



Relazione tecnica  
Profilo ECVET professionisti DGI Tourism -  
Turismo Digitale, Green ed Innovativo

Risultato di progetto 2 (PR2) -  
Sezione 1



Co-funded by the European  
Union

## >> Informazioni sulla pubblicazione

Partner coinvolti: Atlantis Engineering SA (Grecia); Berufsschule für Handel und Reisen (Austria); Enaip Lombardia (Italia); Destinazioni verdi (Paesi Bassi); Travel2Fit (Grecia); X23 (Italia)

Data di pubblicazione: 5 aprile 2023

## >> Informazioni di progetto

Bando Erasmus: KA220-VET - Partenariati di cooperazione nell'istruzione e formazione professionale

Titolo del progetto: DGI Turismo

Numero proposta: 2021-1-IT01-KA220-VET-000033136

Numero GA: KA220-VET-FF542C7A

Durata e inizio del progetto: 24 mesi; 15 febbraio 2022

Beneficiario principale/capofila: X23 (Italia)

Partner del progetto: Atlantis Engineering SA (Grecia); Berufsschule für Handel und Reisen (Austria); Enaip Lombardia (Italia); Destinazioni verdi (Paesi Bassi); Travel2Fit (Grecia)

Sito web del progetto: [www.dgi-tourism.eu](http://www.dgi-tourism.eu)

Contatto del progetto: Marika Mazzi Boém - Capofila  
[marika.mazzi.boem@x-23.org](mailto:marika.mazzi.boem@x-23.org)

Relazione tecnica

# Profilo ECVET professionisti DGI Tourism

Indice dei contenuti

<b>Introduzione</b>	1
<b>Revisione dei Risultati di Progetto 1 (PR1)</b>	2
<b>I sistemi di formazione professionale nei diversi paesi EU:</b>	
• Italia	3
• Austria	7
• Grecia	10
<b>Punti ECVET</b>	
• Principi ECVET	15
• Assegnazione dei Punti ECVET alle qualifiche	17
• Esempio: Progetto EURSpace	18
<b>Profili del target</b>	
• Profili generali	20
• Profili specifici	21
• Tendenze del turismo	25
◦ Attori del mercato turistico	27
• Fornitori di leFP	30
◦ Esempio: Enaip Lombardia	33
• Piano formativo	
<b>Elementi innovativi e di trasferibilità</b>	
• Testimonianza Enaip Lombardia	36
• ROCK in RE (digitale) Idealimpresa 2022 - Premio Innovazione	39
• "HEART - Ascolta il cuore della città"	40

## Introduzione

Questa relazione tecnica approfondisce lo sviluppo e la progettazione del profilo ECVET relativo a professionisti del DGI Tourism (Turismo Digitale, Green ed Innovativo) e documenta i processi che portano a quanto segue:

- Profilo del target:
  - Studenti
  - Formatori
  - Istituzioni/enti di formazione professionale
- Livello EQF associato e punti ECVET
- Categorizzazione dei risultati dell'apprendimento in unità
- Descrizione dei risultati generali dell'apprendimento per unità
- Elementi innovativi e potenzialità di trasferibilità della Formazione Turistica DGI

L'intento è quindi quello di delineare la progettazione e lo sviluppo delle competenze, dei sistemi e dei risultati dell'apprendimento confrontando e analizzando i diversi sistemi di istruzione e formazione professionale (IfFP) nei diversi paesi del Consorzio insieme alla revisione del quadro metodologico dal Risultato di Progetto 1 (PR1).



## Revisione dei risultati di progetto 1 (PR1)

### Quadro metodologico 'Agile'

L'obiettivo principale del Risultato di Progetto 1 (PR1) è sviluppare approcci didattici interattivi, partecipativi e snelli che stimolino il pensiero sostenibile nell'educazione turistica.

La metodologia DGI Tourism è stata sviluppata a seguito di una ricerca esaustiva e una analisi dei quadri di riferimento e dei metodi utilizzati dai partner del consorzio nei rispettivi paesi e quelli utilizzati all'interno e all'esterno del settore turistico.

Il quadro di riferimento di base scelto per il progetto è basato sulla rilevanza per l'ambito del progetto, il brainstorming del consorzio dei partner e l'obiettivo relativo alla dimensione green, digitale e innovativa.

La conclusione del PR1 ha portato all'identificazione di tre quadri generali sui quali si fondano le competenze di apprendimento e le metodologie formative.

I quadri selezionati sono i seguenti:

- Quadro delle competenze digitali (DigiCompOrg)
- Gestione totale della qualità (TQM)
- Struttura GreenComp



