
Tecnica della comunicazione interpersonale e gestione delle dinamiche di gruppo	10 ore
Tecniche di problem solving	5 ore
Tecnica delle metodologie formative	15 ore
Tecniche di realizzazione e monitoraggio dell'azione formativa	10 ore
Utilizzo dei principali strumenti applicativi di informatica nella didattica	15 ore
L'industria del turismo: domanda, offerta, prodotti, canali distributivi	10 ore
Turismo accessibile: aspetti generali e quadro legislativo	10 ore
Le diverse tipologie di disabilità: quadro esigenziale	20 ore
Accessibilità: significato, criteri valutazione	25 ore
Marketing del turismo orientato al "turismo per tutti"	20 ore
Accoglienza del turista disabile: atteggiamenti e relazioni	15 ore
Le fonti informative e i servizi disponibili	10 ore
Tecniche di realizzazione di un pacchetto turistico "per tutti"	20 ore
Project works	80 ore

Contenuto dei moduli formativi

UNITA' FORMATIVA n. 1 10 ore

Orientamento al ruolo professionale

Obiettivi

L'obiettivo del modulo è quello di presentare l'articolazione e le finalità del progetto EU.FOR.ME entro il quale si colloca l'attività formativa e analizzare insieme ai corsisti la figura professionale in uscita dal percorso, illustrandone attività e competenze. Inoltre verrà analizzata la collocazione della figura stessa sul mercato del lavoro sia a livello nazionale che regionale. Questa attività permetterà ai corsisti di comprendere pienamente non solo gli obiettivi formativi del percorso ma anche i processi lavorativi che coinvolgono la figura professionale in oggetto. Verrà introdotto il concetto di "turismo per tutti" evidenziando le problematiche che le persone con esigenze specifiche affrontano nella realizzazione del viaggio.

Competenze

Essere in grado di:

Analizzare la job description

Individuare nuovi ambiti di spendibilità della figura

Individuare i gaps tra competenze afferenti alla figura di riferimento e competenze possedute

Competenze teorico – tecniche

Conoscere il percorso formativo da intraprendere (obiettivi generali e specifici, modalità di attuazione, durata, ecc)

Conoscere le competenze e le aree di attività afferenti alla figura professionale

Conoscere i principi di pari opportunità e partecipazione delle persone con disabilità

Contenuti

Descrizione del progetto EU.FOR.ME in tutte le sue fasi

Introduzione al concetto di turismo per tutti: tendenze del settore e esperienze sulla disabilità

Illustrazione del percorso formativo e definizione dell'organizzazione delle attività del corso (realizzazione del patto formativo)

Analisi della figura professionale di riferimento

Individuazione delle prospettive occupazionali nel settore del turismo per tutti (analisi del mercato del lavoro, degli ambiti di spendibilità, delle tendenze occupazionali del settore di interesse, ecc.)

Metodologie formative

Lezione frontale, simulazioni, role playing

UNITA' FORMATIVA n. 2 5 ore

Sicurezza nel luogo di lavoro

Obiettivi

Obiettivo di questa unità formativa è far acquisire ai partecipanti le conoscenze di base riguardanti la sicurezza nei luoghi di lavoro. Una particolare attenzione sarà inoltre posta al tema della sicurezza in caso di presenza, nei luoghi di lavoro, di lavoratori con disabilità.

Competenze

Essere in grado di:

Utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro

Applicare i principi fondamentali di prevenzione e collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza nel luogo di lavoro

Competenze teorico- tecniche:

Conoscere le principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro

Conoscere la prevenzione dei principali rischi

Conoscere la responsabilità soggettiva del lavoratore in materia di sicurezza

Contenuti

Le principali norme in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro

La responsabilità soggettiva del lavoratore in materia di sicurezza

L'informazione e la formazione dei lavoratori

La sicurezza nei luoghi di lavoro in presenza di lavoratori con disabilità

Metodologie formative

Lezione frontale, simulazioni

UNITA' FORMATIVA n. 3 10 ore

Tecnica della comunicazione interpersonale e gestione delle dinamiche di gruppo

Obiettivi

Obiettivo di questa unità formativa è far conoscere ai partecipanti gli elementi principali della comunicazione interpersonale, nonché far sviluppare competenze indispensabili per la gestione dell'aula, con particolare riguardo alla gestione di gruppi di adulti, anche con esigenze specifiche, in apprendimento.

