



**DGI**  
**TOURISM**

Promoting sustainable thinking in  
vocational education and training in tourism

# PIANO FORMATIVO

## Manuale

5 Aprile 2023  
Versione 1.0



Co-funded by the European  
Union

## »» Publication Information

Contributors: Atlantis Engineering SA (Greece); Berufsschule für Handel und Reisen (Austria); Enaip Lombardia (Italy); Green Destinations (The Netherlands); Travel2Fit (Greece); X23 (Italy)

Publication date: 5 April 2023

## »» Project Information

Call for proposals: KA220-VET - Cooperation partnerships in vocational education and training

Project title: DGI Tourism

Proposal number: 2021-1-IT01-KA220-VET-000033136

GA number: KA220-VET-FF542C7A

Project duration and start: 24 Months; February 15, 2022

Lead beneficiary: X23 (Italy)

Project partners: Atlantis Engineering SA (Greece); Berufsschule für Handel und Reisen (Austria); Enaip Lombardia (Italy); Green Destinations (The Netherlands); Travel2Fit (Greece)

Project website: [www.dgi-tourism.eu](http://www.dgi-tourism.eu)

Project contact: Marika Mazzi Boém - Lead Partner  
[marika.mazzi.boem@x-23.org](mailto:marika.mazzi.boem@x-23.org)

# Indice dei Contenuti

<b>02</b>	Introduzione
<b>03</b>	Come usare questo Manuale
<b>04</b>	Il Piano Formativo "DGI Tourism"  Unità 1 Il Mercato del Turismo  Unità 2  Sostenibilità ambientale, sociale, culturale ed economica nel turismo  Unit 3  La digitalizzazione come strumento per lo sviluppo del settore turistico
<b>12</b>	Indicazioni Generali



# Introduzione

---

Il progetto **DGI Tourism (Turismo Digitale, Green e Innovativo)** cerca di adattare l'offerta di istruzione e formazione professionale (VET) alle sfide dell'era digitale e del cambiamento climatico, adattandosi in modo innovativo al post-COVID e alle esigenze del settore dei viaggi e del turismo, per consentire una **transizione graduale** verso **strategie più sostenibili** e un settore del turismo **a prova di futuro**.

Questo manuale delinea il **Piano formativo DGI Tourism**, adattabile a studenti, formatori, educatori e professionisti.

Il piano formativo si concentra su quanto segue:

- migliorare le competenze dei professionisti del settore nello **sviluppo e nella promozione di prodotti turistici sostenibili**
- aumentare la **consapevolezza ambientale e socio-culturale** dei futuri professionisti del turismo
- migliorare le competenze per contribuire alla **trasformazione digitale** e promuovere approcci innovativi allo sviluppo e alla gestione del turismo.



# Come usare questo Manuale

---

## Obiettivo

Questo manuale è stato sviluppato per i **Centri di Formazione Professionale, i formatori e i professionisti di settore**, al fine di supportare lo sviluppo e l'adattamento di corsi di formazione che racchiudano i principi di digitalizzazione, sostenibilità e innovazione promossi dal progetto attraverso:

- Adozione del **profilo ECVET** per professionisti del turismo DGI
- Messa in pratica di una **metodologia formativa snella e tecniche di valutazione della qualità**
- Adattamento di **contenuti formativi pertinenti** per le esigenze emergenti nell'ambito didattico-formativo e i valori di riferimento

## Personalizzazione

Il piano formativo è progettato per creare **percorsi personalizzabili** per gli utenti a cui si rivolge attraverso:

- Possibilità di modulare **argomenti specifici e aree di interesse** all'interno di ciascuna unità
- Definire lo sviluppo e la promozione di **specifiche tipologie di esperienze turistiche o nicchie di mercato a cui la formazione è destinata**

## Destinatari

Progettato specificamente per essere adattabile e flessibile, il piano di formazione offre opzioni per l'erogazione della formazione in aula e online.



# Il Piano Formativo DGI Tourism

Il Piano Formativo DGI Tourism è adattabile alle esigenze in evoluzione del settore turistico ed è ancorato ai principi della sostenibilità. È concepito per essere in prima linea nella promozione e guida di professionisti più responsabili e orientati ad un settore del turismo più sostenibile.

Questo documento descrive l'impostazione di base e i contenuti di un corso di formazione DGI Tourism insieme ai risultati di apprendimento associati e ai punti di credito ECVET. Il profilo ECVET delineato in questo manuale fornisce le conoscenze, le abilità e le competenze relative allo sviluppo e alla promozione di prodotti turistici sostenibili al fine di aumentare la consapevolezza delle sfide attuali e della digitalizzazione del settore turistico.