# Understanding VET Systems: Italy

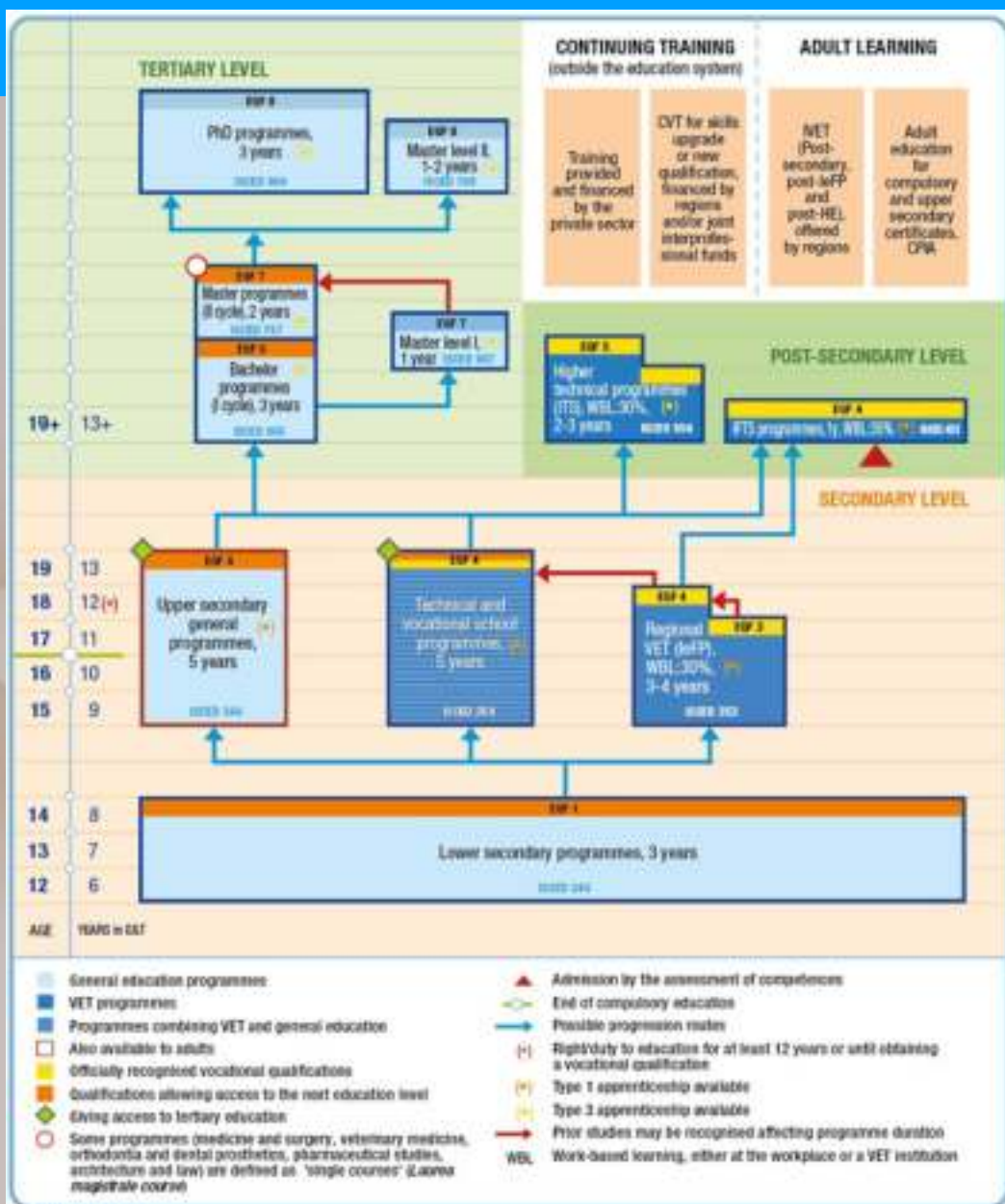
Il sistema IeFP (Istruzione e Formazione Professionale) italiano è caratterizzato da una governance multilivello:

I Ministeri dell'Istruzione e del Lavoro dettano regole generali e principi comuni al sistema.

Le scuole di formazione professionale sono responsabili dei percorsi scolastici di formazione professionale secondaria superiore (EQF 4-ISCED 354)

Regioni e province autonome sono responsabili dei programmi di formazione professionale e della **maggior parte dei percorsi in apprendistato**.

Le parti sociali contribuiscono alla definizione e alla creazione di politiche occupazionali attive rilevanti per l'IeFP e l'apprendimento permanente



NE: ISCED-P 2011.  
Source: Cedefop and ReferNet Italy, 2022.

## Livelli EQF per l'leFP turistica



### EQF Livello III

Qualifica professionale

Figura di riferimento: Operatore dei servizi turistici

Il tour operator interviene a livello esecutivo, nel processo di erogazione dei servizi di promozione e ospitalità con autonomia e responsabilità limitata a quanto previsto dalle procedure e modalità del suo ruolo. La qualificazione professionale nell'applicazione e nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni di base gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative all'accoglienza, all'informazione e alla promozione in relazione alle esigenze della clientela, con competenze nella prenotazione e nell'assistenza, e nell'espletamento delle relative pratiche amministrative e contabili, sempre sulla base delle indicazioni di un responsabile/dirigente di riferimento.



### EQF Livello IV

Titolo di studio: diploma tecnico professionale (IV anno) - Specializzazione tecnica (IFTS)

Figura di riferimento: Tecnico turistico

Il tecnico dei servizi di promozione e accoglienza interviene autonomamente nel quadro di azione stabilito e nelle specifiche assegnate, contribuendo in relazione ai diversi ambiti di operatività alla supervisione del processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza attraverso la partecipazione all'organizzazione operativa, al monitoraggio e alla valutazione del risultato e all'implementazione di procedure di miglioramento continuo. Possiede competenze funzionali, in relazione ai diversi indirizzi, alla definizione, promozione e realizzazione di servizi di accoglienza, ospitalità e assistenza turistica, vendita di pacchetti turistici e cura di eventi culturali/congressuali.

# Sviluppo del curriculum

01



Una breve descrizione del profilo professionale di riferimento e delle sue connotazioni in base al corrispondente livello EQF.

Un riferimento al livello EQF stesso e, da un lato, ai possibili ruoli obiettivo professionali e dall'altro alle categorie di aziende all'interno delle quali quella figura professionale potrebbe operare.

02



03



La struttura dei settori economico-professionali nelle principali aree di attività.

La descrizione delle competenze tecnico-professionali suddivise in tre categorie: ricorsive, cioè comuni a tutte le figure professionali di un settore, connotative, ovvero comuni a figure professionali di un sottosettore, specifiche, o relative a un determinato indirizzo.

