



**EU.FOR.ME Project**

Tourist training for a wider target

# **Study of training systems**

## **Analysis of the current training interventions on the topics of “Tourism for all”**



## 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.**

<b>OBJECTIVE OF THE RESEARCH</b> .....	<b>4</b>
<b>METHODOLOGY</b> .....	<b>4</b>
<b>CURRENT TRAINING INTERVENTIONS IN THE AREA OF “TOURISM FOR ALL”</b> .....	<b>6</b>
UNIVERSITY COURSES.....	6
POST-GRADUATE SPECIALISATION MASTERS .....	8
TRAINING INTERVENTIONS FINANCED BY THE PUBLIC ADMINISTRATION AND BY THE EUROPEAN SOCIAL FUND .....	9
TABLE 1 UNIVERSITY COURSES .....	12
TABLE 2 POST-GRADUATE SPECIALISATION MASTERS .....	13
TABLE 3 TRAINING INTERVENTIONS FINANCED BY THE P.A. AND BY THE ESF .....	14
<b>CONCLUSIONS</b> .....	<b>15</b>
<b>APPENDIX</b> .....	<b>16</b>
<b>GUIDELINES FOR THE REALISATION OF A STUDY OF CURRENT EDUCATIONAL PROGRAMMES IN THE FIELD OF TOURISM</b> .....	16
<b>REPORTS</b> .....	<b>23</b>
❑ <b>CST – ITALIA</b> .....	23
❑ <b>UTC – ITALIA</b> .....	40
❑ <b>NEUMANN CONSULT – GERMANIA</b> .....	63
❑ <b>IPF – SPAGNA</b> .....	71
❑ <b>INFO-HANDICAP – LUSSEMBURGO</b> .....	88
❑ <b>TURISM FOR ALLA – SVEZIA</b> .....	90



## Objective of the research

One of the main reasons that lead the planning group to define and present the project EU.FOR.ME was the consideration, based on a consolidated experience of a large part of the partnership on various aspects of the integration of people with disabilities, that currently in Italy and in the other countries of the European Union there is an environment of mainstreaming in tourism training (Institutions of Advanced Studies in Tourism, Degree courses and Masters in Tourism, etc.) ill-prepared to train students and professionals in the topics of "tourism for all".

The scope of this analysis is, therefore, to verify if that conviction was effectively justified and to that end we have tried to draw up an outline, as complete as possible, of the tourism training offer currently available in the five European nations belonging to the partnership and to identify the gaps in the training programmes on topics related to accessible tourism.

The analysis was conducted taking into consideration the following training offers:

- University courses
- Post-graduate specialisation Masters
- Training interventions financed by the Public Administration and/or by the European Social Fund and conducted in 2004 or currently underway.

## Methodology

To standardise the methods for carrying out the analysis on the part of the partnership, some guidelines were drawn up to which all the partners had to refer.

The document with the guidelines is included in full in the appendix. It suggests that the partners look for, in university tourism course study plans, the disciplines specifically regarding "tourism for all" and/or identify any subjects inherent to the topic of accessible tourism present in other disciplines. In both cases they are asked to indicate, if possible, the length of the training activity and any certification (ex. University training credits).

Analogously it was suggested that they make a census of all the post-graduate master's programmes on tourism existing, analysing the contents to determine if any topics are



present that regard "tourism for all". Then they are asked to identify the Masters specifically aimed at the "tourism for all" area, indicating the length and certification of the training path.

Finally, with reference to the other training interventions, it was considered opportune to limit the investigation exclusively to training courses financed by the Public Administration and/or by the ESF excluding the training interventions carried out under Community projects such as Equal, Joint Actions, Leonardo-mobility programme, etc. This choice was motivated by the need to determine training courses of considerable length, which can be reproduced over time or which in any event call for a final certification. We also chose to limit the research to the courses conducted in 2004 and to those currently underway.

As for the method of gathering information, the guidelines advised some instruments but substantially great freedom was given to the partners in the choice of procedures held to be most opportune.

The information about the university courses was gathered using the lists of Faculties and degree courses generally available in publications (Germany), cd-rom (Italy), and on the Internet (Spain). Subsequently the study plans and educational programmes published in the on-line guides to the degree courses of each university were examined.

In some cases this in direct type of investigation was flanked by a direct survey conducted by telephoning the educational secretariats and some of the faculty responsible for the subjects identified as potentially relevant to the topic "tourism for all".

Even the data related to the post-graduate specialisation Masters, since these are generally organised by the universities or in any event in collaboration with these, were gathered using the same methods.

The data on training interventions financed by P.A. and ESF were gathered essentially through research on the internet, analysing the sites of the public agencies assigned to promote and manage the courses financed by the ESF. In some cases here as well, the research was followed by directly contacting the heads of the agencies which also provide training in "tourism for all".

# Current training interventions in the area of “tourism for all”

## University courses

The university training offer on topics of “tourism for all”, of the accessibility of the tourism product and of the welcoming of clients with disabilities is practically absent in all five of the European countries which make up the partnership. As can be seen in the summary table 1, on page 9, faced with a very broad and articulated supply of university courses on tourism, which has registered sensible growth in recent year, the topics of “tourism for all” are present only in Italy and in Germany and, it should be emphasised, only in five cases.

In Italy, with 85 first-level tourism degree courses, only one considers two subjects explicitly regarding the topics of “tourism for all”.

The three-year course in Foreign Language & Literature of the Faculty of Foreign Language & Literature of the University of Pisa calls for, as part of its “European Languages and History of the Visual Performing Arts” Curriculum, a discipline, “Tourism and handicap”, to which two credits are associated and for which moreover attendance is not required and a professional module, “Tourism interpreter specialised in Italian sign language”, realised in collaboration with the Region of Tuscany, of 62 hours and 10 credits.

In the area of the disciplines activated in the various three-year degree courses, aspects regarding “tourism for all” apparently are dealt with only in the teaching of “Economics of tourism” of the Degree course in Economics of Tourism of the Faculty of Economics of the University of Bologna: in the course programme, however, the topic of responsible tourism, which might not include the aspects of “tourism for all”, is cited.

Themed seminars on “Tourism and Disabilities” are conducted as part of the teaching of Sociology of tourism of the Degree course in Sociology of tourism of the Faculty of Sociology of the University of Rome La Sapienza.

It should nevertheless be emphasised that university lecturers have broad autonomy in the definition of educational programmes and that often the description of the course programmes indicated in the Students’ Information Booklet is very synthetic and does not allow a detailed analysis of the course contents which could therefore even touch upon aspects non explicitly highlighted, among which those related to “tourism for all”. In any case the fact remains that the description of the university training offer to which one may normally access following the routes adopted by potential students to acquire information and choose among the various training offers does not contemplate in an evident manner the topics of the accessibility of the tourism product.

The topics of “tourism for all” are completely absent in the 18 specialisation degree courses.

In Germany no university offers courses specifically oriented to “tourism for all”. Only in two cases, in the Tourismusmanagement course of the Fachhochschule Kempen and in the Department of Geography (tourism course) of the Universitaet Paderborn, are aspects regarding “tourism for all” dealt with, in the area of other disciplines. A growing interest in such topics however was found. The interviews conducted with the educational heads of the university study courses have, in fact, pointed out that it is the intention of many universities to address the topic of “tourism for all” in the next few years: one of the universities is already planning a special course on “tourism for all” and other universities intend to approach these topics by offering special field trips and guest lecturers.

In Spain the topics of “tourism for all” are totally absent from the 40 university courses in tourism and the new University of Luxemburg does not even offer courses about tourism in general.

In Sweden from direct contacts and interviews it emerged that the topic of “tourism for all” is not present in the university course descriptions: some of the interviewed persons affirm that it is at the discretion of the individual lecturer whether or not to address this

topic during his/her course, others believe that it “should” be taken into consideration in all the courses but that it is not specified in any, still others refer that some students have chosen “tourism for all” as the topic for their theses.

## Post-graduate specialisation Masters

The situation of the post-graduate specialisation Masters is not much more encouraging: as emerges from an analysis of Table 2, in none of the five countries analysed are there Masters’ programmes specifically regarding the topics of “tourism for all”.

The training offer of post-graduate specialisation in all of the countries is broad and articulated and regards many aspects of tourism but none of the Masters currently underway considers the topic of accessible tourism in its programmes, except for only two experiences in Italy and one in Germany.

In Italy 34 Tourism Masters were recorded of which only two offer training modules on “tourism for all”. ISTUR (Istituto Nazionale di Scienze Turistiche) organises a 600-hour course of advanced training for “Technician of tourism business management” which includes the module “Organisation of services for disabled tourists” for which, however, the length could not be found. CTS (Centro Turistico Studentesco) has included in its Master, which has reached its second edition, in Entrepreneurship and the Management of Sustainable and Responsible Tourism a 14-hour module on “The topics of accessibility”.

In Germany 8 Tourism Masters were recorded of which only one, organized by the Freie Universitaet Berlin, offers training modules on “tourism for all”. The Master training activities include interdisciplinary team-taught lectures series lasting about 3 hours.

In Spain 123 Tourism Masters are organized but none offers training modules specifically oriented to “tourism for all”.

## Training interventions financed by the Public Administration and by the European Social Fund

The analysis related to the training interventions financed by the P.A. and the ESF also reveals an evident training gap on the topics of "tourism for all". The situation is generally lacking in all the countries considered, with limited exceptions in Germany and Italy (see Table 3).

In Italy an analysis of the courses provided in professional training, moreover very difficult to conduct since such training is carried out by a multitude of different agencies and supplied with the most varied methods, highlighted two training courses specifically addressing the topics of "tourism for all":

- "Modena provincia per tutti. Una rete regionale per il turismo accessibile (Modena a Province for All. A regional network for accessible tourism)", lasting 100 hours was conducted in Modena at the end of 2003 by the association Si Può.
- "Italia Paese per tutti – La qualità del servizio turistico dei clienti con bisogni speciali (Italy a Country for All – the Quality of the tourism service for clients with special needs)", lasting 93 hours, was held in Florence and organised by Ente Bilaterale Nazionale dell'Industria Turistica in collaboration with the association Si Può.

Other two training activities found concern the broader themes of social tourism and it is unknown whether or not these deal with the problems connected with the accessibility of the tourism product.

In Germany the demand for training interventions on the themes of "tourism for all" on the part of the tourism industry is limited. To stimulate the demand for qualification in the travel & tourism industry and to satisfy the demand for specialised tourism services, two important associations, "Nationale Koordinationsstelle Tourismus Für Alle" (which represents disabled persons) and "Deutscher Hotel und Gaststättenverband e. V." (which represents the hoteliers and managers of bars and restaurants) are conducting specialised training courses throughout Germany. In this one year project, the partner Neumann Consult is responsible for the training concept and 30 training courses.

There are four other training interventions on “tourism for all” and on accessibility which are conducted during 2004 or are still underway. The various courses are aimed at different targets: tourism operators, architects and the relatives of people with disabilities and for different reasons: to raise awareness of the topics of accessibility, to qualify operators and supply the basic knowledge for accompanying disabled persons.

In Luxemburg the Employment Administration (Administration de l’emploi – ADEM), the Professional Training Centre of Esch (Centre National de Formation Professionnelle Continue d’Esch) and the national Federation of hoteliers, restaurant and bar owners, etc. jointly organise courses/training meetings to prepare hotel receptionists. Currently the subjects handles in training do not include the topics of “tourism for all” but it is possible that in the next edition these may be inserted and that it may be the project partner Info-Handicap to be directly responsible for this new training module.

The national tourism agency organises various seminars on tourism welcoming aimed at introducing the existing informative material to tourism operators. This training activity is organised on a regional level or in the individual hotels upon request, on the condition that sufficient attendance is guaranteed. In some past editions Info-Handicap also participated in some training meetings and it should not be excluded that this could happen again in the future.

In Spain a broad offer of tourism training courses is currently available on the following aspects: travel agency, hospitality, tourism animation, tourism information and marketing, food service. All of these training activities have common access requirements and also the training centres where they are carried out: the Educational Centres. Once the theoretical training is completed in the Centres, students must participate in a traineeship at businesses connected to the centres, such as the Training Work Centres.

Despite the broad training offer the topics of “tourism for all” are never addressed.

In Sweden financed tourism training courses are conducted as part of Advanced Professional Instruction (AVE/KY) handled by the Swedish Agency AVE. These are training interventions which are a part of post-secondary school instruction lasting 1 to 3 years

and for which credits are assigned according to the duration (a 1-week course equals 1 credit). At the end of each training path with a minimum of 40 points an AVE certificate is awarded.

There are currently 28 courses in the training offer of AVE and they touch on many aspects of tourism, they assign from 40 to 100 points but from an analysis of the programmes it appears that in none of these are the topics of "tourism for all" addressed. Tourism training activity is also carried out at the high school level (Gymnasium) in tourism high schools. There are too many of such schools to be able to conduct a precise analysis but from interviews with the representatives of some of these schools it appears that the only educational activity that can be brought back to a consideration of the topics of accessible tourism is the organisation of a meeting on the topic of "tourism for all".



Table 1 University courses

Country	University courses in tourism	Teaching regarding "tourism for all"	Number of hours/credits of the teaching regarding "tourism for all"	Topics regarding "tourism for all" in other teachings	Number of hours dedicated to the topics of "tourism for all" in other teachings
Italy	<b>85</b> three-year degree courses	<b>2</b>	<b>12 credits</b>	<b>2</b>	<b>not specified</b>
	<b>18</b> 2-year specialisation degree courses	0	0	0	0
Germany	<b>1</b> 5-year degree course	0	0	0	0
	<b>13</b> 4-year degree courses	0	0	<b>2</b>	<b>2 hours</b>
	<b>2</b> 3 ½ year degree courses	0	0	0	0
	<b>11</b> three-year degree courses	0	0	0	0
Luxemburg	<b>0</b>	0	0	0	0
Spain	<b>40</b> three-year degree courses	0	0	0	0
Sweden	<b>1</b> 2-year undergraduate course	0	0	0	0



<b>11</b> 3-year degree courses	0	0	0	0
<b>2</b> two-year undergraduate courses + one-year graduate courses	0	0	0	0

Table 2 Post-graduate specialisation Masters

Country	Post-graduate tourism Masters	Post-graduate Masters on "tourism for all"	Teachings regarding "tourism for all" in other tourism Masters	Number of hours of topics regarding "tourism for all"
Italy	<b>34</b>	0	<b>2</b>	- 14 hours - not available
Germany	<b>8</b>	0	<b>1</b>	circa 3
Luxemburg	<b>0</b>	0	0	0
Spain	<b>123</b>	0	0	0
Sweden	<b>8</b>	0	0	0

Table 3 Training interventions financed by the P.A. and by the ESF

<b>Country</b>	<b>Training interventions on "Tourism for All" financed by the Public Administration And by the European Social Fund</b>	<b>Number of days/hours</b>
Italy	2	193 hours
Germany	5	flexible
Luxemburg	0	0
Spain	0	0
Sweden	0	0

## Conclusions

The general picture emerging from an analysis of the needs expressed by tourists with disabilities has evidenced a demand for accessible tourism products in constant growth, a fact confirmed even by the offer which shows a growing awareness on the part of tourism operators of the economic inherent in the demand coming from the segment of people with disabilities. The rules in vigour regarding accessibility, the autonomous initiative of entrepreneurs not to mention the awareness and the will to find solutions of the agencies and associations that are concerned with disabilities are all creating a framework of attention for "tourism for all" which is beginning to be encouraging. It has also been evidenced that the added value realised through the improvement of services directed towards this clientele target contributes to improve the overall quality of the tourism offer aimed at all the possible types of tourists.

But, to face this situation, the aspects connected to the training of the future and current operators of the sector on the topic "tourism for all" draw a rather discouraging picture. The analysis conducted in the five countries participating in the project in fact show that, faced with an extremely broad and articulated training offer in various aspects of the tourism phenomenon on all levels (university, post-graduate, financed professional training), only very few experiences are breaking ground in the field of "tourism for all". Moreover the few courses that seem to deal with this topic are not expressly centred on it, relegating the topic to sporadic training occasions for a low number of hours in relation to the total..

The adaptation of the tourism system to the needs of a "tourism for all" is therefore proceeding at two speeds: on one hand you can observe an ever-broader and more demanding request for accessible services and a supply that tries, albeit slowly and often with great difficulty, to adapt to this, but on the other hand ad hoc training related to this topic is totally lacking. As a consequence the creation of training models that go in the direction of permanently inserting the topics of "tourism for all" into the training processes of tourism and their diffusion among the structures that provide tourism training, confirm the correct position of the project EU.FOR.ME in a substantial training vacuum on the topic.

### Guidelines for the realisation of a study of current educational programmes in the field of tourism

#### Aims:

This research phase is aimed at determining the gaps in the current training programmes in the field of tourism on topics related to accessible tourism. The partnership, therefore, considers necessary an analysis of the training offer currently available in the various countries participating in the project.

The following types of training offer will be analysed:

- University courses
- Post-graduate masters
- Training interventions financed by Public Administrations and/or by the European Social Fund already completed (take into consideration year 2004 ONLY) or in the realisation phase.

#### Research methodology:

The research steps for each type of offer are listed below.

#### University Courses

- ✓ Find out degree courses in tourism (keeping in mind and specifying the different levels considered in the university system of each country, for example in Italy there are separate first level Three-year degree courses and Specialisation degree courses).
- ✓ Analysis of the study plans of the degree courses identified.
- ✓ Survey of any disciplines specifically regarding "tourism for all" (or accessible tourism).
- ✓ Analysis of the topics dealt in the various disciplines even if not apparently inherent to "tourism for all" (for example in the areas of Tourism Sociology/organisation and management of hospitality and restaurant businesses/tourism marketing) to check on the topics handled and specified in the curriculum of the discipline.

- ✓ With regard to what is found in the point above, survey of the number of hours dedicated to the topic and of the related certification method (for example, the certification of university credits)
- ✓ Drawing up the research report (following the outline attached to this document).

It is important to remember that tourism courses are present in various classes of degrees/faculties, for example: degrees in language and modern culture, degrees in economics and business management, tourism degrees (this feature is significant in the training offer of the Italian universities). Moreover, the training objectives and the specific activities of each course vary from institution to institution, even within the same degree course. Therefore in the research phase it will be essential to investigate carefully the entire range of the university training offer.

*Recommended instruments:*

For this analysis we advise you to consult the educational programmes indicated in the guides to the degree courses of each university (often available on the Internet), to contact the heads of the educational secretariats, to eventually contact the teachers responsible for the disciplines found to be pertinent to the topic "tourism for all".

### Post graduate Masters

- ✓ finding / census of post graduate masters' programmes in tourism (conducted in 2004 and in course)
  - analysis of the programmes and educational contents to determine the presence or lack of topics regarding "tourism for all", determination of the times and ways of certification attributed to topics regarding "tourism for all"
- ✓ finding / census of post graduate Masters' in "tourism for all"
  - analysis of the programmes and educational content as well as of the length of the courses and of the final certification of the training path
- ✓ drawing up the research report (following the outline attached to this document).

*Recommended instruments:*

For this analysis we advise you to consult the educational programmes indicated in the guides to the degree courses (often available on the Internet), to contact the heads of the educational secretariats, to eventually contact the teachers responsible for the disciplines found to be pertinent to the topic "tourism for all".