Competenze

Essere in grado di:

Identificare le esigenze materiali e psicologiche del gruppo e dei singoli partecipanti

Potenziare le risorse dei singoli per creare un clima positivo nel gruppo

Riconoscere i caratteri distintivi di un gruppo in apprendimento

Mediare i conflitti

Identificare le esigenze materiali e psicologiche del gruppo e dei singoli partecipanti

Competenze teorico- tecniche:

Conoscere gli elementi distintivi delle dinamiche di gruppo

Conoscere le principali tecniche di comunicazione verbale e non verbale

Conoscere le tecniche di gestione dei conflitti

Contenuti

La comunicazione verbale e non verbale

La comunicazione interpersonale

Gli elementi della comunicazione

Cenni alle tecniche di comunicazione per un'utenza ampliata

Gli aspetti relazionali e affettivi nelle dinamiche di gruppo

Le dinamiche di gruppo

Le principali tecniche per la gestione delle dinamiche di gruppo

Il gruppo in apprendimento

Metodologie formative

Lezione frontale, role playing, studi di caso, simulazioni

UNITA' FORMATIVA n. 4 5 ore

Metodi di problem solving

Obiettivi

Obiettivo di questa unità formativa è sviluppare nel discente competenze indispensabili per diagnosticare, affrontare e risolvere situazioni e problemi di diversa natura (tecnico-operativi, relazionali, organizzativi, ecc).

Competenze

Essere in grado di:

Individuare e analizzare un problema o una situazione critica mettendoli in relazione con le possibilità di soluzione

Definire gli obiettivi, le azioni possibili per affrontare e risolvere il problema individuato

Prevedere i possibili esiti e valutarne le conseguenze

Utilizzare tecniche specifiche di soluzione di problemi

Individuare percorsi alternativi

Impostare, decidere su progetti e piani di azione in condizioni non routinarie

Migliorare le proprie strategie di apprendimento dalla esperienza in contesti diversi

Competenze teorico- tecniche:

Conoscere le tecniche fondamentali per la diagnosi di un problema

Conoscere le specifiche tecniche di problem solving

Contenuti

Problem finding e Problem setting

La diagnosi dell'errore e le principali tecniche di monitoraggio

Tecniche per la diagnosi di problemi strutturati

Il rapporto tra richiesta del contesto e scopi del soggetto

Il processo di decisione e il processo di delega

La mediazione: strategie, strumenti

Tecniche, metodologie e strumenti di problem solving

Metodologie formative

Lezione frontale, role playing, studi di caso, simulazioni

UNITA' FORMATIVA n. 5 15 ore

Tecnica delle metodologie formative

Obiettivi

L'obiettivo della presente unità formativa è volto all'acquisizione delle principali metodologie necessarie al discente per la *micro-progettazione* di interventi formativi. Particolare attenzione verrà dedicata alle modalità di analisi dell'utenza/target dell'intervento formativo, anche in caso di un'utenza ampliata, e alle conseguenti tecniche di scelta delle metodologie formative stesse.

Competenze

Essere in grado di:

Comprendere le diverse esigenze dell'adulto in apprendimento

Individuare le tecniche e metodologie formative in relazione ai destinatari dell'intervento

Formulare un intervento formativo con metodi didattici appropriati ai discenti

Utilizzare le principali metodologie formative

Competenze teorico- tecniche:

Conoscere le caratteristiche principali di un adulto in apprendimento

Conoscere le principali tecniche di formazione utilizzate nel settore del Turismo

Conoscere i principali sussidi didattici

Contenuti

Elementi di psicologia dell'apprendimento

Principi dell'apprendimento degli adulti applicati ai contesti formativi

Elementi di teoria della formazione e tipologie di metodologie didattiche rivolte anche a persone con esigenze specifiche

Le metodologie didattiche attive (la lezione, il lavoro di gruppo, il metodo dei casi, il business games, la ricerca d'aula, gli autocasi, il role playing, le simulazioni)

Metodologie formative

Lezione frontale, role playing, studi di caso, simulazioni

UNITA' FORMATIVA n. 6 15 ore

Tecniche di realizzazione e monitoraggio dell'azione formativa

Obiettivi

Obiettivo di questa unità formativa è sviluppare nel discente competenze indispensabili per realizzare un'azione formativa e monitorarne svolgimento e risultati e per "tenere" l'aula in un clima di apprendimento costruttivo e sereno.