04



05



I contenuti del percorso formativo di dettaglio relativi sia all'area di base/trasversale che a quella tecnico/professionale, facendo riferimento alle competenze obiettivo fondamentali di quel profilo che potranno poi essere correlate a differenti ruoli nel mercato del lavoro di riferimento e a diversi livelli di autonomia e capacità organizzativa. In particolare:

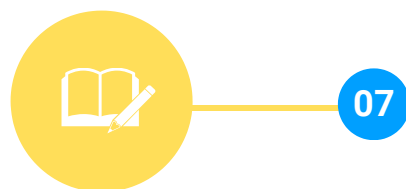
- la parte relativa all'area trasversale è suddivisa in abilità obiettivo, discipline con il relativo numero di ore e le abilità e competenze necessarie per raggiungere tali abilità.
- per la parte tecnico-professionale, invece, la recente evoluzione metodologica di riferimento articola i contenuti stessi in: competenze, discipline con relativi orari, aree di attività e risultati attesi, con il duplice obiettivo da un lato di impostare la programmazione sulla base di ciò e strutturarla in unità formative e dall'altro effettuare la valutazione utilizzando gli stessi criteri e i risultati ottenuti.





Per definire il monte ore delle singole discipline, il piano formativo è anche lo strumento che sta alla base della gestione del personale e di tutti gli aspetti amministrativi legati alla realizzazione del percorso formativo (ore di docenza, rilevazione assenze/presenze, ecc.)

Descrivere le modalità organizzative e metodologiche che caratterizzano le attività formative ed esperienziali di quello specifico corso: le metodologie didattiche utilizzate, la programmazione e pianificazione delle attività nell'anno formativo, gli aspetti formativi e legati alla crescita personale degli utenti e gli strumenti di valutazione utilizzati relativi a tutti questi ambiti, con relativa certificazione formale a seguito degli esami finali.



I piani formativi per i percorsi legali sono collettivi e possono avere delle curvature solo nel caso in cui, per le caratteristiche del territorio e/o per scelte legate agli sbocchi professionali, si ritenga di integrare competenze standard con competenze provenienti da settori affini ( es., settore turistico: arricchire con competenze nel settore della ristorazione, in quanto spesso possono far parte delle attività svolte nelle aziende turistico ricettive).

Per i percorsi di apprendistato di primo livello, invece, i piani formativi sono individuali e dipendono dal ruolo aziendale ricoperto dallo studente/apprendista, dal suo profilo professionale di riferimento e dalla possibilità di sviluppare determinate competenze sia in azienda che nel contesto scolastico con modalità differenti a seconda dei percorsi formativi.

Intende formare una figura professionale in grado di contribuire allo sviluppo dell'offerta turistica territoriale attraverso l'ideazione e la promozione di format innovativi che rispondano alle nuove tendenze e stili di consumo. Sviluppa competenze di progettazione, comunicazione e marketing orientate alla promozione del territorio con particolare attenzione alle sue caratteristiche peculiari, alla valorizzazione delle risorse enogastronomiche, alle risorse ambientali e paesaggistiche del territorio con una specifica attenzione al turismo esperienziale, all'enoturismo e all'offerta turistica sportiva e outdoor. Il tecnico sarà quindi in grado di progettare format turistici innovativi e personalizzati con una panoramica delle possibilità offerte dalle tecnologie multimediali e 4.0 (IOT, realtà aumentata, realtà virtuale) e sarà in grado di utilizzare strumenti di promozione e comunicazione e multicanalità finalizzati a sostenere la commercializzazione dell'offerta turistica.

# Understanding VET Systems: Austria

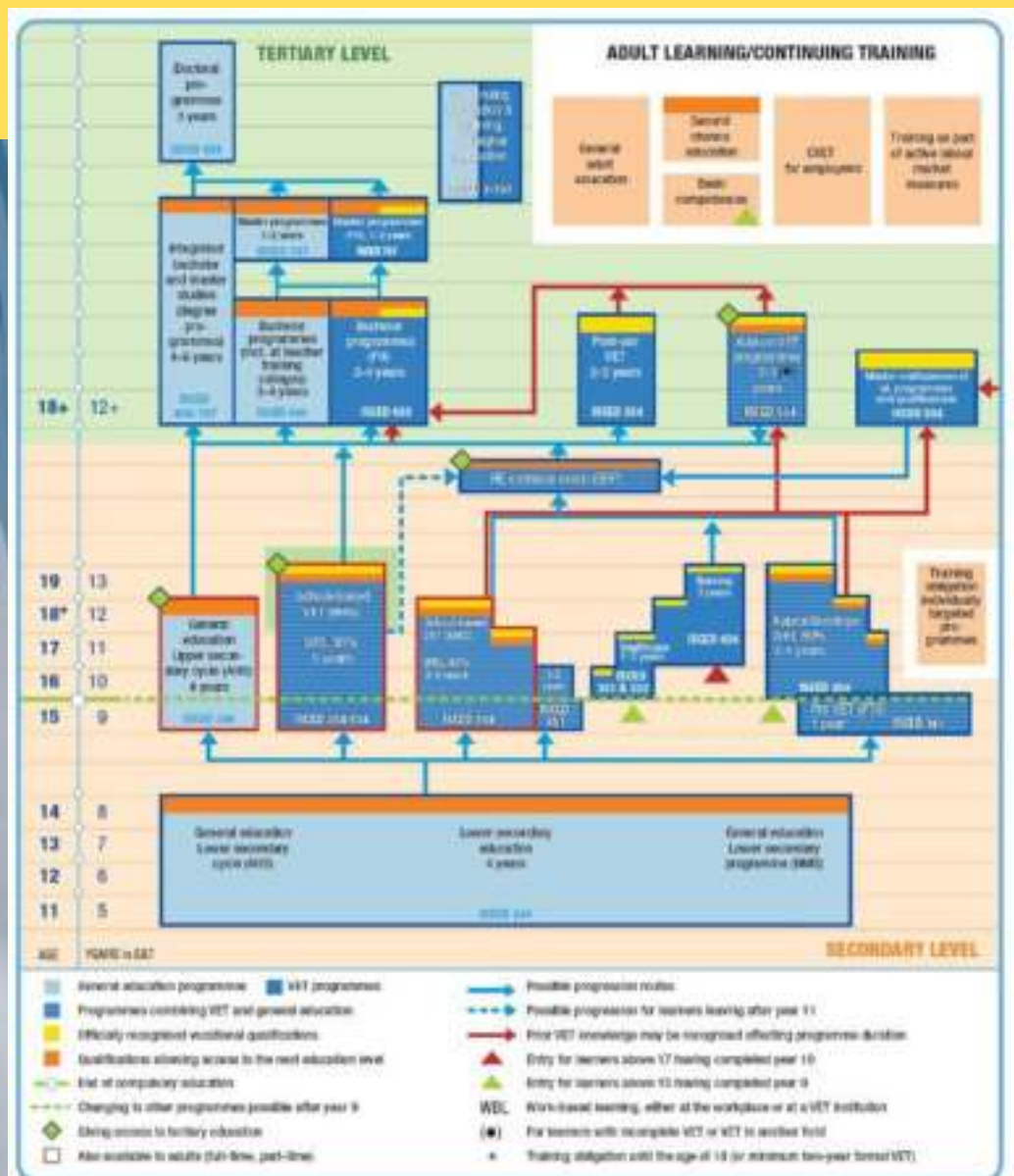
Il sistema di formazione professionale austriaco è molto strutturato, come dimostrato dalla sua offerta differenziata e dall'elevata attrattiva<sup>2</sup>:

Circa il 70% di ciascuna fascia di età segue un percorso di formazione professionale al termine della scuola dell'obbligo. L'ultimo anno della scuola dell'obbligo (anno 9) e il primo della scuola secondaria superiore coincidono.

La maggior parte dell'IeFP scolastica è di competenza del Ministero dell'Istruzione.

La governance dell'apprendistato è condivisa dai ministeri dell'economia (percorso aziendale) e dell'istruzione (percorso scolastico), dalle parti sociali e dai Länder.

Esiste anche una varietà di programmi VET a livello terziario e per adulti.



NE: Simplified SCED-72011. Source: Cealtep and Telekol Austria, 2019.

## Livelli EQF per l'leFP turistica

IV

### EQF Livello IV

leFP scolastica da tre a quattro anni (BMS, ISCED 354, EQF 4): gli studenti rafforzano la loro istruzione generale e acquisiscono le rispettive competenze e qualifiche professionali per svolgere lavori di medio livello. Coloro che completano un programma aggiuntivo o sostengono il Berufsreifeprüfung (esame per persone la cui leFP iniziale non li qualifica automaticamente per l'accesso all'istruzione superiore) ottengono anche l'accesso generale agli studi di istruzione superiore.<sup>2</sup>

Apprendistato (formazione a doppio binario) (ISCED 354, EQF 4) in circa 200 professioni e mestieri per studenti dai 15 anni in poi, dopo la scuola dell'obbligo. Conducono a qualifiche di livello medio. I laureati possono progredire per qualificarsi, ad esempio, come maestri artigiani o, dopo esami aggiuntivi, accedere a una formazione di livello terziario in un campo correlato. Completando il Berufsreifeprüfung o un programma aggiuntivo possono anche ottenere l'accesso generale all'istruzione superiore.

V

### EQF Livello V

leFP scolastica quinquennale (BHS, ISCED 354-554, EQF 5): combinando teoria e pratica, questi programmi offrono una formazione professionale di alta qualità rafforzando al contempo l'istruzione generale degli studenti. Conducono a doppie qualifiche per posizioni dirigenziali nel mondo aziendale e contemporaneamente all'accesso generale all'istruzione superiore (Reife- und Diplomprüfung).

# Sviluppo del curriculum<sup>3</sup>

 <p><b>Apprenticeships</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Gli studenti possono acquisire legalmente qualifiche in uno dei 200 programmi di apprendistato riconosciuti</li><li>•Formazione al lavoro in un'azienda e in una scuola professionale</li><li>•Durata: 2-4 anni</li><li>•Finale: esame di apprendistato</li><li>•Accesso a professioni affini: cuoco, specialista in ristoranti, hotel &amp; ospitalità, proseguimento degli studi di diploma professionale</li></ul>
 <p><b>Vocational Middle Schools</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Conoscenze e competenze di base specifiche del settore</li><li>•Tirocinio obbligatorio per 6 mesi</li><li>•Durata: 3 anni</li><li>•Esame finale</li><li>•Accesso a professioni affini: cuoco, specialista in ristoranti, hotel &amp; ospitalità, proseguimento degli studi di diploma professionale</li></ul>
 <p><b>Upper Stage Secondary Schools</b></p>	<p>Istituti di istruzione superiore</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Conoscenze e competenze teoriche o pratiche specifiche di settore</li><li>•Tirocinio obbligatorio di 8 mesi</li><li>•Durata 5 anni</li></ul> <p>Corso Supplementare</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aggiornamento dell'apprendistato o della scuola di formazione professionale</li><li>•Tirocinio obbligatorio di 4 mesi</li><li>•Durata: 3 anni</li></ul> <p>Università</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Corso di formazione professionale post-secondaria dopo il completamento del livello A /</li></ul> <p>Formazione superiore</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Tirocinio obbligatorio per 3 mesi</li><li>•Durata: 2 anni</li></ul> <p>Accesso a professioni rilevanti nel settore alberghiero, della ristorazione e del turismo industria, passaggio ad altre occupazioni di riferimento o Università</p>

Gli standard educativi nell'istruzione professionale e nell'insegnamento orientato alle competenze in Austria sono dettati dal Ministero Federale dell'Istruzione, della Scienza e della Ricerca.