*Training interventions financed by Public Administrations and/or by the ESF already completed (limited to 2004) or in the realisation phase*

Regarding this type of training product, it would be opportune to limit the research exclusively to training activity understood as the provision of training courses financed by Public Administrations and/or the ESF excluding training activities under Community projects such as Equal, Joint Actions, Programme Leonardo- mobility, etc.

This choice is motivated by the need to identify long-term training courses, which can be repeated over time or at least which call for a final certification (of qualification and/or competency).

Thus technical-superior professional training, non-university higher training, etc. all fall under the activities mentioned above as examples (the typologies will vary according to the training system of the country).

The research must centre on activities carried out in 2004 or in phases of realisation (in course or in the admissions phase).

The research steps are as follows:

- ✓ census of training interventions related to the topic "tourism for all"
- ✓ with regard to the training activities analysed, the determination of the actuator organisms, of the training objectives, of the educational programme, of the length (including any hours dedicated to training internships) and of the persons to whom the training activity is addressed.
- ✓ Drawing up the research report (following the outline attached to this document)

*Recommended instruments:*

For this analysis we advise you to consult any data bases, to contact the heads of the training activity at the competent public administrations (for example, in Italy the regional and Provincial Training Policy Councillors ).

Report guidelines

Types of training offer

**University courses**

---

Cataloguing of tourism degree courses (indicating any specifics, such as length of degree course, typologies, for example Three-year degree course, Specialisation degree, etc.)

---

---

---

List of the disciplines regarding "tourism for all" (indicating the degree course, name of the discipline, number of hours, certification)

---

---

---

List of topics regarding "tourism for all" (specifying the reference discipline and the degree course)

---

---

---

---

Quantitative synthesis

**We suggest the following indicators:**

- Ratio of the number of degree courses which provide subjects regarding tourism for all to the total number of tourism degree courses,
- Ratio of the hours/credits of the disciplines specifically regarding tourism for all to the total hours /credits of the degree course (if possible);
- Ratio of the number of hours dedicated under the various disciplines to the topic of "tourism for all" to the total hours of lesson of the degree course (if possible)

---

---

---

---

Qualitative comment

---

---

---

Type of training offer

**Post graduate Master**

---

Cataloguing post graduate masters in the area of tourism for all

---

---

Cataloguing tourism post graduate masters

---

---

List of the disciplines regarding "tourism for all" (indicating the title of the Masters' programme, name of the discipline, number of hours, certification)

---

---

List of topics regarding "tourism for all" (specifying the reference discipline and the title of the Master)

---

---

---

---

Quantitative synthesis

**We suggest the following indicators:**

- Ratio of the number of Masters' programmes regarding tourism for all to the total number of tourism Masters' courses,
- Ratio of the hours/credits of the disciplines specifically regarding tourism for all to the total hours /credits of the generic Masters in tourism (if possible);

---

---

---

---

Qualitative comment

---

---

---

## Gli attuali interventi formativi nell'ambito del "turismo per tutti": corsi universitari e master di specializzazione post laurea

### Assisi, aprile 2005

#### 1. Obiettivo dell'analisi

Analisi quantitativa e qualitativa sulla presenza del tema "turismo per tutti" nei corsi universitari e nei master di specializzazione post laurea sul turismo.

#### 2. Metodologia

L'analisi dei programmi didattici dei corsi universitari in campo turistico è stata realizzata attraverso le seguenti attività e relative fonti di informazione:

- **individuazione dei corsi di laurea in ambito turistico:** in questa fase di indagine si è provveduto ad identificare i corsi di laurea (di primo livello e specialistiche) attraverso la consultazione del CD Rom "Guida alla Formazione universitaria" creata dal Centro Studi Orientamento di Milano. La Guida contiene tutti i corsi di studio attivati nelle Università Italiane. Le informazioni contenute nel CD sono state confrontate attraverso una dettagliata ricerca sui siti Internet delle Università italiane e con le informazioni contenute nel REPERTORIO DEI PERCORSI FORMATIVI UNIVERSITARI PER IL SETTORE TURISMO (prodotto dal dott. Salvatore Pierri nell'ambito del Master in Hospitality Management, organizzato dal Centro Studi sul Turismo e sulla Promozione Turistica di Assisi, con il patrocinio di Federalberghi);
- **analisi dei piani di studio dei corsi di laurea individuati:** è stato possibile consultare i piani di studio degli anni accademici 2003-2004 e 2004-2005 sui siti internet delle Università e dei relativi corsi di laurea al fine di individuare discipline concernenti il "turismo per tutti";
- **analisi dei programmi didattici delle discipline:** per tale attività sono state analizzate le guide degli studenti e i programmi didattici presenti sui siti internet dei singoli corsi di laurea; sono stati esaminati i programmi di

tutte le discipline al fine di individuare argomenti inerenti il "turismo per tutti".

L'analisi dell'offerta formativa relativa ai Master post laurea è stata realizzata attraverso:

- **un censimento dei Master** offerti nell'anno passato (2004-2005) e ad oggi in fase di realizzazione. L'identificazione dei Master è stata fatta attraverso la consultazione de siti internet degli Atenei (con particolare attenzione ai siti dei corsi di laurea con indirizzo turistico) e attraverso ricerche presso i siti internet delle agenzie formative che attuano interventi di alta formazione;
- **analisi dei programmi didattici dei Master:** i programmi didattici e il dettaglio dei contenuti trattati sono stati analizzati consultando il materiale informativo presente nei relativi siti, infatti, essendo i Master un vero e proprio prodotto formativo, prevedono una descrizione dettagliata degli argomenti trattati, dei soggetti attuatori, della figura professionale in uscita e della durata del percorso.

**I risultati dell'analisi vengono di seguito riportati utilizzando lo schema di raccolta delle informazioni contenuto nelle "linee guida per la realizzazione dello studio degli attuali programmi didattici in campo turistico" cui tutti i partner dovevano attenersi.**

### 3. Risultati

#### 3.1 Corsi universitari

*Catalogazione dei corsi di laurea di indirizzo turistico (indicando eventuali specifiche, es. durata del corso di laurea, tipologia es. Laurea triennale, laurea specialistica, ecc)*

#### LAUREE PRIMO LIVELLO (durata 3 anni)

Facoltà	Corso di laurea	Città
1 Facoltà Economia	Economia e gestione servizi turistici	Aquila
2 Facoltà Economia	Economia e gestione delle risorse culturali ambientali e turistiche	Aquila
3 Facoltà di Lingue e Letterature Straniere	Lingue e Letterature Straniere con indirizzo turistico- manageriale	Chieti
4 Facoltà Scienze Politiche	Scienze del Turismo	Teramo
5 Facoltà Lettere e Filosofia	Operatore beni culturali	Matera
6 Dipartimento di Linguistica	Mediazione linguistica- indirizzo turistico	Arcavacata di Rende (CS)
7 Facoltà Economia	Scienze Turistiche	Arcavacata di Rende (CS)
8 Lettere Filosofia ed Economia (interfacoltà)	Scienze del turismo per i beni culturali	Napoli
9 Facoltà Economia	Economia e gestione delle risorse enogastronomiche	Sannino
10 Facoltà Economia	Economia e gestione servizi turistici	Sannino
11 Univ. Parthenope Facoltà Economia	Management delle imprese turistiche	Napoli

12	Univ. Suor Orsolea Benincasa Facoltà Lettere	Turismo dei beni culturali	Napoli
13	Univ. Federico II Facoltà Lettere Filosofia ed Economia (interfacoltà)	Scienze del turismo indirizzo management	Napoli
14	Facoltà Economia	Economia e management dei servizi turistici (teledidattico)	Bologna
15	Facoltà Lingua e Letteratura Straniera	Lingua e letteratura Straniera- indirizzo Addetto al turismo	Bologna
16	Facoltà Lettere e Filosofia	Operatore turismo culturale (teledidattico)	Ferrara
17	Facoltà Economia	Economia e gestione servizi turistici	Rimini
18	Facoltà Economia	Economia del turismo	Rimini
19	Facoltà Lettere e Filosofia	Scienze e tecniche dell'interculturalità - curriculum Consulente e professionista per le	Trieste
20	Facoltà Economia	Economia e gestione servizi turistici	Trieste
21	Facoltà Economia	Economia e gestione servizi turistici (teledidattico in collaborazione con il consorzio Nettuno)	Trieste
22	Facoltà Economia	Economia del turismo e dell'ambiente	Trieste
23	Facoltà Lingue e Letterature Straniere Moderne	Indirizzo lingue per il Turismo	Viterbo
24	Univ LUMSA Corso di laurea in Lingue e Culture Moderne	Indirizzo lingue per l'organizzazione e la promozione turistica	Roma
25	Univ. La Sapienza Facoltà Economia	Economia del turismo e delle risorse umane	Roma
26	Univ. Studi Cassino Facoltà Economia	Corso di laurea – Indirizzo “Economia e Amministrazione delle Imprese Economia e gestione delle	Cassino

27	Univ. Tor Vergata Facoltà Lettere e Filosofia	Beni culturali e operatori turistici	Roma
28	Univ. La Sapienza Facoltà di Sociologia	Corso di Sociologia del turismo (Turismatic)	Roma
29	Facoltà Lettere e Filosofia	Scienze geografiche applicate- Territorio, Ambiente e Turismo	Genova
30	Facoltà Lettere e Filosofia	Lingue e culture Straniere per l'impresa e il turismo	Genova
31	Facoltà Economia	Economia e gestione servizi turistici con beni culturali	Savona
32	Facoltà Lingue e Culture Moderne	Lingue e culture moderne Indirizzo "lingue per turismo internazionale"	Pavia
33	Università degli Studi di Pavia - Università della Svizzera italiana Interfacoltà	Scienze del turismo	Pavia
34	Facoltà Economia	Indirizzo turistico	Brescia
35	Univ. Insubria	Scienze del turismo	Como
36	Facoltà Lettere e Filosofia	Scienze umane dell'ambiente e del territorio	Milano
37	Univ. Milano Bicocca Facoltà Sociologia (anche a distanza)	Scienze turismo e comunità locali	Milano
38	IULM Lingue e comunicazione	Scienze turistiche management cultura e territorio	Milano
39	Univ. Cattolica Sacro Cuore Facoltà Lettere e Filosofia	Attività turismo e valorizzazione territorio	Milano
40	Facoltà Lingue e Letterature Straniere	Lingue e Letterature Straniere curriculum turismo culturale	Bergamo
41	Cattolica Sacro Cuore Facoltà Scienze Linguistiche	Scienze Linguistiche per la Comunicazione e l'Impresa - curriculum Esperto linguistico per il	Milano

42	Univ. IULM Facoltà Lingue e Comunicazione	Strategie, gestione e comunicazione dei beni e degli eventi culturali	Milano
43	Facoltà Economia Lingue e Letterature Straniere	Mediazione culturale e gestione del turismo	Bergamo
44	Univ. Cattolica Sacro Cuore Facoltà Lettere e Filosofia	Attività turistiche di valorizzazione culturale e del territorio	Brescia
45	Scienze della Comunicazione	Comunicazione d'impresa indirizzo Turismo	Macerata
46	Univ. Carlo Bo Facoltà di Sociologia	Comunicazione pubblicitario-indirizzo turistico	Urbino
47	Scienze della Formazione	Formazione e management dei servizi turistici	Macerata
48	Facoltà Economia	Economia del territorio e del turismo- Percorso Economia del turismo	Ancona
49	Facoltà Economia	Scienze turistiche	Campobasso
50	Facoltà Economia	Economia e gestione sistemi turistici	Campobasso
51	Facoltà di Scienze Politiche	Gestione dei Beni territoriali e Turismo	Vercelli
52	Facoltà Economia	Promozione e gestione del turismo	Novara e Domodossola
53	Facoltà Economia	Economia e gestione servizi turistici	Pinerolo
54	Facoltà Lingue e Letterature Straniere	Scienze del turismo	Torino
55	Univ. Torino Interateneo	Scienze e turismo alpino	Torino
56	Facoltà Economia	Economia del Turismo e dei beni culturali	Bari

57	Facoltà Economia	Economia e gestione dei servizi turistici	Foggia
58	Facoltà Economia	Economia dell'ambiente e della cultura	Lecce
59	Facoltà Lettere e Filosofia	Operatore culturale per il turismo	Cagliari
60	Facoltà Psicologia	Scienze e tecniche psicologiche applicate al lavoro alle organizzazioni e al turismo	Cagliari
61	Facoltà Economia	Economia e gestione servizi turistici	Cagliari
62	Facoltà Economia	Economia e imprese e del turismo	Sassari
63	Mediazione Linguistica	Curriculum Turistico aziendale	Sassari
64	Facoltà Economia	Economia e gestione imprese turistiche	Catania
65	Corso di laurea in Scienze del Turismo	Scienze del turismo operatori turistici	Catania
66	Univ. Studi di Messina Facoltà di Economia	Economia del turismo e dell'ambiente	Messina
67	Facoltà Lettere e Filosofia	operatore del turismo culturale-	Palermo
68	Facoltà Economia	Economia e gestione dei servizi turistici	Palermo
69	Facoltà Matematica- Fisica	Scienze e tecnologie per l'ambiente e il turismo	Palermo
70	Univ. Siena Facoltà Economia	Economia dell'ambiente e del turismo	Grosseto
71	Univ. Firenze Facoltà di Economia	Scienze turistiche	Pistoia

72	Facoltà di Lingue e Letterature Straniere	corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere	Pisa
73	Facoltà Economia	Economia e gestione servizi turistici	Firenze
74	Facoltà di Lingue e Culture Italiane	Mediazione linguistica -Indirizzo turistico imprenditoriale	Siena
75	Facoltà Lingue e Letterature Straniere	Mediazione linguistica per le imprese del turismo	Trento
76	Facoltà Economia	Economia e gestione aziendale	Trento
77	Facoltà Economia	Scienze dell'Economia e gestione aziendale	Bolzano
78	Facoltà Economia	Economia e gestione delle imprese turistiche	Perugia
79	Facoltà Economia	Economia e gestione delle imprese turistiche- teledidattico	Perugia
80	Facoltà di Lingue e Comunicazione	Lingue e comunicazione per il territorio	Aosta
81	Facoltà Economia	Economia del turismo, ambiente, cultura	Aosta
82	Facoltà Lettere e Filosofia	Progettazione e gestione turismo culturale	Padova
83	UNIV. Ca' Foscari Facoltà Economia	Economia e gestione servizio turistici	Venezia
84	Facoltà di Lingue e Letteratura Straniera	Lingue e culture per il management turistico	Verona

## LAUREE SPECIALISTICHE (durata 2 anni)

Facoltà	Corso di laurea	Città
1 Facoltà Economia	Scienze economiche e aziendali – profilo Economia e gestione dei servizi turistici	L'aquila
2 Facoltà Economia	Valorizzazione dei sistemi turistici culturali	Arcavacata di rende (CS)
3 Facoltà di Lettere e Filosofia	Progettazione e gestione degli eventi e dei percorsi culturali	Ferrara
4 Facoltà Economia	Economia e gestione dei servizi turistici	Rimini
5 Facoltà Economia	Economia del turismo e dell'ambiente	Trieste
6 Univ. La sapienza Facoltà di Sociologia	Scienze sociali per città ambiente turismo e relazioni interculturali CATRI	Roma
7 Univ. Tor Vergata Facoltà Lettere e Filosofia	Beni culturali per la progettazione e gestione	Roma
8 Univ. La sapienza	Analisi e gestione delle imprese ricettive	Roma
9 Facoltà di lingue e Letterature Straniere	Progettazione e gestione dei sistemi turistici	Bergamo
10 Università IULM Libera Università di Lingue e Comunicazione	Strategia, gestione e comunicazione dei beni e degli eventi culturali	Milano
11 Univ. Bicocca Facoltà Economia	Economia del turismo	Milano
12 Facoltà Economia	Promozione e gestione dei servizi turistici	Vercelli

13 Facoltà Economia	Economia e gestione attività turistiche	Lecce
14 Facoltà Economia	Economia del turismo	Messina
15 Facoltà Economia	Economia e gestione del territorio e del turismo	Palermo
16 Facoltà Economia	Economia e gestione avanzata dei servizi turistici	Firenze
17 Facoltà Economia	Economia del turismo e dell'ambiente	Trento
18 Facoltà Economia	Economia del turismo	Assisi

*Elencazione delle discipline riguardanti il "turismo per tutti" (indicando il corso di laurea, nome della disciplina, numero di ore previste, certificazione prevista)*

Nell'ambito del Curriculum "**Lingue europee e Storia delle Arti visive dello spettacolo**" del Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere della Facoltà di Lingue e Letterature Straniere dell'Università di Pisa:

- Insegnamento: "**Turismo ed Handicap**"  
Crediti formativi Universitari: **2** (no obbligo frequenza- anno non definito)  
Durata: non specificata

**Modulo professionalizzante: "Interprete turistico specializzato in LIS, la Lingua Italiana dei Segni". Realizzato in collaborazione con la Regione Toscana.**

Crediti formativi Universitari: **10**  
Durata: 62 ore

*Elencazione di argomenti riguardanti il "turismo per tutti" (specificando la disciplina di riferimento e il corso di laurea)*

- **Turismo responsabile** nell'ambito della disciplina "**Economia del Turismo**" del Corso di laurea in Economia del Turismo (laurea di I° livello) - Facoltà di Economia dell'Università di Bologna  
Crediti Formativi Universitari: **8**  
Durata: non specificata  
**Nota:** Il tema del turismo responsabile potrebbe non contemplare gli aspetti del "turismo per tutti"
  
- Seminari tematici su **Turismo ed Handicap**, nell'ambito della disciplina "**Sociologia del Turismo**" del Corso di laurea in Sociologia del turismo della Facoltà di Sociologia dell'Università di Roma La Sapienza  
Durata: non specificata

### ***Sintesi quantitativa***

#### ***Si consigliano i seguenti indicatori:***

- *rapporto tra il numero dei corsi laurea che prevedono discipline riguardanti il turismo per tutti e il totale dei corsi di laurea con indirizzo turistico,*
- *rapporto tra le ore/ crediti delle discipline riguardanti specificamente il turismo per tutti e il totale delle ore/ crediti del corso di laurea (se possibile);*
- *rapporto tra numero delle ore dedicate nell'ambito delle diverse discipline all'argomento del "turismo per tutti" e il totale delle ore corso del corso di laurea (se possibile)*

Visti gli esiti della ricerca e le caratteristiche dei corsi di laurea, la netta divisione tra lauree di primo livello (durata triennale, n° 180 crediti) e lauree specialistiche (durata di due anni, n° 120 crediti) si ritiene opportuno riportare la seguente sintesi quantitativa:

Totale corsi di laurea PRIMO LIVELLO analizzati:	85
N° Corsi di laurea appartenenti alla Facoltà di Lettere e Filosofia:	12
N° Corsi di laurea appartenenti alla Facoltà di Economia:	39
N° Corsi di laurea appartenenti alla Facoltà di Lingue:	9
N° Corsi di laurea appartenenti ad altre Facoltà:	25
N° discipline riguardanti il "turismo per tutti":	2 (Facoltà di Lingue e Letterature Straniere)
<b>N° argomenti riguardanti il "turismo per tutti":</b>	<b>2</b>
Altro:	"Turismo responsabile" "Turismo e handicap" Seminari tematici o corsi monografici una tantum
Totale corsi di laurea SPECIALISTICA analizzati:	18
N° Corsi di laurea appartenenti alla Facoltà di Economia:	13
N° Corsi di laurea appartenenti alla Facoltà di Lettere e Filosofia:	2
Altre	3
N° discipline riguardanti il "turismo per tutti":	0
N° argomenti riguardanti il "turismo per tutti":	0

### ***Commento qualitativo***

Criteri di ricerca ed analisi:

- Catalogazione dei corsi di laurea inerenti al Turismo
- Suddivisione per tipologie di laurea (laurea di primo livello e specialistica)
- Analisi dei Piani di studio e delle Guide degli studenti
- Catalogazione dei risultati

**L'analisi evidenzia la mancanza di discipline dedicate in modo specifico al "turismo per tutti" ma è stata rilevata anche una lacuna a livello di contenuti inerenti il "turismo per tutti" nelle materie di studio dove si presume dovrebbero essere approfondite le tematiche oggetto di indagine.**

Grave appare la carenza del tema in oggetto nei percorsi di lauree specialistiche. Infatti la ricerca evidenzia nessun riferimento al Turismo per Tutti nell'ambito delle Lauree Specialistiche (di II Livello)

Si è rilevato che alcuni docenti hanno affrontato la tematica del "turismo per tutti" nell'ambito di seminari o corsi monografici (es. facoltà di Economia del Turismo di Palermo, Facoltà di Economia del Turismo di Firenze), si tratta però di iniziative una tantum non necessariamente replicate negli anni successivi. Queste informazioni sono state ottenute sia contattando direttamente alcuni docenti sia analizzando i programmi didattici che riportavano, prevalentemente per anni accademici passati, anche i momenti seminariali.