Competenze

Essere in grado di:

Organizzare e attuare un'attività formativa

Formulare e applicare metodologie, procedure, strumenti e forme di verifica delle attività di formazione

Strutturare e somministrare prove di valutazione dei risultati

Correggere l'azione formativa se vengono rilevati elementi che possono incidere sull'efficacia della stessa attività

Competenze teorico- tecniche:

Conoscere le tecniche di micro progettazione

Conoscere le tecniche di gestione dell'aula

Conoscere i principali strumenti di monitoraggio dell'azione formativa

Contenuti

La sessione di apertura e stipula del contratto psicologico

L'effetto imprinting nei processi formativi

Le tipologie di strumenti di valutazione, di apprendimento, di conoscenze, di capacità e comportamenti

Le metodologie e tecniche di monitoraggio e verifica

I modelli di valutazione

Metodologie formative

Lezione frontale, role playing, studi di caso, simulazioni

UNITA' FORMATIVA n. 7 15 ore

Utilizzo dei principali strumenti applicativi di informatica nella didattica

Obiettivi

L'unità formativa n. 6 è finalizzata allo sviluppo delle competenze informatiche ed in particolar modo all'utilizzo degli strumenti e dei programmi necessari per raccogliere informazioni, elaborare dati, predisporre materiale didattico. Verranno inoltre sinteticamente presentati alcuni aspetti degli strumenti e dei programmi utilizzabili da persone con esigenze specifiche.

Competenze

Essere in grado di:

Gestire e trattare testi, documenti, tabelle e fogli di calcolo

Organizzare materiale didattico al fine di effettuare interventi formativi

Utilizzare la rete internet

Utilizzare e gestire gli strumenti per la FaD

Competenze teorico- tecniche:

Conoscere i principali elementi di hardware e software

Conoscere i programmi per la predisposizione di materiali didattici

Conoscere gli strumenti essenziali per raccogliere ed elaborare dati

Contenuti

Elementi di hardware

Software: windows, office (excel, word, power point, ecc.) con cenni a quegli aspetti che ne consentono un utilizzo ampliato

Explorer

Outlook

Strumenti per la FaD

Gli strumenti dell'assistive technology: cenni

I criteri base per la comunicazione accessibile (WC3, etc.)

Metodologie formative

Lezione frontale, esercitazioni pratiche in aula informatica

UNITA' FORMATIVA n. 8 10 ore

L'industria del turismo: domanda, offerta, prodotti, canali distributivi

Obiettivi

Il modulo si propone di descrivere il sistema turistico nelle sue componenti strutturali (domanda, offerta, canali distributivi), di analizzare i fabbisogni della clientela turistica di riferimento e di descrivere i diversi canali di promozione delle diverse offerte turistiche

Competenze

Essere in grado di:

Riconoscere gli attori del sistema turistico

Individuare i processi lavorativi delle strutture appartenenti alle diverse tipologie della filiera turistica

Comprendere i principali modelli di organizzazione dei servizi turistici

Competenze teorico- tecniche:

Conosce le componenti del sistema turistico nazionale

Conosce i caratteri strutturali e dinamici dell'offerta turistica nazionale e regionale

Conosce la legislazione nazionale e regionale di settore

Conosce gli attori del sistema turistico

Conosce le principali tendenze di mercato

Contenuti

Analisi della domanda turistica da un punto di vista economico

Individuazione delle componenti del sistema di offerta turistico, con particolare approfondimento delle caratteristiche tipologiche ed organizzative delle strutture ricettive

Analisi delle alternative a disposizione delle imprese di servizi turistici per distribuire la propria capacità produttiva (canale corto, medio, lungo, canali alternativi), con particolare riferimento alle caratteristiche organizzative di tour operator, tour organizer, agenzie ricettiviste e agenzie di viaggio dettaglianti

Metodologie formative

Lezione frontale.