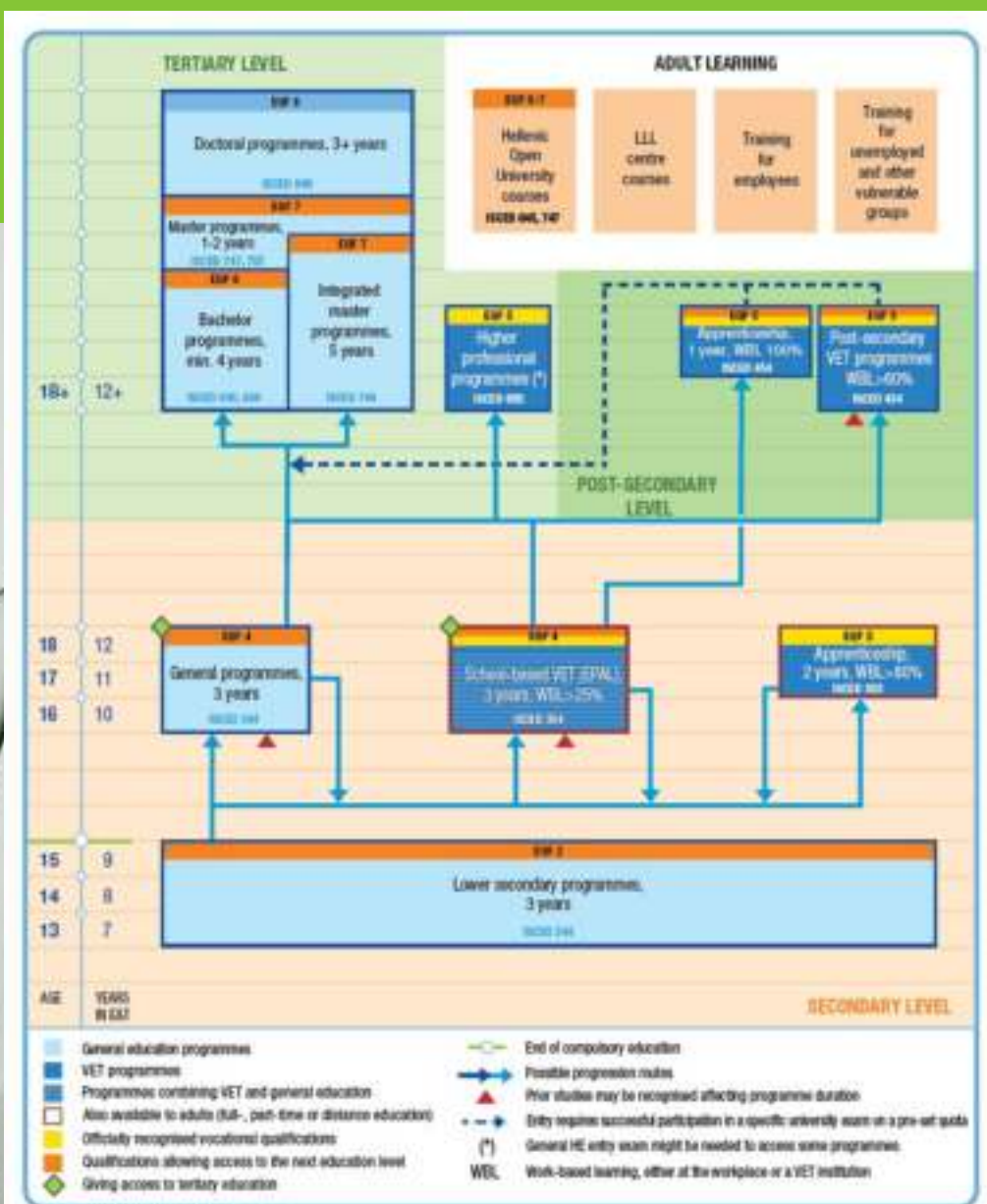
# Understanding VET Systems: Greece

Il Sistema di Formazione Professionale in Grecia è principalmente regolamentato dallo stato<sup>4</sup>:

Combina l'apprendimento basato sulla scuola e sul lavoro

L'offerta formativa è a livello secondario superiore e post-secondario

La responsabilità generale spetta al Ministero greco dell'Istruzione, della Ricerca e degli Affari religiosi, in collaborazione con il Ministero greco del Lavoro, della Sicurezza Sociale e della Solidarietà Sociale.



NB: ISCED-P 2011. Source: Cedefop and ReferNet Greece, 2022.

## Livelli EQF per l'leFP turistica<sup>4</sup>

IV

### EQF Livello IV

- Dopo aver completato la scuola dell'obbligo, gli studenti scelgono tra l'istruzione generale o l'leFP, entrambe portano a qualifiche di livello IV EQF.
- I titoli di specializzazione possono essere acquisiti attraverso percorsi professionalizzanti triennali (EPAL)