È bene sottolineare che i docenti universitari hanno autonomia nella gestione dei programmi didattici della disciplina di loro competenza. Inoltre i programmi didattici riportati nelle "Guide per lo studente" e nei "Piani di Studio" non sempre sono dettagliati.

Ad esempio nella descrizione dei contenuti dell'insegnamento di Sociologia del Turismo figura tra i contenuti il seguente argomento: "I tipi di turista". Tale definizione potrebbe contenere anche riferimenti circa i turisti con esigenze speciali, ma dalla lettura del programma questa informazione non è desumibile.

### 3.2 Master di specializzazione post laurea

*Catalogazione dei master post laurea nell'ambito del turismo per tutti*

*Catalogazione dei master post laurea di indirizzo turistico*

#### MASTER AD INDIRIZZO TURISTICO

1	Università Cattolica del Sacro Cuore Sede di Piacenza	Master in Manager dello Sviluppo turistico territoriale e valorizzazione dei beni culturali
2	Università degli Studi di Bologna sede di Rimini	Master in Gestione e sviluppo dei servizi turistici
3	Università degli Studi di Bologna Sede di Rimini	Master in Economia ed Etica del turismo (MEET)
4	MIB School of Management	Master in Tourism Management
5	Università degli Studi di Trieste	Master Internazionale "Fra Terra e Mare"- Turismo culturale nell'Alto Adriatico
6	Università degli Studi di Udine	Master in Sviluppo Turistico del Territorio
7	Università La Sapienza	Master in Economia e Management del Turismo
8	Università di Roma Tor Vergata	Economia e gestione dei beni culturali
9	Università degli Studi Roma Tre	Linguaggi del turismo e comunicazione interculturale
10	Università degli Studi di Cassino	Master Europeo in Conservazione e Gestione dei Beni Culturali
11	Libera Università Maria SS. Assunta	Master in Studi storico-artistici e Tutela e Valorizzazione dei Beni Culturali e dell'Ambiente

12	SIST Scuola Internazionale di Scienze Turistiche	Master in Direzione alberghiera
13	SIST Scuola Internazionale di Turismo	Master di Specializzazione in turismo
14	Università Luiss Guido Carli	Master in Economia, Gestione e Marketing del Turismo e dei Beni Culturali
15	Università Commerciale "Luigi Bocconi"	Master in Economia del Turismo
16	IULM Libera Università di Lingue e Comunicazione	Master in management del turismo
17	Università della Svizzera italiana - Università di Pavia	Master in International Tourism
18	Università Cattolica del Sacro Cuore - Sede di Brescia	Master in Turismo e Valorizzazione dei Beni Culturali
19	Università degli Studi di Macerata	Master in Gestione del Turismo e marketing del territorio
20	Università degli Studi di Urbino ComTer	Master in Comunicazione Turistica, Ambiente, Organizzazione Eventi
21	Università degli Studi di Sassari	Master in Sviluppo locale, turismo, ambiente
22	C.O.F. Università degli Studi di Catania	Master in Economia del turismo e dello Sviluppo Territoriale Sostenibile
23	Metaconsulting by MC SICILIA	Marketing management del turismo
24	COF Università degli Studi di Catania	Master in Management Turistico
25	ISTUR Istituto Internazionale di Scienze Turistiche	Master in Marketing Turistico
26	ISTUR Istituto Internazionale di Scienze Turistiche	Management Turismo Gastronomico

27	ISTUR Istituto Internazionale di Scienze Turistiche	Master in Turismo Ambientale e Culturale
28	Trento School of Management	Master in Tourism Management
29	Università degli Studi di Perugia - INPDAP	Master in Tourism e Leisure Management
30	Università degli Studi di Venezia "Ca' Foscari"	Master in Economia e gestione del turismo
31	Università "Ca' Foscari	Master in Scienze del turismo culturale nel bacino del Mediterraneo orientale
32	Università degli Studi di Verona	Master in Promotore di turismo culturale
33	Istituto Nazionale di Scienze Turistiche– ISTUR	Tecnico di gestione di impresa turistico alberghiera (Corso alta formazione durata 660 h)
34	Centro Studi CTS Training Center Albalonga	Imprenditorialità e Management Turismo sostenibile e Responsabile - Master II Edizione

*Elencazione delle discipline riguardanti il “turismo per tutti” (indicando il titolo dei Master, nome della disciplina, numero di ore previste, certificazione prevista)*

- Modulo **“Organizzazione dei servizi per i turisti disabili”** nell’ambito del master per **Tecnico di gestione di impresa turistico alberghiera** dell’ ISTUR  
Durata: non indicata
- **Modulo “Turismo per Tutti - I temi dell’accessibilità”** nell’ambito del master in: **“Imprenditorialità e Management Turismo sostenibile e Responsabile”** del CTS  
Durata: 14 ore

*Elencazione di argomenti riguardanti il “turismo per tutti” (specificando la disciplina di riferimento e il titolo del master)*

### ***Sintesi quantitativa***

*Si consigliano i seguenti indicatori*

- *rapporto tra il numero dei master riguardanti il turismo per tutti e il totale dei master con indirizzo turistico,*
- *rapporto tra le ore/ crediti delle discipline riguardanti specificamente il turismo per tutti e il totale delle ore/ crediti di master generici sul turismo (se possibile).*

**Totale Master nell'ambito del turismo analizzati** 34

**Numero discipline inerenti al turismo 2 per tutti**

### ***Commento qualitativo***

**Criteri di ricerca ed analisi:**

**Catalogazione dei Master**

**Analisi dei piani di studio**

- Catalogazione dei risultati

La ricerca ha evidenziato la totale carenza di Master dedicati in modo specifico al tema del "turismo per tutti".

Dei 34 master sul turismo solo due offrono moduli formativi sul "turismo per tutti". Tali elementi risultano rilevanti anche in virtù del target di corsisti a cui l'alta formazione, come nel caso dei master, si rivolge. I master sono un prodotto formativo rivolto a soggetti laureati, in possesso in molti casi di esperienze lavorative, che intendono acquisire competenze tecnico – professionali specialistiche specifiche, proprio per tali caratteristiche la carenza rilevata appare ancora più grave.

**Risultato della ricerca sugli interventi formativi nell'ambito del turismo per tutti:** Interventi formativi finanziati dalla Pubblica Amministrazione e/o dal Fondo Sociale Europeo.

**Scheggino, aprile 2005**

## **Umbria Training Center**

Piazza XXIII Luglio, 5  
IT - Scheggino 06040  
Tel. +39 0743 613410  
Fax +39 0743 613411  
[www.umbriautc.org](http://www.umbriautc.org)

## 1. Obiettivo della ricerca

Analisi qualitativa sulla presenza del tema "turismo per tutti" nei corsi di formazione professionale finanziati da FSE nel settore "turismo e servizi";

## 2. Metodologia

Da una ricerca a 360° gradi effettuata sul web non risultano dati aggregati sull'argomento, al contrario di quanto esiste per le classi universitarie e, parzialmente per i master post universitari (cfr. [www.miur.it](http://www.miur.it)). I dati sui corsi sono stati ricercati nei siti web ufficiali delle Regioni e delle Province che sono i soggetti deputati a promuovere e gestire corsi finanziati dal FSE. Data la mancanza di iniziative formative rivolte alla formazione di personale specifico che abbia attribuzioni relative a competenze nel turismo per tutti, la ricerca si è allargata anche al mondo della formazione erogata a pagamento da parte di enti di formazione non necessariamente accreditati presso le regioni e fruitori di fondi pubblici (FSE).

La ricerca è proseguita contattando direttamente i responsabili degli enti che erogano (anche) formazione nel turismo per tutti (pochi, in verità), a prescindere se finanziati dal FSE o a pagamento diretto.

## 3. Risultati

Mancano dati aggregati sulla formazione professionale (a tutti i livelli), dal momento che è portata avanti da una moltitudine di enti diversi ed erogata con le più svariate modalità: si va dai corsi erogati da enti di rappresentanza settoriale, come l'Ente bilaterale per il turismo o dall'Ente bilaterale nazionale dell'industria turistica, agli enti gestori sul territorio del FSE (Regioni e Province), ad enti privati o di derivazione sindacale e associazionistica (es. IAL, CNOS FAP).

Possiamo trovare corsi che sfociano in qualifiche e certificazioni legalmente riconosciute, altri, invece di non rilevanza in qualche modo certificata.

Una prima conclusione è, quindi, che è molto difficile ottenere una fotografia attendibile della situazione relativa all'erogazione di formazione professionale nel settore turismo in generale, da cui trarre, in un secondo momento, indicazioni per l'oggetto specifico della presente ricerca.

### 3.1 Il livello nazionale

A livello nazionale, nell'elenco delle figure professionali IFTS, sono presenti quattro schede relative al comparto del turismo:

#### 1. TECNICO SUPERIORE PER L'ASSISTENZA ALLA DIREZIONE DI AGENZIE DI VIAGGIO E TOUR OPERATOR

<b>Denominazione del certificato:</b>	Tecnico Superiore per l'Assistenza alla Direzione di Agenzie di Viaggio e Tour Operator
<b>Profilo delle abilità e competenze:</b>	Il tecnico superiore per l'assistenza alla direzione di agenzie di viaggio a tour operator svolge attività di supporto al management aziendale nelle azioni di organizzazione, gestione e sviluppo; contribuisce alla definizione e alla realizzazione degli obiettivi d'impresa.
<b>Descrizione:</b>	<p>Il tecnico superiore per l'assistenza alla direzione di agenzia di viaggio e tour operator è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare i dati economici e le tendenze del mercato, ricercando le fonti informative, applicando le metodologie di studio e le tecniche di elaborazione delle informazioni</li> <li>• Individuare le principali caratteristiche geografiche, storiche, culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche del territorio per la realizzazione dei prodotti/servizi</li> <li>• Curare l'elaborazione di prodotti/servizi, nuovi ed esistenti, anche mediante l'utilizzo delle ICT</li> <li>• Supportare le attività di pianificazione, di promozione e di commercializzazione dell'offerta sui mercati locali, nazionali ed internazionali</li> <li>• Applicare specifiche tecniche di marketing, con particolare riferimento alla <i>customer relationship</i></li> <li>• Supportare l'attività di budgeting e reporting aziendale, avvalendosi dei principali strumenti contabili e di controllo della gestione economico-finanziaria</li> <li>• Supportare le iniziative di relazioni pubbliche, con particolare riferimento a quelle che possono essere intraprese da Organizzazioni sia pubbliche che private</li> <li>• Curare le modalità di realizzazione dei servizi di prenotazione e di tariffazione</li> <li>• Applicare le norme concernenti il settore</li> </ul>
<b>Insieme delle attività professionali cui il Tecnico Superiore può accedere:</b>	Il tecnico superiore l'assistenza alla direzione di agenzie di viaggio e <i>tour operator</i> analizza i dati economici e le tendenze del mercato, ricercando le fonti informative, applicando le metodologie di studio e le tecniche di elaborazione delle informazioni al fine di individuare le principali caratteristiche geografiche, storiche, culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche dei territori di riferimento; collabora all'elaborazione e alla commercializzazione di nuovi prodotti/servizi, anche mediante l'utilizzo delle ICT; supporta le azioni di promozione e di pianificazione dell'offerta sui mercati locali, nazionali ed internazionali, applicando specifiche tecniche di marketing, con particolare riferimento alla <i>customer satisfaction</i> ; utilizza gli specifici sistemi contabili del settore e collabora alla definizione delle attività di budgeting aziendale, avvalendosi dei principali strumenti di controllo della gestione economico-finanziaria; collabora alla gestione delle relazioni esterne ed interne e, con particolare riferimento al turismo <i>incoming</i> , contribuisce all'individuazione e gestione delle iniziative assumibili dalle istituzioni e dagli enti preposti. Utilizza i terminali di prenotazione e biglietteria e i principali software e programmi gestionali in uso nelle imprese di intermediazione e produzione turistica.
<b>Denominazione e status dell'autorità nazionale/regionale che accredita/riconosce il certificato di Tecnico Superiore:</b>	Autorità nazionale: MIUR Autorità regionale: Regione che organizza e gestisce il corso
<b>Livello del certificato di Tecnico Superiore:</b>	Sono riferiti alla classificazione delle professioni relative

	ai tecnici intermedi adottata dall'Istituto nazionale di statistica, nonché al quartolivello della classificazione comunitaria delle certificazioni adottata con decisione del Consiglio 85/368/CEE.
<b>Accesso al successivo livello di insegnamento/formazione:</b>	Il livello successivo di formazione è il livello universitario. Il certificato IFTS non costituisce prerequisito indispensabile per l'iscrizione all'Università.
<b>Fondamento giuridico:</b>	Delibera: Legge del 17 maggio 1999 n.144; Decreto del 31 ottobre 2000 n.436; Accordo della Conferenza Unificata del 1 agosto 2002 e relativi allegati; Accordo della Conferenza Unificata del 19 novembre 2002 e relativi allegati; Accordo della Conferenza Unificata del 29 aprile 2004 e relativi allegati.
<b>Iter previsto per il conseguimento del certificato:</b>	Conformemente all'art.4 del Decreto del 31 ottobre 2000, n.436, i percorsi formativi degli IFTS "hanno una durata minima di due semestri e massima di quattro semestri, per un totale rispettivamente di almeno 1200 ore e non più di 2400 ore. Gli stage aziendali e i tirocini formativi sono obbligatori almeno per il 30% della durata del monte ore complessivo dei corsi".
<b>Requisiti di accesso:</b>	Conformemente all'art.3 comma 1 del Decreto del 31 ottobre 2000 "i giovani e gli adulti accedono ai percorsi di istruzione e formazione tecnica superiore, con il possesso del diploma di istruzione secondaria superiore. L'accesso ai percorsi è consentito anche a coloro che non sono in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore, previo accreditamento delle competenze acquisite in precedenti percorsi di istruzione, formazione lavoro e successivi all'assolvimento dell'obbligo scolastico.

## 2. TECNICO SUPERIORE PER L'ORGANIZZAZIONE E IL MARKETING DEL TURISMO INTEGRATO

<b>Denominazione del certificato:</b>	Tecnico Superiore per l'Organizzazione e il Marketing del Turismo Integrato
<b>Profilo delle abilità e competenze:</b>	Il tecnico superiore per l'organizzazione e il marketing del turismo integrato gestisce i rapporti con soggetti pubblici e privati e con associazioni di settore, ai fini della realizzazione dell'offerta turistica integrata.
<b>Descrizione:</b>	Il tecnico superiore per l'organizzazione e il marketing del turismo integrato è in grado di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studiare ed analizzare il territorio</li> <li>• Definire l'immagine del territorio</li> <li>• Orientare all'impresa</li> <li>• Promuovere il turismo integrato</li> <li>• Implementare il marketing turistico</li> <li>• Sviluppare azioni di monitoraggio e controllo</li> <li>• Gestire gli aspetti economico-finanziari</li> <li>• Utilizzare la normativa di settore</li> </ul>
<b>Insieme delle attività professionali cui il</b>	Il tecnico superiore per l'organizzazione e il marketing del

<b>Tecnico Superiore può accedere:</b>	turismo integrato analizza le tendenze del mercato ed il sistema di offerta del territorio, attraverso la ricerca delle fonti informative e l'applicazione delle tecniche di elaborazione delle informazioni; contribuisce alla definizione dell'immagine turistica del territorio, sviluppando azioni di promozione di turismo integrato in Italia e all'estero; collabora con i soggetti pubblici e privati (tour operator, agenzie <i>incoming</i> , strutture ricettive, aziende di ristorazione, musei, società di trasporti, enti ed organismi istituzionali, associazioni, consorzi, aziende di produzione eno-gastronomiche) per la messa a punto di azioni di miglioramento e sviluppo dell'offerta turistica locale integrata; individua ed usa i sistemi di controllo dei piani di sviluppo turistico, effettuando monitoraggi sulla qualità dei servizi erogati; promuove e mette a punto piani di qualificazione ed articolazione dell'offerta turistica integrata, anche attraverso l'utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche; utilizza tecniche di marketing proprie delle imprese turistiche con particolare riferimento alla <i>customer care</i> e alla <i>customer satisfaction</i> ; utilizza specifici strumenti e metodologie di controllo delle attività a carattere economico-finanziario e statistico.
<b>Denominazione e status dell'autorità nazionale/regionale che accredita/riconosce il certificato di Tecnico Superiore:</b>	Autorità nazionale: MIUR Autorità regionale: Regione che organizza e gestisce il corso
<b>Livello del certificato di Tecnico Superiore:</b>	Sono riferiti alla classificazione delle professioni relative ai tecnici intermedi adottata dall'Istituto nazionale di statistica, nonché al quarto livello della classificazione comunitaria delle certificazioni adottata con decisione del Consiglio 85/368/CEE.
<b>Accesso al successivo livello di insegnamento/formazione:</b>	Il livello successivo di formazione è il livello universitario. Il certificato IFTS non costituisce prerequisito indispensabile per l'iscrizione all'Università.
<b>Fondamento giuridico:</b>	Delibera: Legge del 17 maggio 1999 n.144; Decreto del 31 ottobre 2000 n.436; Accordo della Conferenza Unificata del 1 agosto 2002 e relativi allegati; Accordo della Conferenza Unificata del 19 novembre 2002 e relativi allegati; Accordo della Conferenza Unificata del 29 aprile 2004 e relativi allegati.
<b>Iter previsto per il conseguimento del certificato:</b>	Conformemente all'art.4 del Decreto del 31 ottobre 2000, n.436, i percorsi formativi degli IFTS "hanno una durata minima di due semestri e massima di quattro semestri, per un totale rispettivamente di almeno 1200 ore e non più di 2400 ore. Gli stage aziendali e i tirocini formativi sono obbligatori almeno per il 30% della durata del monte ore complessivo dei corsi".