UNITA' FORMATIVA n. 9 ore 10

Turismo accessibile: aspetti generali e quadro legislativo

Obiettivi

Il modulo si propone di introdurre il concetto del turismo per tutti partendo dalle esperienze consolidate e dai dati rilevati da diversi studi sulla domanda e sull'offerta. Introduce alle esperienze più significative intraprese nell'ambito specifico ed analizza il quadro legislativo di riferimento.

Competenze

Essere in grado di:

Individuare gli elementi di accessibilità
Riconoscere un prodotto/servizio accessibile
Identificare casi di eccellenza

Competenze teorico- tecniche:

Conoscere il significato del termine Turismo per Tutti
Conoscere le principali attività svolte nell'ambito in oggetto
Conoscere le tendenze nel settore

Contenuti

Storia e significato del concetto di Turismo per Tutti, pari opportunità e integrazione

L'impatto economico sul mercato turistico del Turismo per Tutti

Studi e ricerche in ambito italiano ed internazionale

Lettura dei dati ed aspettative attese

Introduzione al quadro legislativo internazionale e nazionale di riferimento, dal riconoscimento della pari dignità delle persone disabili al decreto di attuazione della legge sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

Nello specifico: United Nations Standard Rules, Dichiarazione di Madrid, e partendo dalla Costituzione Italiana le leggi nazionali indirizzate al riconoscimento dei diritti delle persone con esigenze specifiche.

Riferimenti per approfondimenti

Metodologie formative

Lezione frontale

UNITA' FORMATIVA n. 10 20 ore

Le diverse tipologie di disabilità: quadro esigenziale

Obiettivo

L'unità formativa permette di esaminare le diverse tipologie di disabilità relativamente alla identificazione e valutazione delle specifiche esigenze espresse da ogni persona, di fornire gli strumenti per definire le prestazioni da offrire. Verranno prese in esame soluzioni mirate per rispondere alle necessità e la possibilità di integrazione tra le stesse per raggiungere un'utenza più ampia possibile.

Competenze

Essere in grado di:

Riconoscere le diverse tipologie di disabilità

Rispondere adeguatamente alle esigenze specifiche espresse dalle diverse tipologie di clientela

Competenze teorico- tecniche:

Conoscere le diverse tipologie di disabilità

Conoscere le principali esigenze dei turisti secondo le diverse disabilità

Contenuti

La classificazione internazionale I.C.F.

Le disabilità motorie

Le disabilità sensoriali

Le disabilità mentali e psichiche

Altre tipologie di disabilità

Esempi di buone prassi e criteri di valutazione

Come identificare e valutare le esigenze individuali

Strumenti e ausili a supporto

Metodologie formative

Lezione frontale, simulazioni

UNITA' FORMATIVA n. 11 ore 25

Accessibilità : significato, criteri valutazione

Obiettivo

L'unità formativa descrive il concetto di accessibilità al prodotto turistico in termini sia di strutture ricettive ed extraricettive sia di spazi per la cultura ed il tempo libero in generale in un'ottica integrata di filiera turistica.

Verranno forniti gli strumenti per la realizzazione di un'esperienza diretta finalizzata alla valutazione del grado di accessibilità di una struttura tipo. Inoltre verranno mostrati esempi concreti di inaccessibilità e la realizzazione di soluzioni

progettuali che risolvono l'accessibilità, anche in ambiti di particolare pregio storico architettonico.

Competenze

Essere in grado di:

Individuare un prodotto/servizio accessibile

Valutare l'accessibilità di un prodotto/servizio

Competenze teorico- tecniche:

Conoscere la legislazione italiana ed internazionale in materia di accessibilità

Conoscere le barriere in relazione alle esigenze specifiche

Contenuti

Concetto di accessibilità e identificazione delle barriere (fisiche, di orientamento e comunicazione), in relazione alle diverse situazioni di disabilità

Esame degli strumenti di analisi di accessibilità

Verifica e valutazione di accessibilità

Esperienza pratica di rilevazione dell'accessibilità

Criteri di qualità per l'accessibilità

Legislazione italiana in materia

Esempi fotografici che mostrano le condizioni più ricorrenti di barriere architettoniche

Esempi fotografici di esperienze reali di soluzioni per la fruizione da parte di un'utenza ampliata