V

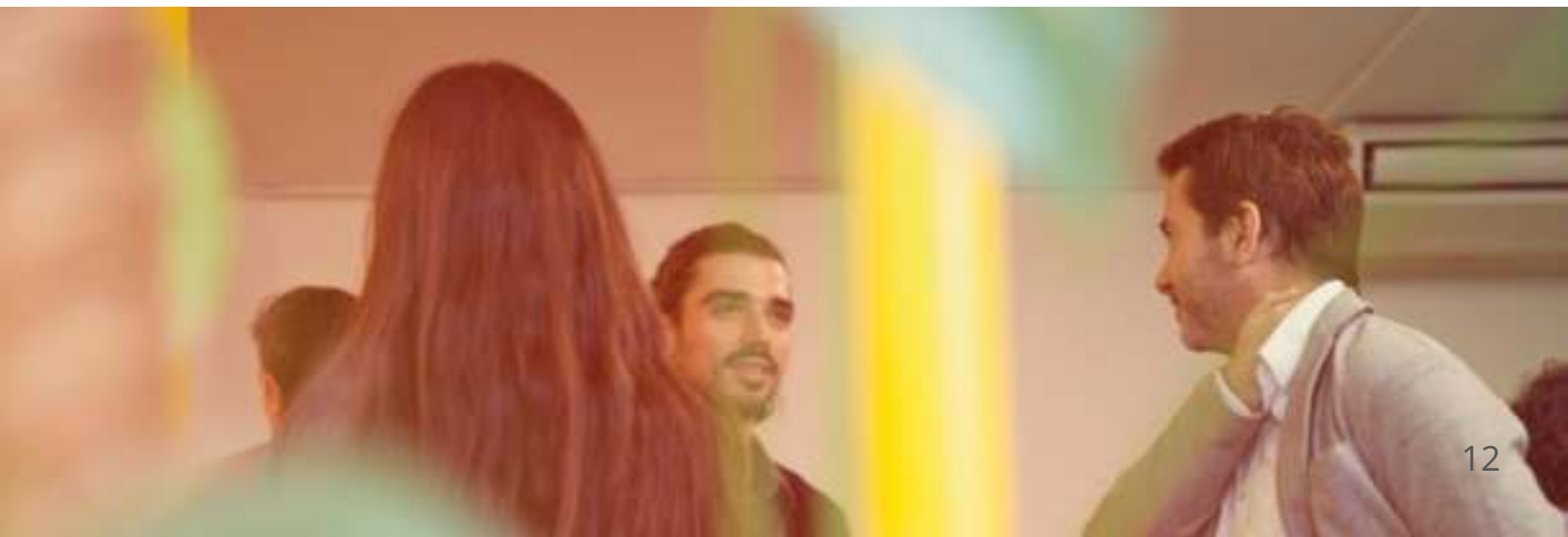
### EQF Livello V

- Diploma di scuola secondaria superiore professionale, classe di apprendistato/istituti di formazione professionale diploma post laurea/diploma o laurea post-secondaria e non superiore
- Programmi di apprendistato di 1 anno (EQF livello 5, WBL 100%) per coloro che sono in possesso di un diploma di scuola secondaria di primo grado
- Programmi IFP di 2,5 anni (WBL > 60%) offerti da enti della leFP a diplomati della scuola secondaria superiore. Gli studenti ottengono un attestato di completamento del programma; o sostengono gli esami di certificazione VET

Le seguenti iniziative sono state messe in atto per far fronte all'attuale stato del sistema di leFP in Grecia:  
L'attuazione di un quadro strategico nazionale coerente per l'aggiornamento dei programmi di leFP e degli apprendistati volti a promuovere e migliorare la formazione professionale.  
Il ruolo sociale dell'leFP rafforza la connessione tra l'leFP e il mercato del lavoro e rafforza la qualità dei servizi forniti.  
Una nuova struttura del programma EPAL è stata adottata dalla riforma del 2016, riducendo l'eccessiva specializzazione iniziale e concentrandosi maggiormente sulle competenze chiave nel primo anno del programma.



- Il quadro strategico del 2016 per l'aggiornamento dell'IeFP e degli apprendistati stabilisce inoltre un nuovo percorso con un programma di apprendistato di un anno a livello post-secondario per offrire ai diplomati dell'IeFP secondaria superiore la possibilità di acquisire competenze rilevanti per il mercato del lavoro e sostenere l'ingresso nel mercato stesso, con l'intenzione di includere più specializzazioni nel prossimo futuro.
- L'introduzione del meccanismo di diagnosi delle competenze per ridurre lo squilibrio di competenze tra l'IeFP e il mercato del lavoro attraverso l'aggiornamento dei curricula dell'IeFP è considerata una pietra miliare importante, salvaguardando la sostenibilità dei programmi.
- Inoltre, il Comitato nazionale per l'IeFP è stato istituito nel 2017 e ha il controllo del coordinamento generale e della governance del sistema di IeFP greco, monitorando l'attuazione del suddetto quadro strategico nazionale del 2016 per l'aggiornamento dell'IeFP e valutandone i progressi e i risultati a livello di innovazione. Anche il monitoraggio dell'IeFP e l'analisi del sistema sono stati rafforzati con l'introduzione di due nuovi enti pubblici, l'Ente nazionale di coordinamento degli apprendisti (ESOM) e il Consiglio nazionale per l'istruzione e lo sviluppo delle risorse umane (ESEKAAD).
- Per quanto riguarda le competenze didattiche degli insegnanti e dei formatori dell'IeFP, secondo la legge 4485/2017, la certificazione delle loro competenze è un prerequisito per la loro iscrizione a programmi di formazione parzialmente finanziati dallo Stato, mentre la loro formazione è continua, concentrandosi sull'espansione delle loro conoscenze e competenze digitali al fine di stare al passo con le linee guida generali per uno sviluppo e un'evoluzione innovativi e sostenibili.



Poiché la riforma dell'istruzione e della formazione professionale è diventata una delle principali priorità per la Grecia, le iniziative legislative volte a migliorare la qualità dei servizi per un sistema di leFP più digitale e innovativo sono<sup>5</sup>:

Legge 3848/2010 sulla riqualificazione del ruolo degli insegnanti e dei formatori – istituzione di norme per la valutazione e la meritocrazia nell'istruzione e altre disposizioni.<sup>4</sup>

Legge 4009/2011 sulla struttura, il funzionamento, la garanzia della qualità degli studi e l'internazionalizzazione degli istituti di istruzione superiore.

Decisione ministeriale congiunta 26381/2017 (GG 490B/20.2.2017) relativa alle linee guida per l'apprendistato.

Decisione ministeriale congiunta n. 26385 (GG 491B/20.2.2017) relativa ai curricula leFP e alle relative linee guida sulla qualità.

La legge sull'apprendimento permanente (legge 3879/2010, articolo 18) stabilisce incentivi per lo sviluppo dell'apprendimento permanente e l'aggiornamento delle conoscenze, delle competenze e delle capacità delle risorse umane del Paese, compresi i sussidi per gli enti fornitori di apprendimento permanente. Sono sostenuti da fondi pubblici in base alla loro efficacia.<sup>4</sup>

Un aspetto critico è l'approvazione finale del rapporto per il quadro ellenico delle qualifiche (HQF), sviluppato da EOPPEP, al quadro europeo delle qualifiche (EQF) durante il 33° gruppo consultivo EQF (2 dicembre 2015). Lo sviluppo del NQF dovrebbe rafforzare il collegamento tra il sistema di leFP greco e il mercato del lavoro.