### 3. TECNICO SUPERIORE PER LA RISTORAZIONE E LA VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TERRITORIALI DELLE PRODUZIONI TIPICHE

<b>Denominazione del certificato:</b>	Tecnico Superiore per la Ristorazione e la Valorizzazione dei prodotti Territoriali delle Produzioni Tipiche
---------------------------------------	--

<b>Profilo delle abilità e competenze:</b>	Il tecnico superiore per la ristorazione e la valorizzazione dei prodotti territoriali delle produzioni tipiche opera sia sul versante della produzione, dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi, sia su quello della valorizzazione delle risorse e della cultura del territorio, in risposta, anche, a nuove esigenze e modelli di comportamento in materia di alimentazione.
<b>Descrizione:</b>	Il tecnico superiore per la ristorazione e la valorizzazione dei prodotti territoriali delle produzioni tipiche è in grado di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curare le modalità operative dei servizi ristorativi</li> <li>• Individuare i processi produttivi sia in termini qualitativi che quantitativi</li> <li>• Valorizzare i prodotti tipici e la cultura enogastronomica del territorio</li> <li>• Curare le relazioni con gli operatori del settore</li> <li>• Relazionarsi con la clientela attraverso misure di adeguamento/educazione al gusto e implementare azioni di <i>customer care</i> e <i>customer satisfaction</i></li> <li>• Sviluppare e implementare attività di promozione e di commercializzazione anche attraverso il commercio elettronico</li> <li>• Curare la gestione organizzativa dei servizi secondo parametri di efficienza, efficacia e qualità</li> <li>• Verificare le modalità d'impiego delle tecniche di approvvigionamento, di trasformazione e conservazione dei prodotti</li> <li>• Controllare le attività attraverso strumenti di carattere economico – finanziario e statistico</li> <li>• Curare la formazione e l'aggiornamento professionale degli addetti</li> <li>• Organizzare l'attività secondo la normativa generale del settore turistico e specifica del comparto</li> </ul>
<b>Insieme delle attività professionali cui il Tecnico Superiore può accedere:</b>	Il tecnico superiore per la ristorazione e la valorizzazione dei prodotti territoriali delle produzioni tipiche collabora all'organizzazione ed alla gestione delle attività aziendali; contribuisce alla definizione dei processi produttivi, sia in termini qualitativi che quantitativi; contribuisce alla valorizzazione dei prodotti e della cultura enogastronomica del territorio; collabora alla gestione della comunicazione interna ed esterna dell'azienda; collabora alla gestione delle relazioni con la clientela e all'implementazione di azioni di <i>customer satisfaction</i> ; collabora allo sviluppo e all'implementazione dei piani di promozione e commercializzazione aziendali; collabora all'organizzazione dei servizi dell'impresa secondo i parametri aziendali di efficienza, efficacia e qualità; applica le tecniche di promozione diretta ed indiretta, rivolte alla clientela, ai fornitori ed agli intermediari, anche attraverso l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici; collabora alla verifica delle modalità d'impiego delle tecniche di approvvigionamento, di trasformazione e conservazione dei prodotti; utilizza specifici strumenti e metodologie di controllo delle direttive a carattere economicofinanziario e statistico, applicati al settore.
<b>Denominazione e status dell'autorità nazionale/regionale che accredita/riconosce il certificato di Tecnico Superiore:</b>	Autorità nazionale: MIUR Autorità regionale: Regione che organizza e gestisce il corso
<b>Livello del certificato di Tecnico Superiore:</b>	Sono riferiti alla classificazione delle professioni relative ai tecnici intermedi adottata dall'Istituto nazionale di

	statistica, nonché al quarto livello della classificazione comunitaria delle certificazioni adottata con decisione del Consiglio 85/368/CEE.
<b>Accesso al successivo livello di insegnamento/formazione:</b>	Il livello successivo di formazione è il livello universitario. Il certificato IFTS non costituisce prerequisito indispensabile per l'iscrizione all'Università.
<b>Fondamento giuridico:</b>	Delibera: Legge del 17 maggio 1999 n.144; Decreto del 31 ottobre 2000 n.436; Accordo della Conferenza Unificata del 1 agosto 2002 e relativi allegati; Accordo della Conferenza Unificata del 19 novembre 2002 e relativi allegati; Accordo della Conferenza Unificata del 29 aprile 2004 e relativi allegati.
<b>Iter previsto per il conseguimento del certificato:</b>	Conformemente all'art.4 del Decreto del 31 ottobre 2000, n.436, i percorsi formativi degli IFTS "hanno una durata minima di due semestri e massima di quattro semestri, per un totale rispettivamente di almeno 1200 ore e non più di 2400 ore. Gli stage aziendali e i tirocini formativi sono obbligatori almeno per il 30% della durata del monte ore complessivo dei corsi".
<b>Requisiti di accesso:</b>	Conformemente all'art.3 comma 1 del Decreto del 31 ottobre 2000 "i giovani e gli adulti accedono ai percorsi di istruzione e formazione tecnica superiore, con il possesso del diploma di istruzione secondaria superiore. L'accesso ai percorsi è consentito anche a coloro che non sono in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore, previo accreditamento delle competenze acquisite in precedenti percorsi di istruzione, formazione e lavoro successivi all'assolvimento dell'obbligo scolastico.

#### 4. TECNICO SUPERIORE PER L'ASSISTENZA ALLA DIREZIONE DI STRUTTURE RICETTIVE

<b>Denominazione del certificato:</b>	Tecnico Superiore per l'Assistenza alla Direzione di Strutture Ricettive
<b>Profilo delle abilità e competenze:</b>	Il tecnico superiore per l'assistenza alla direzione di strutture ricettive è una figura di staff, di supporto ai vertici aziendali, che, attraverso le attività di coordinamento, organizzazione, programmazione, gestione e controllo, contribuisce al raggiungimento degli obiettivi aziendali, sia rispetto alle singole funzioni, sia nel suo complesso.
<b>Descrizione:</b>	Il tecnico superiore per l'assistenza alla direzione di strutture ricettive è in grado di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curare le relazioni funzionali fra i diversi reparti dell'impresa</li> <li>• Curare la gestione operativa del reparto, secondo parametri di efficienza, efficacia e qualità</li> <li>• Monitorare i processi produttivi</li> <li>• Analizzare e progettare soluzioni organizzative</li> <li>• Gestire i rapporti con fornitori e clienti, interni ed esterni</li> <li>• Sviluppare e implementare attività di promozione e di commercializzazione, utilizzando strumenti di controllo a carattere statistico</li> <li>• Predisporre e gestire l'applicazione dei principali contratti tra organizzatori, venditori e consumatori dei servizi turistici, relativi al comparto</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire il personale</li> <li>• Curare la fidelizzazione della clientela, nell'ottica della <i>customer care</i> e <i>customer satisfaction</i></li> </ul>
<b>Insieme delle attività professionali cui il Tecnico Superiore può accedere:</b>	<p>Il tecnico superiore per l'assistenza alla direzione strutture ricettive assiste la direzione nelle attività di organizzazione e sviluppo dell'impresa ricettiva applicando le tecniche di management di settore ed utilizzando le tecnologie informatiche e telematiche; contribuisce alla definizione delle strategie aziendali, propone e implementa azioni di sviluppo organizzativo; collabora alla gestione delle relazioni con la clientela e alla realizzazione di azioni di <i>customer satisfaction</i>; collabora al coordinamento delle attività dei diversi reparti dell'impresa, secondo i parametri aziendali di efficienza, efficacia e qualità del servizio; collabora all'elaborazione, promozione e commercializzazione dell'offerta, utilizzando le specifiche tecniche di marketing; applica i principali contratti tra organizzazioni, venditori e consumatori dei servizi turistici, relativi al comparto; interagisce con i principali attori coinvolti nei processi aziendali delle imprese ricettive; utilizza specifici strumenti e metodologie di controllo delle attività a carattere economico-finanziario e statistico del settore.</p>
<b>Denominazione e status dell'autorità nazionale/regionale che accredita/riconosce il certificato di Tecnico Superiore:</b>	<p>Autorità nazionale: MIUR          Autorità regionale: Regione che organizza e gestisce il corso</p>
<b>Livello del certificato di Tecnico Superiore:</b>	<p>Sono riferiti alla classificazione delle professioni relative ai tecnici intermedi adottata dall'Istituto nazionale di statistica, nonché al quarto livello della classificazione comunitaria delle certificazioni adottata con decisione del Consiglio 85/368/CEE.</p>
<b>Accesso al successivo livello di insegnamento/formazione:</b>	<p>Il livello successivo di formazione è il livello universitario. Il certificato IFTS non costituisce prerequisito indispensabile per l'iscrizione all'Università.</p>
<b>Fondamento giuridico:</b>	<p>Delibera: Legge del 17 maggio 1999 n.144; Decreto del 31 ottobre 2000 n.436; Accordo della Conferenza Unificata del 1 agosto 2002 e relativi allegati; Accordo della Conferenza Unificata del 19 novembre 2002 e relativi allegati; Accordo della Conferenza Unificata del 29 aprile 2004 e relativi allegati.</p>
<b>Iter previsto per il conseguimento del certificato:</b>	<p>Conformemente all'art.4 del Decreto del 31 ottobre 2000, n.436, i percorsi formativi degli IFTS "hanno una durata minima di due semestri e massima di quattro semestri, per un totale rispettivamente di almeno 1200 ore e non più di 2400 ore. Gli stage aziendali e i tirocini formativi sono obbligatori almeno per il 30% della durata del monte ore complessivo dei corsi".</p>
<b>Requisiti di accesso:</b>	<p>Conformemente all'art.3 comma 1 del Decreto del 31 ottobre 2000 "i giovani e gli adulti accedono ai percorsi di istruzione e formazione tecnica superiore, con il possesso del diploma di istruzione secondaria superiore. L'accesso ai percorsi è consentito anche a coloro che non sono in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore, previo accreditamento delle competenze acquisite in precedenti percorsi di istruzione, formazione e lavoro successivi all'assolvimento dell'obbligo scolastico.</p>

L'argomento turismo per tutti non compare in nessuno dei profili professionali, a meno che non lo si voglia leggere alla voce *customer care* (presente nelle figure prese in considerazione), ma che è argomento di ampia portata e scarsamente rilevante per la ricerca.

### 3.2 Focus su Ente Bilaterale Territoriale per il Turismo

00184 Roma - Via Agostino Depretis, 70 - Tel 06/48907020 - Fax 06/48906828  
e-mail: info@ebt.roma.it - formazione@ebt.roma.it www.ebt.roma.it

Per le annualità 2004/2005 sono previsti 12 corsi professionali (10 di formazione continua e 2 rivolti a disoccupati):

- 1) Igiene e sicurezza nella ristorazione: il sistema HACCP
- 2) Il Food and Beverage Manager
- 3) Addetto al primo soccorso
- 4) Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
- 5) Governante d'albergo: livello base
- 6) governante d'albergo: livello avanzato
- 7) Informatica di base
- 8) Informatica livello intermedio
- 9) Responsabile del Ricevimento alberghiero: il programma Fidelio e tecniche di Revenue Management
- 10) Sommelier
- 11) Il ricevimento e l'utilizzo del programma Fidelio (disoccupati)
- 12) Formazione di base per quadri aziendali e sindacali (disoccupati)

Nessuno di questi corsi prevede la presenza di moduli o materie direttamente rivolte alla formazione di operatori turistici verso la disabilità.

## 4. Alcune esperienze specifiche

### 4.1 Focus su Regione Emilia Romagna

La ricerca ha affrontato poi la situazione relativa all'Emilia Romagna, regione notoriamente all'avanguardia nella ricezione turistica e ha individuato i seguenti dati:

Per quanto riguarda le qualifiche conseguibili in obbligo formativo, la Regione ne prevede 20, di 4 dedicate al comparto turistico: (deliberazione della G.R. n. 2049/2003 conseguibili anche attraverso i percorsi integrati previsti dalla legge 12/2003)

Operatore alla promozione ed accoglienza turistica

#### Descrizione sintetica

L'*Operatore alla promozione ed accoglienza turistica* è in grado di promuovere l'offerta turistica di un'area, di fornire informazioni e consigli per orientare la scelta dei turisti e di gestire la relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva. Può operare all'interno di strutture ricettive di varia natura (alberghi, villaggi, ecc.) e di strutture di servizio al turismo (enti di promozione, servizi di informazione, ecc.)

#### LIVELLO PROFESSIONALE

LIVELLO A (corrispondente al 2° livello europeo)

#### AREA PROFESSIONALE

PROMOZIONE E RICEZIONE TURISTICA

PROFILI COLLEGATI - COLLEGABILI ALLA FIGURA	
Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	5.2.1 Esercenti ed addetti ai servizi alberghieri ed extralberghieri (esclusi gli addetti alla ristorazione)
<i>Sistema informativo EXCELSIOR</i>	3.04.04 Addetti all'accoglienza turistica ed assimilati
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF</i>	
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi nell'artigianato EBNA</i>	
<i>Indagine nazionale sui fabbisogni formativi nella piccola e media industria privata ENFEA</i>	

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
<b>1. Gestione informazioni turistiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>analizzare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc.</li> <li>Geografia turistica del territorio</li> <li>Storia del territorio e dei beni artistici locali</li> <li>Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi, terminologia tecnica</li> <li>Elementi di base dell'ambiente windows e dei relativi software: word, excel e powerpoint</li> <li>Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li> <li>Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>Tecniche di promozione e vendita</li> <li>Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni</li> <li>La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.</li> <li>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture di promozione e ricezione turistica</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>individuare le fonti da cui trarre informazioni</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni</li> </ul>	
<b>2. Promozione servizio turistico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>interpretare le esigenze di informazioni del turista</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>consigliare e proporre alternative relativamente a itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>fornire informazioni turistiche anche in lingua inglese</li> </ul>	
<b>3. Assistenza clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>illustrare i servizi della struttura ricettiva e l'offerta turistica in area</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>rilevare informazioni e segnali relativi a problemi di soggiorno</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ottimizzare gli spazi dedicati al ricevimento al fine renderli accoglienti e gradevoli</li> </ul>	
<b>4. Trattamento pratiche amministrative di soggiorno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>verificare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>applicare le procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>predisporre i documenti di registrazione degli addebiti al cliente</li> </ul>	

#### INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
<b>1. Gestione informazioni turistiche</b>	Le operazioni di acquisizione e archiviazione informazioni turistiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>acquisizione e archiviazione delle informazioni cartacee, informatizzate, da banche dati</li> <li>organizzazione del materiale informativo in funzione della sua diffusione</li> <li>aggiornamento delle fonti da cui trarre informazioni</li> </ul>	Informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento	Prova pratica in situazione
<b>2. Promozione servizio turistico</b>	Le operazioni di promozione del servizio turistico	<ul style="list-style-type: none"> <li>mostrare itinerari, visite guidate, ecc. nel territorio</li> <li>attivazione di contatti esterni per accertarsi di disponibilità di soggiorno</li> </ul>	Proposte informative rispondenti alle esigenze del turista	
<b>3. Assistenza clienti</b>	La relazione con il cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>servizio al cliente durante l'intero soggiorno all'interno della struttura</li> <li>erogazione di informazioni riguardo a servizi turistici del territorio</li> <li>gestione dei reclami</li> </ul>	Qualità del servizio: soddisfazione del cliente	

<b>4. Trattamento pratiche amministrative di soggiorno</b>	Le operazioni di pratiche amministrative di soggiorno	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> evasione delle prenotazioni</li> <li><input type="checkbox"/> registrazione degli arrivi e delle partenze</li> <li><input type="checkbox"/> manutenzione degli spazi dedicati all'accoglienza</li> </ul>	Pratiche amministrative di soggiorno evase	
--	---	--	--	--

Come si evince dalla lettura delle schede, nessuna di queste quattro figure prevede capacità e conoscenze relative al turismo per tutti, o ad argomenti comunque collegati (leggi turismo sociale nella sua più ampia portata).

Per quanto riguarda i corsi FSE attivati dalla Regione Emilia Romagna nell'ultima annualità, essi sono 26:

Ente di Formazione	Attività Formativa	Sede
Agriform	IL PERCORSO DELLA QUALITÀ NEGLI AGRITURISMO: il territorio, l'accoglienza e le caratteristiche della domanda turistica	PARMA
CESCOT - Centro Sviluppo Commercio e Turismo Srl	<u>I funghi</u>	RIMINI
Futura spa	<u>CREAZIONE D'IMPRESA: opportunità e vincoli nel settore bed and breakfast</u>	SAN PIETRO IN CASALE (BO)
CESCOT - Centro Sviluppo Commercio e Turismo Srl	<u>LA CUCINA CON IL PESCE AZZURRO</u>	RIMINI
CESCOT - Centro Sviluppo Commercio e Turismo Srl	<u>REALIZZARE DECORAZIONI E CENTRO TAVOLA</u>	RIMINI
CESCOT MODENA	<u>NUOVI SERVIZI PER NUOVI TURISTI- Realizzare un servizio di ospitalità di qualità</u>	MODENA
IAL Emilia Romagna	<u>TECNICHE DI GESTIONE DEI SERVIZI AI PIANI</u>	RAVENNA
IAL Emilia Romagna	<u>TECNICHE DI FRONT OFFICE NELL' AMBITO DEL RICEVIMENTO CLIENTI- LIVELLO AVANZATO</u>	RAVENNA
IAL Emilia Romagna	<u>TECNICHE DI SELEZIONE DELLE RISORSE UMANE</u>	RAVENNA
IAL Emilia Romagna	<u>APPENNINO, SCRIGNO DEI SAPORI: funghi e tartufi nella ristorazione</u>	MODENA
IAL Emilia Romagna	<u>SPORT E TURISMO: nuove idee per ampliare l' offerta turistica</u>	MODENA
Itinera Spa Consortile Centro Internazionale di Studi Turistici	<u>LO SVILUPPO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE PER L'IMPRESA TURISTICO-RICETTIVA</u>	RIMINI
ISCOM Formazione Rimini	<u>LA GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DELL'IMPRESA</u>	RIMINI
ISCOM Formazione Rimini	<u>SVILUPPARE LA LEADERSHIP E OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEL PERSONALE</u>	RIMINI
CESVIP Soc. Coop. a r.l	<u>AGGIORNAMENTO PER GUIDE TURISTICHE</u>	PARMA
CESCOT MODENA	<u>SALUMI E FORMAGGI NELLE IMPRESE COMMERCIALI DELL' APPENNINO MODENESE</u>	MODENA
CESCOT MODENA	<u>PROMUOVERE I PRODOTTI LOCALI</u>	MODENA
CESCOT MODENA	<u>CONOSCERE LE TRADIZIONI E LE PRODUZIONI ENOGASTRONOMICHE LOCALI</u>	MODENA
E.N.F.A.P. Emilia-Romagna - Ente per la Formazione e l' Addestramento Professionale	<u>TECNICHE DI MANIPOLAZIONE OLISTICA</u>	FORLÌ (FC)

ISCOM Emilia Romagna	<u>AZIONI INNOVATIVE PER IL RAFFORZAMENTO DELLE IMPRESE DEL COMPARTO DEI PUBBLICI ESERCIZI</u>	PIACENZA
ISCOM Ravenna	<u>GUIDE TURISTICHE</u>	RAVENNA
Iscom Formazione	<u>CUSTOMER DATA BASE. CONOSCERE IL CLIENTE PER GESTIRE LE RELAZIONI</u>	MODENA
Iscom Formazione	<u>STARTING- PERCORSO FORMATIVO PER NEOIMPREDITORI E DIRIGENTI DI AZIENDE DEL TERZIARIO</u>	MODENA
ISCOM Emilia Romagna	<u>CULTURA ENOLOGICA E TIPICITA' DEL PRODOTTO</u>	BORGOTARO (PR)
ISCOM Emilia Romagna	<u>LINGUA INGLESE (ADVANCED LEVEL)</u>	BORGOTARO (PR)
Technema Soc. Cons.a r.l.	<u>OPERATRICE TURISTICA NEL NOLEGGIO NAUTICO E DA DIPORTO</u>	GUASTALLA (RE)

Anche in questo caso latita l'erogazione di formazione in materia di turismo per tutti.