Metodologie formative

Lezione frontale, studi di caso, simulazioni

UNITA' FORMATIVA n. 12 ore 20

Marketing del turismo orientato al turismo per tutti

Obiettivi

La presente unità formativa è finalizzata a far acquisire ai discenti la conoscenza delle tecniche basilari per lo studio della domanda, per l'impostazione di strategie appropriate per affrontare il mercato, per l'attuazione di tali strategie attraverso la gestione delle tradizionali leve del marketing mix e dei più recenti strumenti del marketing (es. web-marketing). Una particolare attenzione sarà posta all'analisi del turista come soggetto di particolari bisogni e motivazioni mirando ad individuare le motivazioni di consumo e le esigenze dei turisti con bisogni speciali, presupposto necessario per progettare, confezionare, promuovere e commercializzare offerte di servizi ad hoc.

Competenze

Essere in grado di:

Leggere il contesto territoriale di riferimento

Individuare le opportunità del territorio/ struttura

Analizzare l'offerta turistica con riguardo anche all'aspetto dell'accessibilità

Analizzare e individuare le caratteristiche della domanda con particolare riguardo ai turisti con esigenze specifiche

Elaborare strategie di promozione e comunicazione del prodotto/servizio anche nell'ottica di utenza ampliata

Competenze teorico- tecniche:

Conoscere il territorio di riferimento

Conoscere la domanda turistica

Conoscere l'offerta del territorio

Conoscere le principali tecniche di marketing

Conoscere i principali strumenti per la gestione di attività di promozione e comunicazione

Contenuti

Il marketing turistico

La segmentazione del mercato

Il posizionamento dell'offerta

Gli elementi del marketing mix

Le strategie di marketing anche nell'ottica di un'utenza ampliata

Ideazione, creazione e lancio delle imprese e dei prodotti anche per una clientela che esprime esigenze specifiche

Piani di promozione e di marketing per il lancio di prodotti turistici rivolti ad un target ampliato

Web-marketing

Inclusive-marketing

Metodologie formative

Lezione frontale, studi di caso

UNITA' FORMATIVA n. 13 15 ore

Accoglienza del turista disabile : atteggiamenti e relazioni

Obiettivo

Nell'unità formativa verranno presi in esame tutti gli aspetti relazionali tra fornitore di servizi e Cliente, in particolare per quanto riguarda i principi di buona accoglienza e l'assumere comportamenti ed atteggiamenti corretti nei confronti della persona disabile.

Competenze

Essere in grado di:

Relazionarsi con un turista con esigenze specifiche

Accogliere un turista disabile

Affrontare e soddisfare le richieste del turista

Competenze teorico- tecniche:

Conoscere le tecniche di accoglienza

Conoscere le tecniche di comunicazione interpersonale

Contenuti

Concetto di autonomia e di integrazione

Preconcetti e stereotipi: fase di autoanalisi e autovalutazione

Comprendere desideri e capacità delle persone disabili – Psicologia della disabilità

Come relazionarsi con il Cliente disabile: regole comportamentali e uso del linguaggio

Come farsi 'portavoce' di esigenze e richieste: con altri fornitori, con altre funzioni della propria azienda...

Cosa fare se.....

Gestire i reclami

Metodologie formative

Lezione frontale, role playing, studi di caso, simulazioni

UNITA' FORMATIVA n. 14 10 ore

Le fonti informative e i servizi disponibili

Obiettivo

Nell'unità formativa si affrontano le fasi relative all'acquisizione di informazioni per la 'preparazione' di un prodotto turistico accessibile, identificando ed utilizzando gli strumenti che consentono di trasferire in servizi adeguati i bisogni espressi dalla clientela e di promuoverli adeguatamente sul mercato.

Competenze

Essere in grado di:

Raccogliere e valutare gli indicatori di accessibilità di una struttura/ servizio

Diffondere e condividere le informazioni e i dati rilevati ed elaborati

Relazionarsi con attori pubblici e privati del sistema turistico

Ideare un prodotto turistico per tutti

Competenze teorico- tecniche:

Conoscere i principali indicatori di accessibilità

Conoscere le fonti per rilevare i dati

Conoscere le dinamiche delle relazioni tra attori del settore

Contenuti

Ricerca, valutazione ed acquisizione di informazioni sull'accessibilità di strutture e servizi turistici