Le competenze definite in questo piano formativo derivano dai risultati della prima fase di progetto (PR1) che ha identificato i seguenti framework teorici come base per lo sviluppo di una struttura di argomenti orientata al mercato in un curriculum modulare: (1) Quadro europeo delle competenze digitali (DigComp Framework); (2) Total Quality Management; (3) Quadro europeo delle competenze per la sostenibilità (GreenComp Framework).

## ■ Pre-requisiti

- Competenze informatiche di base secondo il livello europeo
- Competenze linguistiche di livello europeo B1
- Competenze tecniche di base del turismo:
  - Tecnica turistica
  - Itinerari turistici
  - Legislazione turistica
- Contabilità e amministrazione

## ■ Risultati attesi

- Acquisizione di competenze oggettive
- Laboratori applicativi
- Project work di simulazione della vita reale



# Unità 1

## Il Mercato del Turismo:

Evoluzione e tendenze, sviluppo e promozione di un territorio in un'ottica di innovazione e nuove tecnologie

---

### Competenze di riferimento

#### Specifiche

- Conoscere e analizzare in modo innovativo le tendenze e le caratteristiche del turismo tipiche di un determinato territorio nonché i processi necessari per il suo sviluppo e promozione
- Progettare e realizzare servizi turistici innovativi anche in relazione alle nuove tendenze e tecnologie emergenti del settore

#### Trasversali

- Interagire nel gruppo di lavoro, adottando metodi e comportamenti comunicativi che possano garantire il raggiungimento di un obiettivo comune
- Assumere comportamenti e strategie funzionali ad un'efficace ed efficiente esecuzione delle attività
- Risolvere problemi relativi al settore tecnico di riferimento utilizzando concetti, metodi e strumenti matematici e potenziando le competenze relative all'uso delle lingue straniere
- Promuovere un approccio proattivo alla risoluzione dei problemi che consenta lo sviluppo dell'innovazione sulla base degli attuali problemi e/o potenzialità esistenti

### Durata

Sotto-unità 1: 12 ore

Sotto-unità 2: 8 ore

Sotto-unità 3: 12 ore

**Totale: 32 ore**

### Framework teorici di Riferimento

#### Total Quality Management

- Approccio strategico e sistemico
- Approccio centrato sull'utilizzatore

### Punti ECVET

1.92 punti per unità  
(parametro 0.06 per ora)

### Risultati Specifici dell'Apprendimento

Ricerca e analisi di prodotti e servizi turistici innovativi





## SOTTO-UNITÀ 1

**Tendenze ed evoluzione degli scenari nel mercato turistico: processi di lavoro, esigenze e abitudini di acquisto, utilizzo di prodotti e servizi**

---

- Analisi storico-socio-economica del settore turistico che definisce il sistema turistico corrente
- Evoluzione di domanda e offerta turistica, modelli e stili di consumo dell'esperienza turistica
- Nuove competenze, tecnologie, e strumenti IT nel turismo
- Comunicazione efficace e storytelling nel turismo
- La relazione con il cliente per la migliore customer experience: l'approccio buyer-persona come strumento preparatorio per personalizzare l'esperienza turistica
- Potenziali argomenti ulteriori: impatto del COVID-19 sul settore turistico, nozioni di scienze della comunicazione, competenze di riferimento basate su EU Pact for Skills



## SOTTO-UNITÀ 2

**Sistemi di lettura e identificazione del potenziale turistico delle risorse culturali, locali, paesaggistiche, enogastronomiche**

---

- Comprendere e identificare i valori chiave di risorse, prodotti e servizi attuali e potenziali relativi al loro significato ecologico, culturale, patrimoniale, estetico e scientifico
- Sviluppare itinerari turistici, percorsi e circuiti turistici efficaci per lo sviluppo di esperienze turistiche significative
- Potenziali argomenti ulteriori: turismo slow, turismo esperienziale, agriturismo, enoturismo, turismo sportivo e altri segmenti del turismo di nicchia



## SOTTO-UNITÀ 3

**Tecniche per la progettazione e realizzazione di servizi turistici innovativi: normativa di riferimento, quadri per l'innovazione, standard aziendali, e problem- solving**

---

- Norme di riferimento Europee relative al turismo
- Migliorare le competenze innovative attraverso nuovi quadri di progettazione e flussi di lavoro
- Gestione dei prodotti turistici, inclusa la gestione delle entrate, del rischio e dell'impatto
- Creare e ampliare le risorse turistiche e le opportunità di diversificazione dei prodotti
- Standard internazionali del settore nello sviluppo e nella gestione di prodotti e destinazioni turistiche
- Potenziali argomenti ulteriori: inclusione di genere e diversità, accreditamento e certificazione nel settore turistico, resilienza del turismo