#### 4.2 Focus su Regione Piemonte

Per quanto riguarda la Regione Piemonte, la ricerca ha individuato 95 corsi dedicati al settore turismo, erogati sia a livello regionale, sia a livello provinciale.

<u>CENTRO DI ALBA</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>CENTRO DI ALBA</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>CENTRO DI ALBA</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - SALA/BAR</u>
<u>CFP ALBERGHIERO ACQUI TERME</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>CFP ALBERGHIERO ACQUI TERME</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>CFP ALBERGHIERO ACQUI TERME</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - SALA/BAR</u>
<u>CNOS S.BENIGNO</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>CNOS S.BENIGNO</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>FORMONT DRUOGNO</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>FORMONT DRUOGNO</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - SALA/BAR</u>
<u>ENAIP ALESSANDRIA</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>ISTITUTO SANTACHIARA</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - SALA/BAR</u>

<u>ISTITUTO SANTACHIARA</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>C.F.P. "FERDINANDO PRAT"</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>C.F.P. "FERDINANDO PRAT"</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - SALA/BAR</u>
<u>ENGIM TORINO</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - SALA/BAR</u>
<u>ENGIM TORINO</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - SALA/BAR</u>
<u>CENTRO DELLA SECONDA OPPORTUNITA'</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>CENTRO DELLA SECONDA OPPORTUNITA'</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - SALA/BAR</u>
<u>CENTRO DELLA SECONDA OPPORTUNITA'</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - SALA/BAR</u>
<u>CENTRO DELLA SECONDA OPPORTUNITA'</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>CONSORZIO FORMAZIONE INNOVAZIONE QUALITA' - PINEROLO</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>FORMONT CFP LA MANDRIA</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - SALA/BAR</u>
<u>CONSORZIO FORMAZIONE INNOVAZIONE QUALITA' - PINEROLO</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - SALA/BAR</u>
<u>FORMONT CFP LA MANDRIA</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>FORMONT CFP LA MANDRIA</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - SALA/BAR</u>
<u>FORMONT CFP LA MANDRIA</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>FORMONT OULX</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - SALA/BAR</u>
<u>FORMONT OULX</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>C.F.P. ALBERGHIERO AGLIANO</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - SALA/BAR</u>
<u>C.F.P. ALBERGHIERO AGLIANO</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>C.F.P. ALBERGHIERO AGLIANO</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - CUCINA</u>
<u>C.F.P. ALBERGHIERO AGLIANO</u>	<u>OPERATORE SERVIZI RISTORATIVI - SALA/BAR</u>
<u>FORMONT PEVERAGNO</u>	<u>ACCOMPAGNATORE NATURALISTICO</u>
<u>CENTRO MONS. ROSAZ</u>	<u>ACCOMPAGNATORE TURISTICO</u>
<u>IAL ARONA</u>	<u>ACCOMPAGNATORE TURISTICO</u>
<u>C.F.P. ALBERGHIERO AGLIANO</u>	<u>ACCOMPAGNATORE TURISTICO</u>
<u>CITTA' STUDI S.P.A.</u>	<u>ACCOMPAGNATORE TURISTICO</u>
<u>FORMONT PEVERAGNO</u>	<u>ACCOMPAGNATORE TURISTICO</u>
<u>FORMONT DRUOGNO</u>	<u>ADDETTA/O AL SERVIZIO AI PIANI</u>
<u>CASA DI CARITA' TORINO 1</u>	<u>ADDETTO AI PIANI</u>
<u>C.F.P. "GIULIO PASTORE"</u>	<u>ADDETTO AI SERVIZI DI ALLOGGIO E RISTORAZIONE</u>
<u>C.F.P. "ITALO CREMONA"</u>	<u>ADDETTO AI SERVIZI DI ALLOGGIO E RISTORAZIONE</u>
<u>CITTA' STUDI S.P.A.</u>	<u>ADDETTO ALLA RISTORAZIONE</u>
<u>FORMONT PEVERAGNO</u>	<u>ADDETTO ALLA SICUREZZA E AL SOCCORSO SU PISTA</u>
<u>C.F.P. ALBERGHIERO AGLIANO</u>	<u>ADDETTO CUCINA TRADIZIONALE REGIONALE</u>
<u>CASA DI CARITA' TORINO 1</u>	<u>ADDETTO RISTORAZIONE COLLETTIVA</u>
<u>ENAIPI TORINO</u>	<u>ADDETTO SERVIZI AI PIANI</u>
<u>CONSORZIO INTERCOMUNALE DEI SERVIZI SOCIALI DEL VALENZANO E BASSO MONFERRATO</u>	<u>AIUTANTE CUCINA</u>

<u>C.F.P.P. CASA DI CARITA' ONLUS - VERBANIA</u>	<u>AIUTANTE CUCINA</u>
<u>C.F.P.P. CASA DI CARITA' ONLUS - VERBANIA</u>	<u>AIUTANTE CUCINA</u>
<u>C.F.P.P. CASA DI CARITA' ONLUS - BIELLA</u>	<u>AIUTANTE CUCINA</u>
<u>C.F.P.P. CASA DI CARITA' ONLUS - ALESSANDRIA</u>	<u>AIUTANTE CUCINA</u>
<u>C.F.P. "GIULIO PASTORE"</u>	<u>AIUTO GOVERNANTE IN STRUTTURA RICETTIVA</u>
<u>FORMONT DRUOGNO</u>	<u>AIUTO ADDETTO ALLA RISTORAZIONE</u>
<u>C.F.P. ALBERGHIERO AGLIANO</u>	<u>BARISTA</u>
<u>CENTRO DI ALBA</u>	<u>BIENNIO INTEGRATO DI ORIENTAMENTO - LABORATORIO ALBERGHIERO</u>
<u>CENTRO DI ALBA</u>	<u>BIENNIO INTEGRATO DI ORIENTAMENTO - LABORATORIO ALBERGHIERO</u>
<u>FORMONT CFP LA MANDRIA</u>	<u>BIENNIO INTEGRATO DI ORIENTAMENTO - LABORATORIO RISTORAZIONE</u>
<u>FORMONT CFP LA MANDRIA</u>	<u>BIENNIO INTEGRATO DI ORIENTAMENTO - LABORATORIO RISTORAZIONE</u>
<u>FORMONT CFP LA MANDRIA</u>	<u>BIENNIO INTEGRATO DI ORIENTAMENTO - LABORATORIO RISTORAZIONE</u>
<u>FORMONT CFP LA MANDRIA</u>	<u>BIENNIO INTEGRATO DI ORIENTAMENTO - LABORATORIO RISTORAZIONE</u>
<u>FORMONT OULX</u>	<u>COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA AL CLIENTE</u>
<u>CFP ALBERGHIERO ACQUI TERME</u>	<u>CUCINA</u>
<u>FORMONT OULX</u>	<u>ENOGASTRONOMIA TURISTICA</u>
<u>CEP - TORINO</u>	<u>FORMAZIONE AL LAVORO - AIUTANTE SERVIZI ALL'ALBERGO</u>
<u>C.F.P. "CADUTI PER LA LIBERTA' "</u>	<u>FORMAZIONE AL LAVORO - AIUTANTE DI CUCINA</u>
<u>C.F.P. "CEPPI"</u>	<u>FORMAZIONE E REINSERIMENTO AL LAVORO - ORIENTAMENTO ALLA RISTORAZIONE</u>
<u>ISTITUTO PACCHIOTTI</u>	<u>GESTIONE BED &amp; BREAKFAST</u>
<u>CENTRO DI BAROLO</u>	<u>GUIDA TURISTICA</u>
<u>CENTRO DI CANELLI</u>	<u>GUIDA TURISTICA</u>
<u>FORMONT CFP LA MANDRIA</u>	<u>GUIDA TURISTICA</u>
<u>IAL CUNEO</u>	<u>GUIDA TURISTICA</u>
<u>CO.VER.FOP</u>	<u>GUIDA TURISTICA</u>
<u>ENAIPI TORINO</u>	<u>OPERATORE ACCOMPAGNAMENTO DISABILI IN ATTIVITA' LUDICO SPORTIVA</u>
<u>ASSOCIAZIONE ATHENAY</u>	<u>OPERATORE AGENZIA TURISTICA</u>
<u>ENAIPI TORINO</u>	<u>OPERATORE AGENZIA TURISTICA</u>
<u>IMMAGINAZIONE E LAVORO - SEDE</u>	<u>OPERATORE AGENZIA TURISTICA</u>
<u>CENTRO DI ALBA</u>	<u>OPERATORE DELLA CUCINA REGIONALE</u>
<u>CFP ALBERGHIERO ACQUI TERME</u>	<u>OPERATORE DELLA CUCINA TERRITORIALE</u>
<u>ASSOCIAZIONE ATHENAY</u>	<u>OPERATORE PROMOZIONE EVENTI</u>
<u>CENTRO FERDINANDO PRAT</u>	<u>OPERATORE RICEVIMENTO E ASSISTENZA AL CLIENTE</u>
<u>ENAIPI BORGOMANERO</u>	<u>OPERATORE RICEVIMENTO E ASSISTENZA AL CLIENTE</u>
<u>CONSAF</u>	<u>OPERATORE SERVIZI AI PIANI IN STRUTTURA RICETTIVA</u>

<u>CITTA' STUDI S.P.A.</u>	<u>OPERATORE SERVIZI ALL'IMPRESA - SERVIZI DI ACCOGLIENZA</u>
<u>CFP ALBERGHIERO ACQUI TERME</u>	<u>OPERATORE SERVIZI BAR</u>
<u>FORMATER VERCELLI</u>	<u>OPERATORE SPECIALIZZATO SERVIZI CUCINA</u>
<u>V.C.O. FORMAZIONE CFP NOVARA</u>	<u>OPERATORE SPECIALIZZATO SERVIZI CUCINA</u>
<u>CENTRO DI ALBA</u>	<u>OPERATORE SPECIALIZZATO SERVIZI CUCINA</u>
<u>FORMONT OULX</u>	<u>OPERATORE SPECIALIZZATO SERVIZI CUCINA</u>
<u>ENAIIP GRUGLIASCO</u>	<u>OPERATRICE ALL'ACCOMPAGNAMENTO DI DISABILI IN ATTIVITA' LUDICO SPORTIVE</u>
<u>CONSORZIO EIKON</u>	<u>ORIENTAMENTO RIMOTIVAZIONE AL LAVORO - RISTORAZIONE</u>
<u>CENTRO DI ALBA</u>	<u>PERCORSO DI ORIENTAMENTO ALLA PROFESSIONALITA' IN SECONDA SUPERIORE - LABORATORIO ALBERGHIERO - ORIENTAMENTO NELL'OBBLIGO FORMATIVO</u>
<u>CENTRO DI ALBA</u>	<u>PERCORSO DI ORIENTAMENTO ALLA PROFESSIONALITA' IN TERZA SUPERIORE - LABORATORIO TURISTICO - ORIENTAMENTO NELL'OBBLIGO FORMATIVO</u>
<u>FORMONT DRUOGNO</u>	<u>PERCORSO DI ORIENTAMENTO ALLA SCELTA IN TERZA MEDIA - ORIENTAMENTO CON LABORATORI ORIENTATIVI</u>
<u>FORMONT DRUOGNO</u>	<u>PERCORSO DI ORIENTAMENTO ALLA SCELTA IN TERZA MEDIA - ORIENTAMENTO CON LABORATORI ORIENTATIVI</u>
<u>FORMONT DRUOGNO</u>	<u>PERCORSO DI ORIENTAMENTO ALLA SCELTA IN TERZA MEDIA - ORIENTAMENTO CON LABORATORI ORIENTATIVI</u>
<u>FORMONT DRUOGNO</u>	<u>PERCORSO DI ORIENTAMENTO ALLA SCELTA IN TERZA MEDIA - ORIENTAMENTO CON LABORATORI ORIENTATIVI</u>
<u>FORMONT OULX</u>	<u>PERCORSO DI ORIENTAMENTO ALLA SCELTA IN TERZA MEDIA - ORIENTAMENTO CON LABORATORI ORIENTATIVI</u>
<u>FORMONT OULX</u>	<u>PERCORSO DI ORIENTAMENTO ALLA SCELTA IN TERZA MEDIA - ORIENTAMENTO CON LABORATORI ORIENTATIVI</u>
<u>FORMONT OULX</u>	<u>PERCORSO DI ORIENTAMENTO ALLA SCELTA IN TERZA MEDIA - ORIENTAMENTO CON LABORATORI ORIENTATIVI</u>
<u>FORMONT OULX</u>	<u>PERCORSO DI ORIENTAMENTO ALLA SCELTA IN TERZA MEDIA - ORIENTAMENTO CON LABORATORI ORIENTATIVI</u>
<u>C.F.P. ALBERGHIERO AGLIANO</u>	<u>PIZZAIOLO</u>
<u>C.F.P.P. CASA DI CARITA' ONLUS - ALESSANDRIA</u>	<u>PIZZAIOLO</u>
<u>SALOTTO E FIORITO</u>	<u>PREPARAZIONE AL LAVORO - SERVIZI DI RISTORO PER LO SVILUPPO DEL TURISMO LOCALE:</u>

	<u>CUCINA TIPICA</u>
<u>CNOS VIGLIANO</u>	<u>PREPARAZIONE AL LAVORO - SERVIZI DI RISTORAZIONE</u>
<u>IAL VERBANIA</u>	<u>PREPARAZIONE AL LAVORO - SERVIZI DI RISTORAZIONE</u>
<u>CENTRO DELLA SECONDA OPPORTUNITA'</u>	<u>PREPARAZIONE AL LAVORO - SERVIZI ALBERGHIERI</u>
<u>C.F.P. "QUAZZA"</u>	<u>PREPARAZIONE AL LAVORO - SERVIZI ALBERGHIERI</u>
<u>CITTA' DEI RAGAZZI</u>	<u>PREPARAZIONE AL LAVORO - SERVIZI DI RISTORAZIONE</u>
<u>IAL VERBANIA</u>	<u>PROMOTRICE DEI SERVIZI ED EVENTI TURISTICI</u>
<u>ENAIP BORGOMANERO</u>	<u>SVILUPPO COMPETENZE IMPRENDITORIALI - TURISMO ENOGASTRONOMICICO</u>
<u>ENAIP BORGOMANERO</u>	<u>SVILUPPO COMPETENZE IMPRENDITORIALI - GESTIONE BED AND BREAK FAST</u>
<u>ENAIP VERCELLI</u>	<u>SVILUPPO COMPETENZE IMPRENDITORIALI - VALORIZZAZIONE PRODOTTI TIPICI</u>
<u>ENAIP SERRAVALLE SESIA</u>	<u>SVILUPPO COMPETENZE IMPRENDITORIALI - VALORIZZAZIONE PRODOTTI TIPICI</u>
<u>CIOFS CUMIANA</u>	<u>TECNICHE DI CUCINA A CARATTERIZZAZIONE TERRITORIALE</u>
<u>ENAIP DOMODOSSOLA</u>	<u>TECNICHE PER L'ACCOGLIENZA TURISTICA IN LINGUA RUSSA</u>
<u>IAL NICHELINO</u>	<u>TECNICO DEL MARKETING TERRITORIALE E PROMOTORE ENOGASTRONOMICICO</u>
<u>ENAIP MONCALIERI</u>	<u>TECNICO DEL TURISMO SOCIALE</u>
<u>ENAIP TORINO</u>	<u>TECNICO DEL TURISMO SOSTENIBILE</u>
<u>ENAIP TORINO</u>	<u>TECNICO DI ACCOGLIENZA E PROMOZIONE TURISTICA</u>
<u>C.F.P. "GIULIO PASTORE"</u>	<u>TECNICO GESTIONE EVENTI</u>
<u>CENTRO DELLA SECONDA OPPORTUNITA'</u>	<u>TECNICO GESTIONE SERVIZI - CUCINA/FOOD AND BEVERAGE</u>
<u>C.F.P. "FOSSANO"</u>	<u>TECNICO PROGETTAZIONE E PROMOZIONE DI ITINERARI TURISTICI</u>
<u>CIOFS PEROSA</u>	<u>TECNICO PROMOZIONE TURISTICA - ATTIVITA' SPORTIVE</u>
<u>C.S.F. SALOTTO E FIORITO ALPIGNANO</u>	<u>TECNICO SVILUPPO E INNOVAZIONE DEL PRODOTTO TURISTICO</u>
<u>INFOR CONSORZIO INTERAZIENDALE PER LA FORMAZIONE</u>	<u>TECNICO SVILUPPO SERVIZI TURISTICI</u>
<u>FORMONT OULX</u>	<u>TURISMO DELL'ACCOGLIENZA</u>

Anche in questo caso, in base alle informazioni rilevate, nessun elemento collegabile al turismo per tutti è stato individuato.

### 4.3 Focus su: Regione Basilicata

La Regione Basilicata promuove 4 corsi di formazione nel settore turismo.

S.I.For. Scarl	OPERATORI ALLO SVILUPPO TURISTICO CON TECNOLOGIE WEB	Marconia di Pisticci (MT)
FIDET COOP BASILICATA VIA F. BARACCA, 175 85100 POTENZA TEL. 0971 52181	WORK EXPERIENCE "OPERATRICE POLIVALENTE NELLE ATTIVITA' AGRITURISTICHE"	POTENZA - SEDI VARIE
SITEMA TURISMO	WORK EXPERIENCE "DIVULGATORE IN ASTRONOMIA E GUIDA TURISTICA"	CASTELGRANDE (PZ)
E.L.D.A.I.F.P.	WORK EXPERIENCE "TECNICO PER LA PROMOZIONE DELL'URBISTURISMO"	POTENZA/SASSO DI CASTALDA E BRIENZA

Anche in questo caso, in base alle informazioni rilevate, nessun elemento collegabile al turismo per tutti è stato individuato.

### 5. Corsi nel turismo sociale

Per quanto riguarda il preciso punto nodale per la ricerca, e cioè la presenza di elementi d'insegnamento sul turismo per tutti, sono stati individuati i seguenti corsi con la presenza di questi elementi:

coop. A.R.D.E.A. Via Borra 35 - Livorno	<b>Progettista e promotore del turismo sociale</b>	Livorno
---	--	---------

Note: Il corso si è svolto nel 2002 ed è durato 570 ore. Al corso sono stati ammessi occupati e disoccupati maggiorenni al momento della domanda, di cui il 50% donne.