Legge 4763/2020, un nuovo quadro giuridico che disciplina l'IFP e l'LLL e che istituisce il sistema nazionale di leFP ai livelli 3, 4 e 5 dell'EQF. Gli obiettivi fondamentali del nuovo quadro normativo includono la fornitura di conoscenze, abilità e competenze in conformità con le esigenze del mercato del lavoro e il miglioramento dell'occupabilità per tutti.

Secondo uno studio condotto per l'Istituto greco di 'SETE-INSETE' riguardante una Road Map strategica e azioni proposte per la trasformazione digitale del turismo greco, i cinque pilastri che contribuiranno in modo significativo alla valorizzazione del prodotto turistico potrebbero essere elencati come segue: la creazione di un data hub, la costituzione di un'identità digitale, lo sviluppo di destinazioni e imprese intelligenti e la valorizzazione delle competenze digitali.<sup>7</sup>

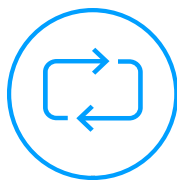
Il riconoscimento della necessità di rivolgersi a nuove tecnologie digitali che trasformeranno il settore del turismo, come l'intelligenza artificiale, la biometria, la blockchain, il cloud, l'internet delle cose, l'analisi dei dati, la realtà aumentata, deve essere rafforzato con l'aggiornamento parallelo dei curricula educativi del sistema VET in Grecia.

Inoltre, i punti di contatto nazionali (PCN) in generale svolgono un ruolo fondamentale per il successo della Settimana europea della formazione professionale 2022, diffondendo la voce sul mondo dell'IeFP e aiutando gli organizzatori di eventi locali a diffondere il loro messaggio e ottenere visibilità. In Grecia il privato 'VET AKMI' è un NCP attivo che offre più di 100 corsi di laurea riconosciuti dallo Stato che coprono 14 aree professionali nel mercato del lavoro.





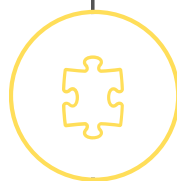
## Punti ECVET Principi dell'ECVET (Sistema Europeo dei Crediti per la Formazione Professionale)



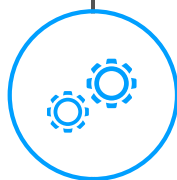
Consente di descrivere le qualifiche in termini di unità trasferibili e cumulative di risultati dell'apprendimento (conoscenze, abilità e competenze) a cui sono collegati i punti di credito



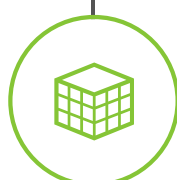
Facilitare il trasferimento e l'accumulo dei risultati dell'apprendimento acquisiti dalle persone che si spostano da un contesto di apprendimento a un altro, da un sistema di qualificazione a un altro



Sulla base della partecipazione volontaria degli Stati membri e delle parti interessate ai rispettivi sistemi di qualificazione dell'istruzione e della formazione professionale<sup>8</sup>



Promuovere la sinergia tra gli enti fornitori di formazione e migliorare la cooperazione tra le organizzazioni partner, al fine di facilitare il trasferimento e l'accumulo di crediti formativi individuali<sup>9</sup>



Indicare una rappresentazione numerica del peso complessivo dei risultati dell'apprendimento in una qualifica e il peso relativo delle unità in relazione alla qualifica<sup>10</sup>



## Assegnazione dei punti ECVET alle qualifiche

# 60

Punti ECVET per anno di formazione professionale a tempo pieno<sup>11</sup>

- Le descrizioni delle qualifiche sono indipendenti dal programma di istruzione e formazione che prepara tali qualifiche
- I punti di credito sono assegnati ai titoli di studio e non ai programmi di istruzione e formazione
- Un programma di apprendimento formale viene scelto come punto di riferimento per determinare il numero di punti ECVET assegnati a una qualifica
- La durata del programma di riferimento selezionato insieme alla Convenzione ECVET sui punti ECVET, fornirà il numero di punti ECVET assegnati alla qualifica<sup>12</sup>
- Approcci ai pesi unitari:



- **L'importanza relativa dei risultati dell'apprendimento che costituiscono l'unità per la partecipazione al mercato del lavoro, la progressione ad altri livelli di qualifica o per l'integrazione sociale: questo metodo di assegnazione dei punti ECVET si basa sul modo in cui i diversi attori "valutano" le varie unità che fanno parte della qualifica. Ad esempio, alcune unità potrebbero costituire il fulcro del profilo professionale a cui conduce la qualifica. Si può decidere che queste unità centrali abbiano un numero di punti ECVET maggiore rispetto alle altre. È anche possibile che alcune unità consentano la progressione ad altri livelli di qualifica (ad esempio conoscenze generali, abilità e competenze per consentire l'avanzamento verso l'istruzione superiore).**

## Assegnazione dei punti ECVET alle qualifiche



La complessità, l'ambito e il volume dei risultati dell'apprendimento nell'unità: questo approccio si basa sulla valutazione della complessità, dell'ambito e del volume delle conoscenze, delle abilità e delle competenze in un'unità, rispetto a quelle della qualifica. Può basarsi su indicatori come il livello delle prestazioni per la valutazione dei risultati dell'apprendimento. Ad esempio: l'insieme delle conoscenze tecniche, tecnologiche, scientifiche e generali che devono essere mobilitate per implementare le capacità e le competenze previste; il numero di procedure o metodi da seguire, la complessità delle combinazioni di tali procedure o metodi; la varietà e la complessità delle risorse materiali e documentali da utilizzare.