## Unità 2

# Sostenibilità ambientale, sociale, culturale ed economica nel turismo

---

### Competenze di riferimento

#### Specifiche

- Definire e applicare il concetto di sostenibilità ambientale, sociale ed economica nel turismo
- Sviluppare e implementare servizi turistici sostenibili, finalizzati alla valorizzazione e all'integrazione delle risorse ambientali, culturali ed economiche di un territorio in un'ottica di innovazione e sostenibilità

#### Trasversali

- Interagire nel gruppo di lavoro, adottando metodi e comportamenti comunicativi che possano garantire il raggiungimento di un obiettivo comune
- Assumere comportamenti e strategie funzionali ad un'efficace ed efficiente esecuzione delle attività
- Risolvere problemi relativi al settore tecnico di riferimento utilizzando concetti, metodi e strumenti matematici e potenziando le competenze relative all'uso delle lingue straniere

### Durata

Sotto-unità 1: 12 ore

Sotto-unità 2: 8 ore

Sotto-unità 3: 12 ore

**Totale: 32 ore**

### Punti ECVET

1.92 punti per unità  
(parametro 0.06 per ora)

### Risultati Specifici dell'Apprendimento

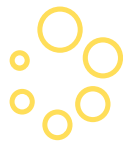
Progettazione e presentazione di un prodotto/servizio turistico innovativo e sostenibile

### Framework teorici di Riferimento

#### GreenComp Framework

- Fare propri ed implementare i valori della sostenibilità
- Comprendere la complessità della sostenibilità





## SOTTO-UNITÀ 1

### Criteria di riferimento per uno sviluppo turistico sostenibile

---

- Storia ed evoluzione del turismo
- Turismo per l'Agenda 2030: UN Sustainable Development Goals (SDGs)
- Comprendere i pilastri della sostenibilità:
  - Sostenibilità Economica: Turismo per lo sviluppo economico
  - Sostenibilità Ambientale: Turismo come strumento per la conservazione ambientale, la riduzione dell'inquinamento e l'azione per il clima
  - Sostenibilità Socio-culturale: Turismo per la conservazione culturale & la salvaguardia del patrimonio, la promozione dei diritti umani, la partecipazione e l'accessibilità
- Pensiero Sistemico: comprendere la complessità della sostenibilità e dei sistemi turistici
- Potenziali argomenti ulteriori: Turismo nell'economia green e circolare, la Dichiarazione di Glasgow, Global Plastics Initiative



## SOTTO-UNITÀ 2

### Governance e gestione sostenibile dei prodotti e delle destinazioni turistiche:

---

- Pratiche e strumenti di gestione degli impatti del turismo
- Risposte ai 'compromessi' derivanti dal turismo sostenibile
- Gestione turistica rivolta ad evitare over- e under-tourism
- Gestione delle destinazioni del turismo sostenibile
- Potenziali argomenti ulteriori: Gestione delle nicchie turistiche (Community-based tourism, ecoturismo, turismo indigeno)



## SOTTO-UNITÀ 3

### Integrare la sostenibilità nello sviluppo di prodotti e servizi turistici

---

- Buone pratiche rivolte alla:
  - Localizzazione della catena di approvvigionamento turistico
  - Sviluppo della comunità e miglioramento del benessere sociale
  - Conservazione ambientale
  - Conservazione culturale e del patrimonio
- Ridurre l'impatto ambientale di attività e destinazioni turistiche e il consumo di energia
- Mitigazione e adattamento al cambiamento climatico
- Potenziali argomenti ulteriori: Green energy, tutela degli animali, turismo responsabile, principi di etica dell'impatto

## ■ Metodologie Formative

- In aula
- Laboratorio professionale/digitale
- Formazione On the job
- Apprendimento in situazione reale
- E-learning/FAD
- Esercizio individuale
- Incontri con esperti IT
- Tutorial di Gruppo
- Visite alle aziende
- Workshop
- Simulazioni

## ■ Strumenti didattici

- Materiale didattico cartaceo e digitale
- Video
- Case history
- Esercizi

## ■ Verifica e Valutazione

- Colloquio tecnico
- Osservazione On the job
- Test di verifica individuali/test simulati
- Test di verifica di gruppo/test simulati
- Project work
- Peer education/revisione

## Unità 3

# La digitalizzazione come strumento per lo sviluppo del settore turistico

---

### Competenze di riferimento

#### Specifiche

- Implementare nuove tecnologie e approcci innovativi nella gestione del turismo
- Definire, progettare e realizzare nuove modalità di comunicazione e relazione con il cliente grazie alla cultura digitale
- Sviluppare un piano di comunicazione turistica con un focus sulla gestione delle attività di social media marketing