Associazione Si può Via Foro Boario, 55 44100 Ferrara	<b>Modena Provincia per Tutti. Una rete regionale per il turismo accessibile</b>	Modena
--	--	--------

Note: il corso si è svolto alla fine del 2003 ed era rivolto a tour operator, agenzie di viaggio, associazioni, centri sociali e tutti i soggetti che si occupano a vario titolo di organizzazione di vacanze e viaggi sociali. Le 100 ore di corso sono state suddivise in ore frontali, visite tecniche e formazione a distanza in materia di l'accessibilità nei servizi di organizzazione dei viaggi e vacanze

A.L.FOR: Pontina V P. NERVI LATINA FIORI TORRE 8 INT.4 LATINA (LT)	<b>Percorsi d'integrazione dei curricula scolastici e di formazione permanente</b>	Latina
--	--	--------

Note: Il corso prevede 300 ore di teoria e 1000 ore di pratica, alla fine sarà rilasciato un attestato finale di qualifica professionale. I moduli del corso sono i seguenti: 1° Modulo: Applicazione D.Lgs N.626/94 ore 16 2° Modulo: Inglese tecnico professionale ore 50 3° Modulo: Nuovi criteri della ricerca: il VI Programma Quadro per la Ricerca e il Turismo ore 10 4° Modulo: Elementi del diritto del lavoro nel settore del turismo e applicazione della legge Biagi ore 20 5° Modulo: **Mercato del turismo e mercato del turismo sociale ore 20** 6° Modulo: Sistema di Certificazione di qualità per le imprese e le destinazioni turistiche ore 10 7° Modulo: Programmi comunitari ed internazionali per il turismo ore 24 8° Modulo: Marketing e Comunicazione per il turismo ore 40 9° Modulo: I marchi di destinazione turistica ore 20 10° Modulo: Internet, Turismo e Web marketing ore 50 11° Modulo: Caratteristiche economico-finanziarie dell'impresa turistica ore 20 12° Modulo: Organizzazione e gestione dell'impresa turistica ore 20

<b>E.B.I.T. – Ente Bilaterale Nazionale dell'Industria Turistica - Viale Pasteur</b>	<b>"Italia Paese per tutti – La qualità del servizio turistico dei</b>	Firenze
--	--	---------

n. 10, Roma	<b>clienti con bisogni speciali"</b>	
-------------	--------------------------------------	--

Note: Il progetto si è rivolto a 12 8+ 12 uditori) persone ed ha la finalità generale di fornire all'utente informazioni generali sul "mondo" della disabilità, su come approcciarsi al cliente "disabile", nonché fornire numeri ed indicazioni, per ottenere il maggior numero di informazioni possibili sul problema; esso ha una durata di 93 ore complessive.

Nello specifico è così articolato

Titolo	Destinatari	Durata ore
<b>IL TURISMO ACCESSIBILE E IL SUO MERCATO</b>	OPERATORI TURISTICI E DEI SETTORI CORRELATI	
Presentazione del progetto (SEMINARIO) Il seminario, oltre alla finalità di presentare l'attività formativa, desidera essere un momento di riflessione relativamente alle iniziative finalizzate a favorire il turismo delle persone con bisogni speciali.		4
<b>L'ACCESSIBILITA' NELLE STRUTTURE RICETTIVE</b>	OPERATORI DI STRUTTURE RICETTIVE	
<b>Legislazione turistica e applicazione delle Leggi sull'abbattimento delle barriere architettoniche</b> Obiettivo di questo sottoprogetto, è quello di fornire ai partecipanti una corretta informazione relativamente alla Legge nazionale sull'abbattimento delle barriere architettoniche, sulle direttive comunitarie in materia e sul recepimento nazionale e locale della normativa vigente.		4
Norme e comportamenti di base (principi di buona accoglienza) Finalità del sottoprogetto, è quello di fornire ai partecipanti indicazioni relativamente alle più comuni disabilità, nonché al corretto comportamento per l'accoglienza dei turisti che richiedono "solo qualche accortezza in più".		8
Strutture ricettive Finalità del modulo è quella di offrire agli utenti suggerimenti e indicazioni relative all'organizzazione dei servizi di accoglienza specifiche per ogni tipologia di struttura ricettiva.		4
Sicurezza Il modulo, porta gli utenti a conoscenza delle principali norme sulla sicurezza (Dlgs.626), interpretate rispetto alle varie situazioni di disabilità che devono essere affrontate nell'offerta turistica a persone con bisogni speciali.		2
Servizi congressuali e ricreativi Il modulo serve per dare suggerimenti agli operatori del settore, relativamente all'organizzazione dei servizi congressuali e ricreativi, con particolare attenzione all'accessibilità degli strumenti multimediali e allo sviluppo di attività di animazione.		1
Servizi di trasporto clienti Il modulo ha la finalità di offrire agli utenti indicazioni specifiche relative ai servizi di trasporto per le persone disabili, tenendo conto sia della tipologia di disabilità che del grado di invalidità.		1
Strutture della ristorazione e cucina "accessibile" Finalità del modulo è quella di offrire agli utenti suggerimenti e indicazioni relative all'organizzazione dei servizi di ristorazione, all'interno delle strutture ricettive o villaggi turistici.		4
Organizzazione servizi integrata ,modulistica Finalità di questo modulo è quello di fornire una conoscenza utile per la realizzazione e l'integrazione di tutta la modulistica utilizzata dalla struttura ricettiva ,con informazioni utili a tutti i clienti		1
<b>Questionario per monitoraggio corso</b>		<b>2</b>
<b>L'ACCESSIBILITA' Nei VILLAGGI TURISTICI</b>	OPERATORI DEI VILLAGGI TURISTICI	

<p><b>Legislazione turistica e applicazione delle Leggi sull'abbattimento delle barriere architettoniche</b></p> <p>Obiettivo di questo sottoprogetto, è quello di fornire ai partecipanti una corretta informazione relativamente alla Legge nazionale sull'abbattimento delle barriere architettoniche, sulle direttive comunitarie in materia e sul recepimento nazionale e locale della normativa vigente.</p>		4
<p>Norme e comportamenti di base (principi di buona accoglienza)</p> <p>Finalità del sottoprogetto, è quello di fornire ai partecipanti indicazioni relativamente alle più comuni disabilità, nonché al corretto comportamento per l'accoglienza dei turisti che richiedono "solo qualche accortezza in più".</p>		8
<p>SERVIZI integrati (balneazione, animazione etc.)</p> <p>Finalità del modulo è quella di offrire agli utenti suggerimenti e indicazioni relative all'organizzazione dei servizi integrati nell' ambito di un villaggio turistico,</p>		4
<p>Sicurezza</p> <p>Il modulo, porta gli utenti a conoscenza delle principali norme sulla sicurezza (Dlgs.626), interpretate rispetto alle varie situazioni di disabilità che devono essere affrontate nell'offerta turistica a persone con bisogni speciali.</p>		2
<b>Questionario per monitoraggio corso</b>		<b>2</b>
<p><b>L'ACCESSIBILITA' NEI SERVIZI DI ORGANIZZAZIONE DEI VIAGGI/GITE/VACANZE</b></p>	<p>OPERATORI DI AGENZIE DI VIAGGIO, ORGANIZZATORI DI GITE/VACANZE, TOUR OPERATOR</p>	
<p><b>Legislazione turistica e applicazione delle Leggi sull'abbattimento delle barriere architettoniche</b></p> <p>Obiettivo di questo sottoprogetto, è quello di fornire ai partecipanti una corretta informazione relativamente alla Legge nazionale sull'abbattimento delle barriere architettoniche, sulle direttive comunitarie in materia e sul recepimento nazionale e locale della normativa vigente</p>		4
<p>Norme e comportamenti di base (principi di buona accoglienza)</p> <p>Finalità del sottoprogetto, è quello di fornire ai partecipanti indicazioni relativamente alle più comuni disabilità, nonché al corretto comportamento per l'accoglienza dei turisti che richiedono "solo qualche accortezza in più".</p>		4
<p>Principi di organizzazione viaggi/gite/vacanze</p> <p>Finalità del modulo è quella di offrire agli utenti del BACK OFFICE suggerimenti e indicazioni relative all'organizzazione di viaggi, gite e vacanze (singole e di gruppo), ed acquisire per il FRONT OFFICE oltre alle suddette nozioni anche strumenti per relazionarsi con tutte le tipologie di clienti.</p>		6
<p>Buone prassi</p> <p>Fornire agli utenti un panorama nazionale ed internazionale di "buone prassi" quindi realizzazioni di servizi e prodotti nel settore dell'organizzazione di viaggi e vacanze per tutti.</p>		4
<p>Marketing</p> <p>Finalità di questo modulo è fornire agli utenti tutti i strumenti per realizzare un marketing aziendale integrato, con prodotti per tutti destinati a tutti.</p>		4
<p>La dimensione europea del turismo accessibile</p> <p>Fornire agli utenti un panorama europeo sul turismo integrato e sul turismo per disabili.</p>		2
Questionario per monitoraggio corso		2
<p><b>LA COMUNICAZIONE Disabilità e turismo</b></p> <p>Fornire agli utenti attraverso le esperienze già in corso in Italia, giornali di settore, portali internet etc. , il know-how per una comunicazione attenta precisa e puntuale sui servizi offerti e la capacità di veicolare l' informazione in modo corretto.</p>	<p>OPERATORI TURISTICI E DEI SETTORI CORRELATI</p>	4

<b>STAGE RELAZIONALE IN STRUTTURE SPECIFICHE</b>	OPERATORI TURISTICI E DEI SETTORI CORRELATI	
Visita		4/8
<b>Studio piani fattibilità BUSINESS PLAN</b> Con questo seminario si vuole fornire agli utenti un panorama delle possibili opportunità imprenditoriali per attività che hanno come finalità il turismo per tutti.	OPERATORI TURISTICI E DEI SETTORI CORRELATI	4

Centro studi CTS Training Center Albalonga Roma	<b>Imprenditorialità e management del turismo sostenibile e responsabili</b>	Albalonga
---	--	-----------

**Note:** Il corso dura 6 mesi, tre di aula e tre di stage (maggio - novembre 2005). La fase d'aula è articolata in 400 ore di lezione ed 80 ore di sviluppo Project Work. Sono ammessi alle prove di selezioni laureati e laureandi di età non superiore ai 32 anni. Il corso è a pagamento € 6.000,00+IVA (20%).

L'obiettivo del corso è quello di formare professionisti e manager capaci di operare nel comparto turistico nazionale ed internazionale con azioni e strategie orientate allo sviluppo dei flussi turistici nel rispetto delle dinamiche socio-culturali e delle risorse naturali e di offrire reali conoscenze teoriche-pratiche per l'avvio di iniziative imprenditoriali giovanili nel settore del turismo sociale e ambientale. Parte integrante del Master è costituita dallo stage. Dura 3 mesi e si svolge presso aziende turistiche, enti ed associazioni operanti nel settore del turismo sostenibile e della protezione ambientale presenti su tutto il territorio nazionale.

Il programma

AREA PROPEDEUTICA

Sociologia del turismo; Economia del turismo; Etnografia e geografia del turismo; Marketing turistico

AREA SPECIALISTICA

Turismo sostenibile, etico, responsabile Turismo per tutti- i temi dell'accessibilità Turismo e natura- l'ecoturismo Sistema turismo e l'impresa turistica pubblica Progettazione turistica: studio di casi concreti Turismo Impresa - tour operator e compagnie di trasporto nazionali a confronto con i nuovi scenari del mercato turistico Analisi del prodotto turistico

AREA TECNICA

Comunicazione e media Sistemi informatici e documentazione viaggi Pianificazione e controllo dell'impresa turistica Progettazione e tecnica turistica

AREA COMUNICAZIONE E RISORSE UMANE

Comunicazione relazionale e principi di pensiero sistemico Organizzazione e gestione delle risorse umane Marketing personale e percorso della leadership

AREA SPERIMENTALE

Project Work- realizzazione di un progetto finalizzato alla costituzione di un'impresa turistica

#### Focus sul 7° modulo

TURISMO PER TUTTI, I TEMI DELL'ACCESSIBILITA'

DURATA: 14 ORE

Obiettivi

Introdurre il concetto di turismo per tutti partendo dalle conoscenze consolidate e dai dati rilevati da diversi studi sulla domanda e sull'offerta. Studiare le esperienze più significative intraprese nell'ambito specifico.

Unità didattiche

Sarà analizzato il quadro legislativo di riferimento e gli aspetti generali. Inoltre verranno presentate le diverse tipologie di disabilità (quadro esigenziale), i criteri di valutazione, la pianificazione e realizzazione di una proposta accessibile a tutti, l'accoglienza del turista disabile.

## 6. Considerazioni finali

Il quadro generale che emerge dalla ricerca dimostra che il turismo per tutti è considerato dal mondo imprenditoriale turistico come un'opportunità che comincia a farsi strada. Infatti numerose strutture recettive si propongono (specie sul web) come idonee ad ospitare un turismo di tipo sociale o, comunque, con particolari esigenze. Le normative vigenti in materia di accessibilità, l'autonoma iniziativa degli imprenditori nonché la sensibilizzazione e la volontà propositiva degli enti e

delle associazioni che si occupano di disabilità stanno creando un quadro d'attenzione al turismo per tutti che inizia ad apparire incoraggiante.

Ma, a fronte di questa situazione, gli aspetti legati alla formazione del personale turistico in tema di turismo per tutti delineano un quadro abbastanza scoraggiante. Fronte di centinaia di moduli formativi dedicati al turismo, solo pochissime esperienze si stanno facendo strada nel campo del turismo per tutti. Peraltro i (pochi) corsi che trattano questa materia, non sono espressamente dedicati a ciò, ma essa è trattata solo sporadicamente e per un basso numero di ore rispetto al monte totale.

Infine, per quanto riguarda il contributo della ricerca al progetto EU.FOR.ME., esso può essere riassunto nella circostanza che l'adeguamento del sistema turistico alle esigenze di un turismo per tutti procede a due velocità: da un lato l'offerta turistica (e le strutture ricettive), pur se lentamente, si sta adeguando alle esigenze di un turismo per tutti, ma dall'altro lato manca una formazione *a hoc* relativa all'argomento. Di conseguenza la creazione di modelli formativi in tal senso e la loro divulgazione presso le strutture che erogano formazione e quelle che utilizzano personale formato, conferma la giusta collocazione del presente progetto in un sostanziale vuoto formativo in materia.

## 7. Fonti

[www.regione.emilia-romagna.it](http://www.regione.emilia-romagna.it)  
[www.regione.piemonte.it](http://www.regione.piemonte.it)  
[www.regione.basilicata.it](http://www.regione.basilicata.it)  
[www.regione.liguria.it](http://www.regione.liguria.it)  
[www.regione.campania.it](http://www.regione.campania.it)  
[www.regione.calabria.it](http://www.regione.calabria.it)  
[www.regione.umbria.it](http://www.regione.umbria.it)  
[www.regione.abruzzo.it](http://www.regione.abruzzo.it)  
[www.regione.sicilia.it](http://www.regione.sicilia.it)  
[www.regione.puglia.it](http://www.regione.puglia.it)  
[www.miur.it](http://www.miur.it)  
[www.azzurrocharter.it](http://www.azzurrocharter.it)  
[www.handicap-disabili.nolimit.it](http://www.handicap-disabili.nolimit.it)  
[www.socialinfo.it](http://www.socialinfo.it)  
[www.coinsociale.it](http://www.coinsociale.it)  
[www.disabili.com](http://www.disabili.com)  
[www.formazionet.com](http://www.formazionet.com)

[www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it)  
[www.noprofit.org](http://www.noprofit.org)  
[www.welfare.gov.it](http://www.welfare.gov.it)  
[www.ialveneto.it](http://www.ialveneto.it)  
[www.aquilone.org](http://www.aquilone.org)  
[www.aciief.it](http://www.aciief.it)  
[www.laboratoriosipuo.net](http://www.laboratoriosipuo.net)  
[www.andi.casaccia.enea.it](http://www.andi.casaccia.enea.it)  
[www.sussidiario.it](http://www.sussidiario.it)  
[www.provincia.parma.it](http://www.provincia.parma.it)  
[www.lavoroturismo.it](http://www.lavoroturismo.it)  
[www.progettarepertutti.org](http://www.progettarepertutti.org)  
[www.prontoconsumatore.it](http://www.prontoconsumatore.it)  
[www.romapertutti.it](http://www.romapertutti.it)  
[www.bdp.it](http://www.bdp.it)  
[www.fitel.it](http://www.fitel.it)  
[www.solaris.it](http://www.solaris.it)  
[www.pugliaimpiego.it](http://www.pugliaimpiego.it)

Sono stati, inoltre, contattati direttamente enti di formazione e responsabili istituzionali della formazione, della disabilità e del turismo.

## **Results of the study of current educational programmes in the field of tourism in Germany with a focus on “Tourism for All”**

**March 2005 in Münster/Germany**

### **Introduction**

The aim of this study is to determine the gaps in the current study and training programmes in the field of tourism on the topics related to accessible tourism in Germany.

The following types of training and study offers have been analysed:

- University courses
- Post-graduate masters
- Training interventions, financed by public administrations and/or the ESF, which have already been completed in 2004 or are still in the realisation phase.

### **Research methodology**

For the analysis of the university courses and the postgraduate master courses in Germany the first step was to identify the universities offering courses in tourism. This was done by using a handbook for the German travel industry. Next the course programmes, which were all found in the internet, were analysed with regard to contents of tourism for all. Finally representatives of the universities and heads of the courses were interview personally and by phone in order to identify contents of tourism for all in the syllabi.

The training interventions were identified by an investigative internet research. On this way it was also possible to look up for the contents and aims of the programmes. In case of uncertainty the program contractors were interviewed by phone.

The entire research was realized in March 2005. Private and vocational schools were not taken into consideration.

## University Courses

The table below shows the touristic study courses of German universities. Although it was possible to interview many heads of the educational programmes at the Internationale Tourismusbörse (ITB) in Berlin, some points could not be specified. The reason is that the research was made during the semester break in Germany. Thus it was not possible to get in touch with some of the lecturers.