Accesso a sistemi informativi banalizzati e specialistici

Messa a rete di dati su organizzazioni di disabili, di volontariato, di fornitori di servizi di assistenza e specialistici

Metodi di dialogo con i fornitori di servizi e gli amministratori pubblici

Esame e selezione dei canali di distribuzione del prodotto

Metodologie formative

Lezione frontale, studi di caso, simulazioni

UNITA' FORMATIVA n. 15 20 ore

Tecniche di realizzazione di un pacchetto turistico "per tutti"

Obiettivi

L'unità formativa è finalizzata a rendere i discenti consapevoli del processo di produzione di un package tour realizzato da un tour operator o da un'agenzia di viaggio su commessa di un cliente individuale o di un gruppo, padroneggiando le tecniche e le terminologie utilizzate dal settore agenziale.

Nella seconda parte del modulo particolare attenzione sarà posta alle modalità di predisposizione di itinerari e package tour "per tutti": si procederà alla pratica realizzazione di un prodotto accessibile, prendendo in considerazione tutti gli elementi che formano un pacchetto turistico completo, tenendo conto dell'accessibilità delle singole componenti e della 'Catena dei servizi turistici' nel suo insieme e dell'appetibilità dell'offerta per la clientela.

Si curerà in maniera particolare la trasferibilità del prodotto e l'integrazione con proposte e programmazioni mainstream.

Competenze

Essere in grado di:

Individuare le esigenze del cliente

Costruire pacchetti rispondenti alle richieste del cliente

Calcolare il prezzo di un pacchetto turistico

Vendere un pacchetto turistico

Realizzare una proposta accessibile a tutti

Competenze teorico- tecniche:

Conoscere le principali tecniche di costruzione di un pacchetto turistico

Conoscere gli strumenti per la promozione e commercializzazione di un pacchetto turistico

Conoscere le tecniche di valutazione dell'accessibilità di un pacchetto

Conoscere le principali tecniche di valutazione della qualità del pacchetto

Contenuti

Definizione delle componenti del pacchetto da produrre

Il tour: servizi, itinerario ed altri elementi

Il viaggio organizzato su commessa e di catalogo

Tipologie di viaggi organizzati (incentive tour, educational tour, ecc.)

Tecniche di costruzione dei package

La commercializzazione dei package

Analisi e valutazione dell'accessibilità delle singole componenti del pacchetto

Criteri di valutazione dell' 'appetibilità' e 'vendibilità' del prodotto (come trasformare le esigenze specifiche in chiavi di vendita)

Vendere il prodotto: come porre le domande 'giuste' per definire le esigenze del Cliente

Confezionamento del prodotto, uso del linguaggio, grafica e politica di vendita adeguata al target

Metodi di controllo e garanzia della qualità del prodotto

Esame e valutazione della qualità e adattabilità di prodotti mainstreaming

Metodologie formative

Lezione frontale, studi di caso

UNITA' FORMATIVA n. 16 80 ore

Project works

Obiettivo

In questa fase gli allievi svilupperanno, sulla base delle competenze acquisite frequentando il corso di formazione, moduli formativi (Project Works) sulle tematiche dell'accessibilità del prodotto turistico, dell'accoglienza al cliente disabile e della predisposizione di prodotti adeguati al target identificato, erogabili presso istituzioni pubbliche e private (Istituti di educazione superiore, Scuole professionali

per il Turismo, Università, Enti di formazione post universitaria e/o professionale) che possano essere inseriti nei piani di studio, nei programmi didattici, in laboratori sperimentali. Nello svolgimento dei Project Works i partecipanti godranno del tutoraggio a distanza dei partners europei del progetto e del Panel di giovani persone con disabilità. Gli stessi moduli progettati dagli allievi saranno da essi stessi erogati nella fase di sperimentazione prevista dal progetto.

Competenze

Essere in grado di:

Sviluppare moduli formativi sulle tematiche del turismo per tutti

Competenze teorico- tecniche:

Applicare le conoscenze acquisite dalla frequenza delle U.F. in cui si articola il corso

Contenuti

I contenuti dei Projects Works saranno definiti in una fase successiva di comune accordo tra i partecipanti al corso di formazione e i partner del progetto.

Metodologie formative

Lavoro di gruppo affiancato costantemente dal tutor d'aula e dal tutoraggio a distanza dei partner del progetto