#### Trasversali

- Interagire nel gruppo di lavoro, adottando metodi e comportamenti comunicativi che possano garantire il raggiungimento di un obiettivo comune
- Assumere comportamenti e strategie funzionali ad un'efficace ed efficiente esecuzione delle attività
- Risolvere problemi relativi al settore tecnico di riferimento utilizzando concetti, metodi e strumenti matematici e potenziando le competenze relative all'uso delle lingue straniere

### Durata

Sotto-unità 1: 12 ore

Sotto-unità 2: 8 ore

Sotto-unità 3: 12 ore

**Totale: 32 ore**

### Punti ECVET

1.92 punti per unità  
(parametro 0.06 per ora)

### Risultati Specifici dell'Apprendimento

Progettazione e presentazione di un piano di marketing per il turismo

### Framework teorici Riferimento

#### DigComp Framework

Contenuti curriculari

- I contenuti digitali e le OER sono ampiamente promossi e utilizzati
- I curricula sono ridisegnati o reinterpretati per riflettere le possibilità pedagogiche offerte dalle tecnologie digitali

Collaborazione e Networking

- Vengono promossi networking, condivisione e collaborazione
- Viene adottato un approccio strategico alla comunicazione
- Sviluppo di partenariati





## SOTTO-UNITÀ 1

### Trasformazione digitale nel settore turistico

---

- Introduzione all'ambiente digitale nel settore turistico
- Il ruolo critico degli approcci decisionali basati sui dati
- Applicazione e gestione delle nuove tecnologie per servizi turistici innovativi e loro impatti
- Trasformazione dell'economia digitale e sviluppo delle competenze
- Approccio orientato alla soluzione per l'implementazione degli strumenti IT
- Potenziali argomenti ulteriori: Design thinking for IT service providers, AI Intelligenza Artificiale, Big Data, VR Realtà Virtuale, Turismo 4.0



## SUB-UNIT 2

### E-commerce e nuovi approcci al marketing del turismo: content marketing, social media marketing, strategie di marketing turistico cross-mediale e multicanale

---

- Comprendere nuovi tipi di intermediari nel servizio/consumo turistico
- Modelli di business digitale e requisiti da integrare
- Connettività mobile, comunicazione digitale, vendita online e soluzioni contactless
- Comprendere lo scenario in evoluzione del marketing turistico
- Approcci basati sui dati nella relazione col cliente
- Campagne turistiche digitali e strategie di marketing online per prodotti e destinazioni turistiche
- Potenziali argomenti ulteriori: Search engine optimisation (SEO), influencer marketing



## SOTTO-UNITÀ 3

### Il nuovo rapporto con il cliente e le nuove figure professionali: condivisione responsabile dei dati nel Turismo

---

- Dati raccolti, elaborati e condivisi nel settore turistico
- Pratiche e strumenti riguardanti l'intero ciclo di vita dei dati nel settore turistico
- Modalità di trattamento dei dati responsabili ed etiche
- Quadro di riferimento legale per la gestione e protezione dati in UE

# Indicazioni Generali

---

## Quadro di Riferimento

Questo piano formativo utilizza i seguenti quadri di riferimento:

- EQF livello 4
- 0.06 punti ECVET per ora
- 32 ore di formazione per unità

## Personalizzazione

- Ogni sotto unità propone una lista di potenziali argomenti ulteriori come suggerimento per la personalizzazione del materiale formativo
- La personalizzazione dei contenuti formativi può essere regolata per accogliere quanto segue (ma non limitato a):
  - Argomenti specifici desiderati
  - Mercati di nicchia turistici specifici di interesse
  - Conoscenza e aggiornamento tecnologico
  - Livello EQF e ogni studente della formazione professionale

## Fruizione

- I Certification Book, contenenti possibili domande e risposte utili per la valutazione e Certificazione finale, possono essere forniti solo agli studenti frequentanti il corso
- Ogni unità è propedeutica all'unità successiva
- Si suggerisce di riprendere al termine di tutto il percorso formativo la unità 1 relativa alla Innovazione poichè può essere un riferimento utile e in questa fase più consapevole per il workshop finale di progettazione di un servizio turistico innovativo.





Il supporto della Commissione Europea alla creazione di questa pubblicazione non comprende l'approvazione dei contenuti che riflettono il solo punto di vista degli autori. La Commissione non è responsabile di qualsivoglia utilizzo venga fatto delle informazioni qui contenute.

#### Partner del Progetto



Co-funded by the European Union