University	Study course	Degree	Length in years	incl. years in tourism	Subjects in "tourism for all"	Subjects with content of "tourism for all"	Name of subject with content of "tourism for all"	Number of hours in "tourism for all" during the studies
Beraufsakademie Berlin	Tourismusbetriebswirtschaft	Bachelor of Arts	3	3	0	0	Not available	0
Berufsakademie Breitenbrunn	Tourismuswirtschaft	Diplom-Betriebswirt(in) (BA)	3	3	0	0	Not available	0
Berufsakademie Ravensburg	Tourismusbetriebswirtschaft	Diplom-Betriebswirt(in) (BA)	3	3	0	0	Not specified*	Not specified*
Cologne Business School	BA International Business (Tourism)	Bachelor of Arts	3	3	0	0	Not specified*	Not specified*
Fachhochschule Braunschweig/Wolfenbuettel	Tourismusmanagement	Diplom-Kauffrau/-mann (FH)	4	2,5	0	0	Not available	0
Fachhochschule Deggendorf	Schwerpunkt Tourismusmanagement im Studiengang Betriebswirtschaft	Diplom-Betriebswirt/in (FH)	4	2	0	0	Not available	0
Fachhochschule Heilbronn	Tourismusbetriebswirtschaft	Bachelor of Arts	3,5	3,5	0	0	Not available	0
Fachhochschule Kempten	Tourismusmanagement	Diplom-Betriebswirt/in	4	4	0	1	international	1

		(FH)					resort and hotel management	
Fachhochschule München	Tourismusmanagement	Diplom-Betriebswirt/in (FH)	4	4	0	0	Not specified*	Not specified*
Fachhochschule Stralsund	Leisure and Tourism Management	Bachelor of Arts	4	4	0	0	Not available	0
<b>University</b>	<b>Study course</b>	<b>Degree</b>	<b>Length in years</b>	<b>incl. years in tourism</b>	<b>Subjects in "tourism for all"</b>	<b>Subjects with content of "tourism for all"</b>	<b>Name of subject with content of "tourism for all"</b>	<b>Number of hours in "tourism for all" during the studies</b>
Fachhochschule Westküste	Internationales Tourismusmanagement (ITM)	Bachelor of Arts	3	3	0	0	Not available	0
FH Kempten	Tourismus-Management	Diplom-Betriebswirt/in (FH)	4	4	0	0	Not specified*	Not specified*
Hochschule Bremen	Internationaler Studiengang angewandte Freizeitwissenschaft (ISAF)	Bachelor of Arts	3,5	3,5	0	0	Not specified*	Not specified*
Hochschule Harz	Tourismusmanagement	Bachelor of Arts	3	3	0	0	Not available	0
Hochschule Zittau/Goerlitz	Tourismus	Bachelor of Arts	3	3	0	0	Not available	0
International School of Management	Tourism & Event Management	Bachelor of Arts	3	3	0	0	Not available	0
Internationale Fachhochschule Bad Honnef	Tourism Management (Event, Aviation, Hospitality)	Bachelor of Arts / Diplombetriebswirt/in (FH)	4	4	0	0	Not available	0
Katholische Universitaet Eichstaett-Ingolstadt	Betriebswirtschaft/Geografie	Diplom-Betriebswirt/in / Diplom-Geograf/in	4	2	0	0	Not available	0
Technische Universitaet	Tourismuswirtschaft	Diplom-	4	2	0	0	Not available	0

Dresden		Verkehrswirtschaftler/in						
Universitaet Greifswald	Geography	Diplom-Geograf/in	4	0	0		Not specified*	Not specified*
Universitaet Paderborn	Geography	Diplom-Geograf/in	4	Not specified*	0	1	interdisciplinary team-taught lecture series	1
Universitaet Regensburg	Geography	Diplom-Geograf/in	5	5	0	0	Not available	0
Universitaet Rostock	Tourismuswirtschaft	Diplom-Kauffrau/-mann	4	4	0	0	Not specified*	Not specified*
Universitaet Trier	Fremdenverkehrsgeografie	Diplom-Geograf/in	4	4	0	0	Not available	0
Wirtschaftsakademie	Tourismus	Diplom-Betriebswirt(in) (BA)	3	3	0	0	Not specified*	Not specified*
Beraufsakademie Berlin	Tourismusbetriebswirtschaft	Bachelor of Arts	3	3	0	0	Not available	0
Berufsakademie Breitenbrunn	Tourismuswirtschaft	Diplom-Betriebswirt(in) (BA)	3	3	0	0	Not available	0

\* Because of the semester break it was not possible to get any binding information from the program contractor.

## Postgraduate Master Courses

University	Study course	Degree	Length in years	incl. years in tourism	Subjects in "tourism for all"	Subjects with content of "tourism for all"	Name of subject with content of "tourism for all"	Number of hours in "tourism for all" during the studies
Fachhochschule Eberswalde	Nachhaltiger Tourismus	Master of Arts	2	2	0	0	Not specified*	Not specified*
Fachhochschule	European Tourism	Master of Arts	1	1	0	0	Not available	0

Heilbronn	Management							
Fachhochschule Westküste	Internationales Tourismusmanagement (ITM)	Master of Arts	1,5	1,5	0	0	Not available	0
Fachhochschule Worms	Tourism and Travel Management	Master of Arts	3	3	0	0	Not available	0
Freie Universitaet Berlin	Tourismusmanagement und Regionale Tourismusplanung	Master of Arts	1	1	0	1	interdisciplinary team-taught lecture series	Circa 3
Hochschule Zittau/Goerlitz	Tourismus	Master of Arts	2	2	0	0	Not available	0
Rhein Ahr Campus	Freizeit- und Tourismuswirtschaft	Master of Business Administration	2,5	2,5	0	0	Not available	0
Universitaet Lueneburg	Tourismusmanagement	Master of Arts	2	2	0	0	Not available	0

\* Because of the semester break it was not possible to get any binding information from the program contractor.

## Training programmes

The investigated is restricted on training programmes which are financed by public administrations or/and the European Social Found. Further the programmes have to be already completed or in the realisation phase.

Contractor	Aim of the training	Who is it for	Content	Duration in days
Bildungs- und Forschungsinstitut zum selbstbestimmten Leben Behinderter e.V.	Qualification in accompany disabled people	Relatives of disabled people	Basics in nursing, techniques in lifting and carrying, preventive measures, wheelchair handling	3
Bundesverband Selbsthilfe Behinderter e.V.	Qualification of travelling companions	Travelling companions	Handling the different kinds of disablement, nursing	4
Deutsches Seminar für Tourismus Berlin e.V.	Mediation of basics	touristic professionals	economic aspects, product development, examples for best practise	3
Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. / Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V.	Mediation of basics, sensitisation	touristic professionals, architects, service provider	Basics in law, economic aspects, guidelines, constructional aspects, general hints, practices for sensitisation	1, overall 30 one day courses in 2004 / 2005
Verband der	Mediation of basics,	touristic	Basics in law,	flexible

Behinderten e.V. Kreisverband Erfurt	sensitisation	professionals, service provider	economic aspects, guidelines, general hints, practices for sensitisation	
---	---------------	------------------------------------	---	--

## Qualitative comment

In Germany there is no university which offers special courses in "tourism for all". Only at six universities a examination of the topic "tourism for all" was identified. Especially the courses of study with economic main focus still do not notice this topic.

Generally the sensitisation for tourism for all is in the beginning stage. As a result of the interviews with the heads of the study courses let to the assumption that many universities will pick up the topic "tourism for all" in the next years. At one university a special course in "tourism for all" is in the planning stage. Some other universities want to come closer to the theme in offering special field trips and guest lecturers.

There are only a few training programmes in "tourism for all" in Germany. The demand for the courses of the tourism industry is moderate. To activate the demand for special qualification in the travel industry and to satisfy the existing demand for special touristic services, the two important associations "Nationale Koordinationsstelle Tourismus für

Alle e.V" (representing disabled people in Germany in the field of "tourism for all") and "Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V." (representing hoteliers, barkeepers and restaurateurs in Germany) are carrying out special training courses

all over Germany. The aim and the content of the program is listed above.

## Report guidelines

Types of training offer

## University courses

---

Cataloguing of tourism degree courses (indicating any specifics, such as length of degree course, typologies, for example Three-year degree course, Specialisation degree, etc.)

**According to all the information compiled from the Spanish educational system, we have found that in order to focus a career towards tourism in Spain, you must study at University a career titled “TOURISM”, it is a three years career, these three years correspond to the degree of *Graduate in Tourism*. During each year, the students have to complete some general subjects, each of them having their corresponding credits and hours.**

**It is up to each different university the election of the subjects and their corresponding credits, that is why we find that subjects in different universities can be in some cases the same or different ones.**

**This study in relation to tourism has a main aim which is to prepare professionals who are able to assume executive, promotional, managerial responsibilities and administration for travel agencies, hotels, leisure pursuits, transport companies, etc... By this means, the subjects of study are related to these sectors: management of tourist enterprises, promotional marketing, territorial resources, tourist flow analysis, knowledge of the cultural heritage, etc., it is extremely important to stress the importance of supporting these studies with a foreign language.**

**List of Universities with tourist studies and Centres of Tourist Studies  
(extracted from the web page of UNIVERSIDAD DE MÁLAGA):**

[Facultad de Estudios Empresariales y Turismo. Universidad de Extremadura](#)  
[Escuela Universitaria de Turismo. Universidad de Málaga](#)  
[Facultad de Estudios Empresariales y Turismo](#)  
[Escuela Universitaria de Turismo. Universidad Autónoma de Barcelona](#)  
[Centro Superior. Universidad de la Laguna](#)  
[Universidad de Alcalá de Henares. Diplomatura en Turismo](#)  
[Universidad de Alicante. Diplomatura en Turismo y Título Superior \(propio\)](#)  
[Universidad de Deusto \(Bilbao\)](#)  
[Universidad de Deusto \(San Sebastián\)](#)  
[Universidad Ramon Llull. Escuela Universitaria de Turismo Sant Ignasi](#)

[Universidad Jaime I. Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas](#)  
[Universidad de VIC. Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas](#)  
[Universidad Alfonso X El Sabio\(Madrid\). Facultad de Estudios Sociales](#)  
[Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de CCEE](#)  
[EuroAula. Escuela Universitaria de Turismo adscrita a la Universidad de Girona](#)  
[ESMA. Escuela Universitaria adscrita a la Universidad de Girona](#)  
[Diplomatura en Turismo. Facultad de Ciencias EE y EE. Universidad de Almería](#)  
[Universidad Europea de Madrid - CEES](#)  
[Escuela Oficial de Turismo. Secretaria de Estado de Comercio, Turismo y Pymes](#)  
[Escuela Superior de Turismo de Valladolid](#)

[Escuela Superior de Turismo de Baleares](#)  
[ETB Escola de Turisme S.L.](#)  
[Escuela de Turismo. Lope de Vega. Valencia](#)  
[Escuela de Negocios MBA](#)  
[Escuela Vasca de Cocina y Hostelería](#)  
[Centro Español de Nuevas Profesiones](#)  
[CETA - Escuela Universitaria de Turismo y Gestión Hotelera](#)  
[Escuela Superior de Turismo Tejera Reyes](#)  
[EUSA-CENP. Sevilla](#)

Escuela de Turismo. Cabildo de Lanzarote

ESERP (Barcelona-Madrid)

E.U. del Maresme (Barcelona)

Escuela Superior de Turismo Gaudí (Barcelona)

Escuela de Turismo de Navarra

NOVAULA (Sant Cugat del Vallès-Barcelona)

Escuela Superior de Turismo - Santo Tomás de Aquino (Valencia)

Escuela de Turismo San Cristóbal (Castellón)

Escola d'Hoteleria. Comunidad autónoma de las Islas Baleares

Escuela Superior de Hostelería de Catalunya. Universidad Autónoma de Barcelona

To that list we consider necessary adding: UNIVERSIDAD ESPAÑOLA A DISTANCIA (UNED) [www.uned.es/fac-turismo](http://www.uned.es/fac-turismo) as far as there are many people in Spain obtaining their degree with this distance University.

List of the disciplines regarding “tourism for all” (indicating the degree course, name of the discipline, number of hours, certification)

**There are no disciplines regarding “tourism for all”.**

List of topics regarding “tourism for all” (specifying the reference discipline and the degree course)

**There are no topics regarding “tourism for all”.**

Quantitative synthesis

We suggest the following indicators:

- Ratio of the number of degree courses which provide subjects regarding tourism for all to the total number of tourism degree courses,
- Ratio of the hours/credits of the disciplines specifically regarding tourism for all to the total hours /credits of the degree course (if possible);
- Ratio of the number of hours dedicated under the various disciplines to the topic of “tourism for all” to the total hours of lesson of the degree course (if possible)

**As explained on the first question, the Spanish educational system for Universities is mainly focused towards the commercial side of Tourism and there are no subjects connected to tourism for all.**

Qualitative comment

**There is a big lack of information and formation at university level concerning tourism for all.**

Type of training offer

**Post graduate Master**

---

Cataloguing post graduate masters in the area of tourism for all

**There are no post graduate masters in the area of tourism for all.**

Cataloguing tourism post graduate masters

**There are several masters for post graduates concerning tourism:**

- **Master on M.B.A. Direction and Management of Hotel Enterprises.**
- **Master on Hotel Management.**
- **Master on Business Administration – International Hotel and Resort Management.**
- **Master on Hotel Management – Quality and Innovation Appliances.**
- **Master on Direction and Marketing of Tourist Enterprises.**
- **Master on Hotel and Tourism Management.**
- **Master of Arts in Tourism and Hospitality Management.**
- **Master on Certificate in Hospitality & Tourism Management.**
- **Master on Planning Tourist Destinations.**
- **Master on Specialist on Cultural Tourism.**
- **Master on OMT GTAT. High Management on Politics and Strategies of Tourist Destinations.**
- **Master on Sustainable Management of tourist Destinations.**
- **Master on Management of Tourist and Leisure.**
- **Master on Tourist Management.**
- **Master of Business Administration degree in Hotel and Tourism Management.**
- **Master on Advanced Tourist Studies.**
- **Master on Cultural Management.**
- **Master on Quality Management of the Tourist Industry.**
- **Master on Preservation, Management and Dissemination.**
- **Master on Management of Cultural Tourism Projects.**
- **Master on Cultural Projects Management.**
- **Master on Creation of products on the tourist destinations.**
- **Master on Marketing of the tourist destinations.**

**Masters de turismo en España**

Asturias :

**"Turismo y Gestión Hotelera" ESNE**

Oviedo:

"Savia Amadeus + Agencia de Viajes" LOESTUR

"Protocolo y Atención al Cliente" LOESTUR

"Recepcionista de Hoteles LOESTUR

"Camarera de Pisos" LOESTUR

"Experto en Turismo Rural" LOESTUR

"Guía Turística" LOESTUR

"Turismo Rural" LOESTUR

Gijón :

"Título Propio de Turismo, Segundo Ciclo" Universidad de Oviedo

"Tripulante de Cabina de Pasajeros" Centros Beverly Air

Cantabria :

**"Turismo y Gestión Hotelera" ESNE**

"Master Universitario en Dirección de Empresas Turísticas"

"Turismo, Comercio y Ocio : Nuevos Retos de la Sociedad de Consumo"

Universidad de Cantabria

**"Master Universitario en Dirección de Empresas Turísticas" Universidad de Cantabria**

Bilbao :

"Estudios Superiores en Gestión y Dirección de Empresas Hostelerías" Escuela Superior de Hostelería

"Turismo y Gestión Hotelera" ESNE

"Azafatas Auxiliares de Congresos" CF

"Turismo" Instituto Vasco de Nuevas Carreras

"Técnico en Actividades Hostelerías" Escuela Superior de Hostelería Artxanda

Barcelona :

"Tripulante de Cabina de Pasajeros" Escola Superior Formatic Barna

"Titulado Superior en Protocolo y Relaciones Institucionales Semipresencial" Protocol

"Titulado Superior en Protocolo y Relaciones Institucionales Presencial" Protocol

"Azafata de Vuelo" Escola Superior Formatic Barna

"Carrera de Turismo" Escola Superior Formatic Barna

"Master en Dirección de Empresas Turísticas ESERP

"Master en Gestión Turística" Institut Pompeu Fabra

"Agencia de Viajes" Escola Superior Formatic Barna

"Master en Direcció de Empreses Hoteleres" Escola Universitaria d'Hoteleria i Turisme CETT  
"Tripulante de Cabina de Passajeros" Escola Superior Formatic Barna  
"Master en Agencia de Viajes" Escola Universtària d'Hoteleria i Turisme CETT  
"Master en Gestió de Destinos Turísticos Locales" Escola Universitària d'Hoteleria i Turisme CETT  
"Master en Direcció Estratègica de la Qualitat y el Medio Ambiente en Servicios Turísticos" Escola Universitària d'Hoteleria i Turisme CETT  
"Master en e-Tourism, Estratègies de Marketing y Comercializació" Escola Universitària d'Hoteleria i Turisme CETT  
"Master en Turismo y Mediación Didáctica del Patrimonio" Escola Universitaria d'Hoteleria i Turisme CETT  
"Agente de Viajes" Escuela Marsans  
"Diploma de Postgrado en Alta direcció de Grupos Hoteleros" Universidad Autónoma de Barcelona Postgrados y Doctoras

#### Girona :

"Diploma de Especialización en Planificación y Organización del Turismo de Negocios, Management Event" Fundació Universitat de Girona : Inivació i Formac  
"Diploma de Especialización en Turismo Rural y Nuevas Tecnologías : Tendencias y Oportunidades" Fundación Universitat de Girona : Inovació i Formac

#### Segovia :

"Máster Creación y Gestión de Empresas de Turismo Rural, Deportivo y Aventura" Universidad Sek

#### Madrid :

"Azafata Relaciones Públicas" Stewardess School  
"Azafatas de Congresos" Stewardess School  
"Azafatas de RENFE" Stewardess School  
"Grado Superior Turismo : Agencia de Viajes" Escuela de Hosteleria Fuenllana  
"Grado Superior Turismo : Alojamiento" Escuela de Hosteleria  
"Agente de Viajes" Escuela Marsans Barcelona  
"Amadeus" Escuela Marsans  
"Savia Amadeus" Cenec Servicios Formación  
"Azafata de Congresos" Instituto Vox  
"Especialista en Operaciones Aereas Flight Dispatcher" Instituto Superior Nuevas Profesionas  
"MBA Especialidad en Gestión de Turismo y Tiempo Libre" EOI Escuela de Negocios  
"Master Universitario en Gestión de Eventos Corporativos" Formatic  
"Azafatas de Cruceros" Stewardess School  
"Gestión de Empresas Turístico-Rurales Cámara de Madrid IFE  
"Auxiliar de Tierra (Congresos, Trenes, Cruceros y Aeropuertos) Instituto Vox  
"Preparación Oposición Controlador Aéreo" Instituto Superior Nuevas Profesionas

"Despachador de Vuelo, Flight Dispatcher" Instituto Superior Nuevas Profesiones  
"Azafata de Congresos" Instituto Superior Nuevas Profesiones  
"Azafata de Trenes" Instituto Superior Nuevas Profesiones  
"Azafata de Cruceros" Instituto Superior Nuevas Profesiones  
"Azafata Título Oficial" Instituto Superior Nuevas Profesiones  
"Auxiliar (Azafata de Congresos, Trenes y Cruceros) Instituto Superior Nuevas Profesiones  
"Experto Universitario en Gestión de Eventos Deportivos (Protocolo, Logística, Seguridad) Formatik  
"Auxiliar Vuelo (Tripulante Cabina Pasajeros)" Instituto Superior Nuevas Profesiones  
"Azafatas de Vuelo" Stewardess School  
"Turismo de Salud" Cámara de Madrid IFE  
"Examen Certificado Superior de Español del Turismo" Instituto Vox  
"Auxiliares de Congresos" Instituto Vox  
"Amadeus Agente de Viajes" Instituto Vox  
"Agente de Viajes (Romogado por la UNAV)" Instituto Vox  
"Auxiliares de Tripulante Cabina de Pasajeros (TLP)" Instituto Vox  
"Auxiliar de Vuelo (TLP)" Instituto Vox  
"Azafata de Vuelo (Tripulante Cabina de Pasajeros)" Instituto Vox  
"Master en Dirección de Empresas Turísticas" ESERP  
"Organización de Viajes, Congresos y Exposiciones" Cámara de Madrid  
"Azafata de Congresos, Trenes, Cruceros y Aeropuertos" Instituto Vox  
"Azafata de Tierra" Instituto Vox  
"Turismo y Gestión Hotelera" ESNE  
"Titulo de Tripulante de Cabina de Pasajeros" BAI Escuela de Empresa y Comunicación  
"Azafatas Auxiliares de Congresos, Trenes y Cruceros" Instituto Superior Nuevas Profesiones  
"Turismo Operativo" Formatik  
"Agente de Viajes Internacional" Stewardess School  
"Francés para Relaciones Públicas, Hostelería y Turismo" Cámara de Madrid  
"Turismo y Gestión Hotelera" ESNE  
"Agente de Viajes" APV Formación  
"Carrera de Publicidad y Relaciones" BAI, Escuela de Empresa y Comunicación  
"Azafatas de Vuelo" Instituto Superior Nuevas Profesiones

