

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>1</sup></b>	
<b><u>SERVIZI TURISTICI</u></b>	
<b>Processo</b>	Servizi di viaggio e accompagnamento
<b>Sequenza di processo</b>	Sviluppo di piani di promozione turistica
<b>Area di Attività</b>	ADA 1.1 Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali
<b>Qualificazione regionale</b>	Tecnico della progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico e promozione del territorio
<b>Referenziamenti</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive ed assimilati
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 79.90.19 Altri servizi:attività di promozione turistica
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	Opera nel settore delle attività di servizi alle imprese connesse al marketing turistico e alla promozione del territorio. Gestisce le fasi operative dell'attività, analizza il mercato, raccoglie dati, interroga banche dati, elabora statistiche per il mercato, ricerca e valuta preventivi relativi ai servizi turistici, progetta piani di sviluppo e promozione locale - fasi, queste, indispensabili per lavorare allo sviluppo e alla promozione turistica del territorio.

<sup>1</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b> Analisi del territorio di riferimento	
<b>Risultato atteso</b> Raccogliere informazioni strutturate su fattori e aspetti peculiari del territorio di riferimento attraverso l'utilizzo di diversi strumenti di ricerca per verificare le tendenze di mercato e le offerte già presenti sul territorio	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• analizzare varie fonti di informazioni (orari, tariffari, libri, cataloghi, banche dati..) estrapolandoli da supporti informatici e cartacei</li> <li>• decodificare i feedback provenienti dal mercato di riferimento per poter strutturare interventi di promozione mirati</li> <li>• interpretare motivazioni, gusti e comportamenti, delineando le aspettative del target di riferimento</li> <li>• realizzare attività di studio e di analisi del mercato e della concorrenza per strutturare offerte specifiche e contestualizzate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• banche dati statistiche per l'analisi dei principali parametri di riferimento del settore turistico</li> <li>• principali metodologie della ricerca di mercato per svolgere indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, analisi banche dati specifiche</li> <li>• specificità del territorio per sviluppare proposte coerenti con gli aspetti peculiari del contesto di riferimento</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Analisi del territorio di riferimento. Raccogliere informazioni strutturate su fattori e aspetti peculiari del territorio di riferimento attraverso l'utilizzo di diversi strumenti di ricerca per verificare le tendenze di mercato e le offerte già presenti sul territorio.	Le operazioni di informazione e catalogazione delle caratteristiche del territorio in riferimento al mercato del settore turistico.	Creazioni di database contenenti informazioni di varia natura circa le caratteristiche del territorio, creazione di cataloghi, documenti, di informazione, stesura di report di benchmarking.



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b>	
Progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico	
<b>Risultato atteso</b>	
Strutturare un pacchetto di offerta turistica basato sulle connotazioni essenziali del territorio che risponda alle esigenze del target di clienti identificato utilizzando tecniche di marketing proprie del sistema turismo	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• negoziare con colleghi e collaboratori le soluzioni comunicative migliori</li> <li>• programmare la promozione dei piani attraverso i vari mezzi di comunicazione scegliendo quello più efficace ed efficiente</li> <li>• redigere documenti di proposta e programmazione finalizzati alla qualità degli interventi</li> <li>• strutturare attività promozionali e pubblicitarie specifiche (comunicati stampa, depliant, cataloghi, manifesti, articoli...) secondo il tipo di attività individuata</li> <li>• valutare gli aspetti economici delle iniziative di promozione, calcolando i singoli costi e negoziando i prezzi migliori con i fornitori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• budgeting per la quantificazione dell'entità dell'investimento necessario e valutazione della sostenibilità dell'iniziativa</li> <li>• elementi di psicologia per poter individuare la clientela potenziale e progettare specifiche iniziative</li> <li>• funzionamento di tour operator, agenzie di viaggi e compagnie di trasporti per poter integrare al meglio i vari attori coinvolti nella promozione</li> <li>• leve del marketing mix: prodotto, prezzo, distribuzione, pubblicità</li> <li>• marketing operativo per utilizzarne in maniera efficace i modelli e gli strumenti: meccanismi e strategie di comunicazione pubblicitaria, leva promozionale</li> <li>• modelli e strumenti del marketing strategico: posizionamento prodotto, analisi per matrici, metodi di segmentazione, portafoglio prodotti</li> <li>• teorie del marketing per poter utilizzarne le strategie rispetto a bisogni e domanda, settori e mercati, posizionamento strategico, vantaggio competitivo, targeting e segmentation, marketing management</li> </ul>



## Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico.</p> <p>Strutturare un pacchetto di offerta turistica basato sulle connotazioni essenziali del territorio che risponda alle esigenze del target di clienti identificato utilizzando tecniche di marketing proprie del sistema turismo.</p>	<p>Le operazioni di promozione dell'offerta turistica.</p>	<p>Ideazione di piani di promozione e comunicazione dell'offerta turistica, identificazione dei diversi canali e delle diverse tecniche promozionali, individuazione di un mix canali e contenuti promozionali tale da garantire la massima penetrazione del mercato.</p>



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b> Promozione del territorio locale	
<b>Risultato atteso</b>	
Definire con i soggetti specifici (pubblici e/o privati) l'immagine turistica del territorio, i piani di qualificazione ed articolazione dell'offerta turistica integrata e le azioni di miglioramento e sviluppo della stessa, per promuovere la costruzione di un sistema partecipativo di orientamento e di informazione all'impresa e agli enti erogatori dei servizi pubblici nonché sviluppare azioni di promozione, in Italia e all'estero, di Turismo	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• facilitare la collaborazione con istituzioni, enti, soggetti economici e imprenditoriali per la realizzazione degli interventi progettati</li> <li>• identificare i bisogni e le aspettative che caratterizzano la popolazione di un territorio per poter strutturare l'attività di promozione più efficace</li> <li>• identificare le priorità di intervento di un territorio per strutturare la promozione più efficace</li> <li>• interagire con compagnie di trasporti, strutture ricettive e turistiche in genere per il loro coinvolgimento all'interno di iniziative specifiche di promozione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• metodologie di analisi e programmazione per strutturare percorsi di studio e programmazioni di attività specifici del territorio</li> <li>• metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività</li> <li>• tecniche di vendita per meglio promuovere il territorio</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Promozione del territorio locale. Definire con i soggetti specifici (pubblici e/o privati) l'immagine turistica del territorio, i piani di qualificazione ed articolazione dell'offerta turistica integrata e le azioni di miglioramento e sviluppo della stessa, per promuovere la costruzione di un sistema partecipativo di orientamento e di informazione all'impresa e agli enti erogatori dei servizi pubblici nonché sviluppare azioni di promozione, in Italia e all'estero, di Turismo.	Le operazioni di organizzazione delle iniziative per la qualificazione dell'offerta turistica.	Individuazione degli attrattori turistici locali e dei servizi presenti sul territorio, ideazioni di progetti di sviluppo e miglioramento della promozione turistica.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 4 - Titolo</b>	
Valutazione e controllo dell'andamento di mercato dei prodotti / servizi realizzati	
<b>Risultato atteso</b>	
Effettuare il controllo dei piani di sviluppo turistico per il monitoraggio sui servizi erogati dal sistema di offerta turistica	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• creare occasioni di scambio e di dialogo con gli altri operatori coinvolti nell'attività progettuale circa gli obiettivi prefissati ed i risultati raggiunti</li> <li>• interpretare l'andamento delle attività, analizzandone punti di forza e di debolezza nonché eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi previsti</li> <li>• monitorare la soddisfazione dei clienti/utenti per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche</li> <li>• presentare alla committenza dati significativi circa le attività realizzate e la soddisfazione del cliente, nonché proposte di ulteriori attività da poter realizzare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• basi di statistica per poter elaborare report di monitoraggio dei lavori svolti</li> <li>• contabilità di base per poter essere in grado di valutare economicamente le iniziative svolte e da svolgere</li> <li>• customer satisfaction per applicare i principali strumenti e metodi relativi alla valutazione dei risultati raggiunti dall'intervento nel suo complesso</li> <li>• funzionamento degli strumenti informatici per poter gestire i dati in forma automatizzata</li> <li>• networking per avviare un lavoro di rete e coinvolgere i partner progettuali in un monitoraggio strutturato sull'attività svolta</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Valutazione e controllo dell'andamento di mercato dei prodotti / servizi realizzati. Effettuare il controllo dei piani di sviluppo turistico per il monitoraggio sui servizi erogati dal sistema di offerta turistica.	Le operazioni di monitoraggio e controllo dei servizi erogati.	Creazioni di database per il monitoraggio dei servizi erogati.