#### Valencia :

"Secretariado de dirección" Escuela Superior Formatic  
"La Organización y Protocolo en Grandes Eventos (el Caso de la America' Cup 2007)" Universidad Internacional Menéndez Pelayo UIMP  
"Diplomado en Relaciones Públicas y Protocolo" Escuela Superior Formatic  
"Tripulante de Cabina de Pasajeros" CIM Grupo Formación

"Agencia de Viajes" Escuela Superior Formatic  
"Azafata" CIM Grupo Formación  
"Innovación Tecnológica y Turismo Cultural" Universidad Internacional Menéndez Pelayo  
"Guía Oficial de la Comunidad Valenciana" Odema Levante  
"Ciclo Formativo de Grado Superior en Marketing Guía Turístico" Odema Levante  
"Especialista en Turismo Rural" Odema Levante  
"Museología y Museo Gráfica, Guías de Museo" Odema Levante  
"Técnico en Administración de Empresas" Escuela Superior Formatic  
"Tripulante de Cabina de Pasajeros" Escuela Superior Formatic  
"Organización de Eventos" Escuela Superior Formatic  
"Azafatas y Relaciones Publicas" Escuela Superior Formatic  
"Azafata de Vuelo" Escuela Superior Formatic  
"Azafata y RRPP" Escuela Superior Formatic  
"ASL para Amadeus" Escuela Superior Formatic  
"Ofimática" Escuela Superior Formatic

Huelva :

"Master en Turismo (Gestor de Empresas Turísticas) Universidad de Huelva

Sevilla :

"MBA Gestión de Turismo y Tiempo Libre"

Málaga :

"Diplomatura Universitaria en Turismo" Formatic Escuela Europea de Turismo  
"Carrera Europea de Turismo Ciclo 1" Formatik Escuela Europea de Turismo  
"Azafata de Tierra, Aeropuertos y Congresos" Formatik Escuela de Turismo  
"MBA Gestión de Turismo y Tiempo Libre" EOI Escuela de Negocios  
"Azafata – Tripulante de Cabina de Pasajeros" Ministerio Fomento Formatik Escuela Europea de Turismo  
"Agente Oficial de Viajes para la IATA (Internacional Air Travel Association) Formatik Escuela Europea de Turismo  
"Carrera Europea de Marketing y Empresariales : Higher National Diploma Business (HND)

Marbella :

"Experto en Dirección Hotelera" Les Roches Marbella  
"Bachelor in Hospitality" Les Roches Marbella  
"Bachelor of Business Administration" Les Roches Marbella  
"Postgrado en Dirección Hotelera" Les Roches Marbella  
"Master en Dirección Hotelera" Les Roches Marbella  
"Hospitality Management" Les Roches Marbella

“Master en Especialista en Dirección Empresas Turísticas” Les Roches Marbella  
“Especialista en Dirección de Hotel” Les Roches Marbella

Mallorca :

“Técnico en Gestión de Empresa de Servicios Turísticos”  
Formación Profesional y empleo Público

List of the disciplines regarding “tourism for all” (indicating the title of the Masters’ programme, name of the discipline, number of hours, certification)

List of topics regarding “tourism for all” (specifying the reference discipline and the title of the Master)

---

---

---

---

---

Quantitative synthesis

**We suggest the following indicators:**

- Ratio of the number of Masters’ programmes regarding tourism for all to the total number of tourism Masters’ courses,
- Ratio of the hours/credits of the disciplines specifically regarding tourism for all to the total hours /credits of the generic Masters in tourism (if possible);

Qualitative comment

**Unfortunately, masters in Spain are not focused on tourism for all, we find a big lack of information on this subject.**

Type of training offer

### **Training interventions financed by Public Administrations and/or by the ESF**

Cataloguing the training interventions financed in the area of tourism for all specifying (if possible):

- Actuator organism
- Educational programme
- length
- who it's for
- any certification aqt the end of the course

Qualitative comment

**The following training courses are developed by High Schools belonging to the different regional governments which are under the national one. As you will see there is a good offer concerning to Tourism BUT there is a big lack in the educational system concerning to tourism for all.**

Vocational Trainings in connection to tourism are not found in a low educational level in Spain, all the following Vocational training require a higher degree, this means to have passed Baccaulaureate.

All the following courses have the same characteristics in relation to the centre in which are carried out and the requisites to fulfil them:

- These trainings are carried out in Educational Centres, following theoretical-practical trainings.
- Once the training is finished in the educational centre, students will have to complete their practical placements in enterprises connected to these centres, as for instance Training Work Centres.

#### **➤ *Travel Agency Course***

### **Training Plan**

Its contents are joined in the following professional modules:

- **Production and Sale of Tourist Services in Travel Agencies.**
- **Economical-Administrative Management in Travel Agencies.**
- **Organization and Control in Travel Agencies.**
- **Tourist Products and Services Marketing.**
- **Foreign Language.**
- **Second Foreign Language.**
- **Relationships in the Work Background.**
- **Labour Training & Orientation.**

### Professional Competencies

This professional will be able to:

- Sale usage' rights of tourist services and journeys.
- Plan, organize, operate and manage combined journeys.
- Carry out intern and extern administration derived from economical relationships between customers and suppliers.
- Organize and monitor production unities or specific departments of travel agencies.
- Organize, execute and monitor commercial actions of travel agencies to the unity or department of his/her responsibility.

### Job positions to perform

- Salesman on a Travel agency.
- Employee in a reservation's department.
- Programmer or administrative.
- Head of own Department in a travel agency.

After a period of adaptation and training, several positions can be achieved:

- Operative department employee.
- Quality Controller.

- Promoter.
- Professional organizer of Congresses, fairs and other events.
- Commercial delegate.
- Employee of information entities and tourist promotions.
- Employee of tourist consultancy enterprises.
  - o *Lodging Course*

### Training Plan

Its contents are joined in the following professional modules:

- Reception and Customer's Care.
- Floor Governor.
- Organization and control of lodging.
- Products and tourist services marketing.
- Foreign language.
- Second foreign language.
- Relationships in the Work Background.
- Labour Training and Orientation.

### Professional Competencies

This professional will be able to:

- Organize, manage and supervise services of reception, porter's lodge and communications.
- Organize and supervise floor services, public areas, laundry and linen, offering technical and operative assistance.
- Planning and controlling of the lodging area.
- Organize, execute and control the development of commercial actions.

## Job positions to perform

- Lodging area manager.
- Head of Reception's department.
- Reservation's Head of department.
- Receptionist.
- Person in charge of communications.
- Housekeeper.
- Deputy Housekeeper.
- Person in charge of the laundry and linen.
- Public relations.
- Lodging promoter.
- Person in charge of the lodging.
- Camping receptionist.

- o *Tourist Animation*

## Training Plan

- Organization and Management of a small size enterprise dedicated to leisure and socio-educational activities.
- Communicative techniques for animation.
- Games and physical recreational activities for animation.
- Foreign language.
- Second foreign language.
- Labour orientation and training.

## Competencies

This professional will be able to:

- Organize, plan and manage a small size enterprise dedicated to leisure and socio-educational activities.
- Organize, execute and control leisure activities for entertainment.
- Teach and invigorate games and recreational physical activities.
- Organize, execute and control cultural entertainment activities.

### Job positions to perform

- Hotel entertainment
- Showman and Entertainment.
- Outdoors entertainment.
- Tourist Guide.
- Tourist Promoter.
- Publicity and promotion assistant.

- o *Tourist Information and Marketing*

### Training Plan

- Design and Marketing of local and regional tourist products.
- Assistance and guide of groups.
- Tourist Information in destination.
- National and International tourists destinations and products.
- Foreign Language.
- Second foreign language.
- Labour Orientation and Training.

### Professional Competences

This professional will be able to:

- Foresee opportunities of conservation and local and regional development through the creation or improvement of tourist services and products.
- Perform general plans of the company or entity and to specify them in informative actions, marketing and group assistance.
- Organize, develop and evaluate the assistance service and guide tourist groups.
- Organize, execute and control actions and programmes of tourist marketing.
- Communicate, at least in two foreign languages.
- Adapt to new situations generated as a consequence of the changes produced in the techniques and organization used in the field of tourist services.

#### Job positions to perform

- Head of Tourist Information Office.
  - Tourist promoter.
  - Publicity and promotion Assistant.
  - Local tourist Planning Operator.
  - Local Guide.
  - Tourism Guide.
  - Public Relations.
  - Tourist Guide.
  - Technician on events and fairs' organizations.
  - Researcher on tourist markets.
  - Technician in revitalizing tourist centres and destinations.
- o Restaurant Industry

#### Training Plan

- Design and Marketing of local and regional tourist products.
- Assistance and guide of groups.
- Tourist Information in destination.
- National and International tourists destinations and products.
- Foreign Language.
- Second foreign language.
- Labour Orientation and Training.

### Professional Competences

- Organize and supervise supply processes, realization and preservation of culinary elaborations, offering technical and operative assistance.
- Organize and supervise supply processes, realization and preservation of pastry-making, pantry and bakery, offering technical and operative assistance.
- Organize and supervise supply processes of drinks and realization of food and drinks service, offering technical and operative service, advising and paying special attention to customers.
- Plan establishments, areas or departments of production and/or food and drink services and realize the exploitation control.
- Design and marketing of gastronomic offers in different types of establishments, areas or departments in connection with the restaurant industry.

### Job positions to perform

- Head of company store.
- Head of restaurant/manager of restaurant or feasts.
- Head of purchasing.
- Director of production.

- Director of food and drinks.
- Person responsible for catering.
- Consultant.

**Current educational programmes in the field of tourism  
Grand-Duchy of Luxembourg**  
- Report made by info-handicap -

**Courses/training in the field of tourism in Luxembourg**

**1. At the college**

The so-called "Lycée Technique Hôtelier Alexis Heck" is the most important college in the field of tourism in Luxembourg. It offers some courses leading to a professional and technical skills certificate (CATP - certificat d'aptitude technique et professionnelle).

This channel is the more direct way to get "professional skills" but the disadvantage is that not all the choices are giving the possibility to enter universities, ...

At this college there are 4 courses :

<b>for</b>	<b>hotelier- restaurateur</b>	<b>Duration</b>	<b>After studies</b>
	restaurateur :	3 years	possibility to join the open market - to open a restaurant or hotel - possibility to go on studying that matter
	hotelier :	4 years	
<b>for cooking</b>		3 years	possibility to join the open market - to open a restaurant - possibility to go on studying that matter
<b>for technician in the hotel trade</b>		4 years	possibility to join the open market - possibility to go on studying
<b>for technician in tourism</b>		2 years	possibility to join the open market - possibility to go on studying

The topics don't include the idea of "tourism for all"

*For Information* : there is another college offering courses in catering (cooking) - the name of this college is "Lycée Technique de Bonnevoie".

## **2. At the university**

There are no courses regarding tourism at the new University of Luxembourg.

## **3. Other trainings or information meetings**

Some trainings/information meetings in the matter of tourism are organised in different ways:

- Receptionist in hotel (2 months)
- Welcoming tourists in Luxembourg (4 hours)

### **• Receptionist in hotel**

The administration of employment (Administration de l'emploi - ADEM), the national professional training centre of Esch (Centre National de Formation Professionnelle Continue d'Esch) and the national federation of hotel keepers, restaurateurs, Café owners in Lux. (Fédération Nationale des Hôteliers, Restaurateurs et Cafetiers du Grand-Duché de Luxembourg-Horesca) are organising together this training to become receptionist in hotels as a special measure to reintegrate the professional world.

The minimum required : the languages French, German and English, to be unemployed (registered at the administration of employment and to be autonomous.

After the training, the ADEM supports participants to find a job.

The topics don't include for the time being the idea of "tourism for all" but this will be perhaps possible in the next one. Info-Handicap would be responsible for that new module.

### **• Welcoming tourists in Luxembourg**

The National tourist board is organising different seminars in order to give the manager of hotels - restaurants - campings - ... a view on the existing brochures of information.

This is organised upon request in regions or in hotels. The basis for organising this meeting is to get sufficient participants.

In the past, info-handicap was present at some information meetings and this will probably be the case in future in hotels...

## **Preliminary report from Sweden regarding tourism training**

### **Report guidelines**

Types of training offer

### **University courses**

Cataloguing of tourism degree courses (indicating any specifics, such as length of degree course, typologies, for example Three-year degree course, Specialisation degree, etc.)

1. Gotland University: Tourism and Experience. 3 year degree course.
2. University of Kalmar: Tourism programme. 3 year degree course.
3. Karlstad University: Tourism. 3 year degree course. Specialisation business.
4. Karlstad University: Tourism. 3 year degree course. Specialisation cultural geography.
5. Södertörns högskola: Tourism studies. 3 - 3,5 year degree course.
6. Mid Sweden University. Tourism Studies. Specialisation tourism management.
7. Mid Sweden University: Tourism Studies. Specialisation tourism experiences.
8. Lund University. Masters programme in service management. Includes 3 years undergraduate studies (bachelor's degree) + 1 year graduate studies. Specialisation hotel and restaurant.
9. Lund University. Masters programme in service management. Includes 3 years undergraduate studies (bachelor's degree) + 1 year graduate studies. Specialisation tourism.
10. Umeå University. Undergraduate programme in geographic information systems. 3 year degree course. Specialisation tourism industry.
11. Umeå University. Tourism programme. 3 year degree course. Specialisation tourism geography.
12. Högskolan Dalarna. Tourism and travel science programme. 3 year degree course. Specialisation business/economics/cultural geography/sociology.
13. Örebro University: Higher Hotel programme. 3 year degree course.
14. Örebro University: Ecological Tourism. 2 years undergraduate studies.

---

List of the disciplines regarding “tourism for all” (indicating the degree course, name of the discipline, number of hours, certification)

---

---

---

List of topics regarding “tourism for all” (specifying the reference discipline and the degree course)

---

---

Quantitative synthesis

**We suggest the following indicators:**

- Ratio of the number of degree courses which provide subjects regarding tourism for all to the total number of tourism degree courses,
  - Ratio of the hours/credits of the disciplines specifically regarding tourism for all to the total hours /credits of the degree course (if possible);
  - Ratio of the number of hours dedicated under the various disciplines to the topic of “tourism for all” to the total hours of lesson of the degree course (if possible)
- 
- 
- 

Qualitative comment

From the answers so far the topic of “tourism for all” is not something that has a place in the course descriptions; some say that it’s up to the individual teacher to bring it up in his or her specific course. Some say that it “should” be woven in to all courses but that it’s not specified anywhere. One or two say that some students have taken it as subject for a thesis.

---

---

---

Type of training offer

---

**Post graduate Master**

---

Cataloguing post graduate masters in the area of tourism for all

---

---

Cataloguing tourism post graduate masters

1. Göteborg University: Integrated Masters Programme, Tourism and Hospitality Management.
  2. Högskolan Dalarna: European Tourism Management.
  3. Luleå University of Technology: Experience Industry/Creative Business.
  4. Karlstad University: Tourism.
  5. Mid Sweden University: Tourism Management.
  6. Mid Sweden University: Tourism Experiences.
  7. Lund University: Masters Programme in Service Management. Specialisation hotel and restaurant.
  8. Lund University: Masters Programme in Service management. Specialisation Tourism
- 
- 
- 

List of the disciplines regarding "tourism for all" (indicating the title of the Masters' programme, name of the discipline, number of hours, certification)

---

---

List of topics regarding "tourism for all" (specifying the reference discipline and the title of the Master)

---

---

---

---

Quantitative synthesis

**We suggest the following indicators:**

- Ratio of the number of Masters' programmes regarding tourism for all to the total number of tourism Masters' courses,
- Ratio of the hours/credits of the disciplines specifically regarding tourism for all to the total hours /credits of the generic Masters in tourism (if possible);

Qualitative comment

---

---

Type of training offer

**Training interventions financed by Public Administrations and/or by the ESF**

Cataloguing the training interventions financed in the area of tourism for all specifying (if possible):

- Actuator organism
- Educational programme
- length
- who it's for
- any certification aqt the end of the course

**I. Advanced Vocational Education (AVE/KY).**

The Swedish Agency of AVE.

Post-secondary education..

1-3 years.

A course of minimum 40 points (1 week equals 1 point) will result in an AVE degree.

1. Experience tourism: specialisation restaurant/visitor/event industry. 80p. Nyköping Strand Utbildningscenter.
2. Business Tourism – management training, meeting industry. 80p. Västerås, Wennerströmska
3. Culture Tourism with marketing. 100p. Lidköping, Högskolan Online
4. KY Management & Entrepreneurship in Hotel and Restaurant. 80p. Vision Vimmerby AB.
5. Management in the Tourism Industry. 80p. Malmö, utbildningsförvaltningen.
6. Tourism and Service. 80p. Båstad, Akademi Båstad
7. Wilderness Tourism. 80p. Strömsund, Komvux.
8. KY - travel/hotel/ and conferences.80p. Söderköpinge, turistakademin.

9. Tour guide/travel producer/receptionist. 40p. Uddevalla, vuxenutbildningcentrum.
10. Tourism entrepreneur. 80p. Örnsköldsvik.
11. Hotel and restaurant management. 80p. Jönköping, Tultra Utbildnings AB.
12. Travel and Arrangements. 80p. Skellefteå, Skeria Utveckling.
13. The Experience Industry. 50p. Sävsjö, Avena Lärcentrum.
14. Tourism coordinator. 80p. Tomelilla turismutbildning.
15. Tourism and ski instruction. 80p. Orsa, Swedish College of Travel Tourism.
16. Tourism in major city regions. 90p. Haninge.
17. Travel sales. 80p. Uppsala, Yrkesakademin AB.
18. Certified guide, host and tour guide. 40p. Båstad, Akademi Båstad.
19. Hotel Management. 80p. Stockholm. Frans Schartau Vuxengymnasium.
20. AVE – nature tourism. 80p. Landstinget Dalarna.
21. Travel and Tourism. 80p. Stockholm, Frans Schartau Vuxengymnasium.
22. Service and Tourism Management. Östersund, Lernia AB.
23. Events in maritime and coastal settings. 80p. Kungälv, Vuxenutbildningen.
24. Receptionist and conference manager. 40p. Göteborg.
25. Travel consultant with TRAC diploma. 80p. Göteborgs Stad Studium.
26. Swedish Ski-instructors programme. 60p. Åre, komvux.
27. Restaurant science. 80p. Håbo, Bildningscenter JF.
28. Gastronomi – production and management. 80p. Huddinge, Kompetenskompaniet Väst AB.

## II. Secondary education (gymnasium).

### 1. The Swedish Municipalities.

- National programmes. 2500 points. (25p. equals 1 week of full time studies).

Trade and administration, specialisation Tourism and Travel.  
Hotel and restaurant, specialisation tourism.

- Tourism gymnasium
- Adult education

### 2. Folk High Schools

### Qualitative comment

Regarding the AVE - from the answers I have gotten so far one can gather that the aspect of "tourism for all" seems to be lacking in the curriculum.

Regarding the secondary education – nothing is said specifically in the national course plans. The number of schools offering some kind of tourism education are far too many to check individually, but I have asked some and it seems that a theme day with the aspect of tourism for all is the extent of it.



Progetto EU.FOR.ME finanziato dalla Commissione Europea Direzione Generale Istruzione e Cultura, Azioni Congiunte  
Project financed by the European Commission - Education and Culture - Joint Actions  
Agreement n°: 119645-JA-1-2004-1-IT-JOINTCALL-INDI