Lo sforzo richiesto allo studente per acquisire le conoscenze, le abilità e le competenze richieste per l'unità: questo metodo di assegnazione dei punti ECVET si basa sul programma di istruzione e formazione preso come punto di riferimento e sulla stima dell'impegno degli alunni (che può anche essere tradotto come carico di lavoro o tempo di apprendimento teorico) per raggiungere i risultati di apprendimento attesi.<sup>12</sup>

### Attribuzione e trasferimento di punti ECVET

#### Enti preposti

L'istituzione responsabile della progettazione delle qualifiche o l'organismo autorizzato ad assegnare punti ECVET all'interno di un paese o di un sistema di qualifiche

#### Assegnazione agli studenti

Il successo di una qualifica o di un'unità determina la assegnazione dei punti ECVET associati, indipendentemente dal tempo effettivo necessario per raggiungerli<sup>10</sup>

#### Sistema di trasferimento e archiviazione

Informare l'istituzione responsabile del trasferimento dei risultati dell'apprendimento e del loro riconoscimento sulla base del peso relativo delle unità/titoli



## Esempio Progetto EURSpace

L'esempio seguente descrive come i punti ECVET sono stati assegnati alla qualifica di un cuoco nei vari paesi partner del progetto EURSpace.

Seguendo la Convenzione Europea, per una qualifica Cook, il contesto di apprendimento formale dell'IeFP è preso come riferimento in ogni paese, e sulla base di 60 punti ECVET annuali di IeFP formale a tempo pieno, il numero totale di punti ECVET è assegnato a quel percorso di qualifica.

Nei paesi in cui esiste già un sistema di crediti basato sulla raccomandazione europea, il sistema di crediti viene seguito e convertito in punti ECVET.

È possibile che la stessa qualifica in diversi paesi abbia come riferimento un numero totale di punti ECVET che sono sostanzialmente diversi da un altro paese.<sup>13</sup> Come già accennato, il numero di ore dell'unità è considerato di minore rilevanza per questo confronto, a condizione che si raggiungano gli stessi risultati di apprendimento. I punti ECVET vengono assegnati alle unità che compongono una qualifica e viene assegnato un sistema di crediti, in ogni paese, in modo che sia possibile trasferire e accumulare crediti di unità di risultati dell'apprendimento acquisiti in altri contesti. Ad esempio, lo studente partecipa a una mobilità Erasmus+ e acquisisce risultati di apprendimento all'estero che sappiamo corrispondere all'unità X e all'unità Y del paese di origine; al ritorno occorre considerare la convalida e il riconoscimento dei risultati di apprendimento acquisiti e già valutati, in modo che il discente possa accumulare il numero di crediti corrispondenti alle unità che contengono i risultati di apprendimento acquisiti.<sup>14</sup>

## Esempio: Progetto EURSpace

### Paese 1 Portogallo

**180  
punti  
ECVET**

Numero minimo di punti di credito assegnati alla qualifica di livello 4 EQF

- 70 crediti per tutte le unità relative alla componente formativa di base;
- 110 crediti attribuiti a tutte le unità relative alla componente formativa tecnologica o alle competenze professionali, di cui 20 corrispondono al tirocinio
- Risultato: qualifica VET di Cucina e
- Tecnico Pasticciere, livello EQF 4, contenuto nel NQC ha un totale di 3 anni di formazione a tempo pieno

### Paese 2 Spagna

**120  
punti  
ECVET**

Assegnato alla qualifica di livello 3 EQF

- Ha seguito la Raccomandazione generale ECVET, assegnando 60 crediti ECVET a ciascun anno accademico della qualifica
- Tutti i componenti del curriculum sono tecnici, non c'è differenza tra componenti tecnici e non tecnici
- Esito: il livello di qualifica VET EQF 3 per Tecnico di Cucina e Gastronomia ha una durata di 2 anni

### Paese 3 Italia

**180  
punti  
ECVET**

Per un corso triennale con 1000 ore di apprendimento

- 1500 ore per competenze professionali/tecniche
- 720 ore per il tirocinio
- 780 ore per le competenze di base
- Il 60% alle competenze tecniche e al tirocinio e il 40% alle competenze di base

### Paese 4 Francia

**180  
punti  
ECVET**

Attribuito alla qualifica di livello 4 EQF con 4700 ore di formazione professionale

- 1800 ore per competenze tecniche
- Il 60% alle competenze tecniche e al tirocinio e il 40% alle competenze di base
- Risultato: livello di qualifica VET EQF 4 per un cuoco per un totale di 3 anni di formazione a tempo pieno

Anche l'Austria è stata valutata con il seguente quadro:

Secondo le raccomandazioni di Ibw Austria - Research & Development in VET, un carico di lavoro fittizio di 25 ore equivale a 1 punto ECVET, che soddisferebbe esattamente l'obiettivo di 1,92 punti per unità nel progetto EURSpace.

Dopo la maggior parte della distribuzione dei punti ECVET nel progetto EURSpace, il DGI Tourism Training raccomanda di assegnare 0,06 punti all'ora o 1,92 punti per unità di 32 ore.

# Profili del target

## Profili generali

### **Formatori ed educatori della Formazione Professionale (VET)**

- Familiarità con la metodologia di formazione flessibile e le tecniche di valutazione della qualità, sfruttando il profilo ECVET sviluppato
- Provengono dal mondo del lavoro o collaborano attivamente con associazioni e istituzioni del settore
- Sono Portavoce diretti di queste esigenze evolutive e sono nella condizione di mediare tra gli enti fornitori di leFP e le aziende

### **Professionisti dell'leFP**

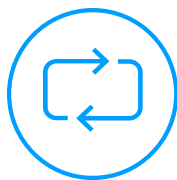
- Utenti di approcci snelli e sensibilità digitale per offrire scelte sostenibili per il turismo e, in secondo luogo, soluzioni tecnologiche innovative

### **Fornitori di leFP**

- Utenti del profilo ECVET e del Piano Formativo suggerito, per adattare e rinnovare i corsi che offrono



## Profili specifici Professionisti dell'IeFP



### Specialisti in dati e statistiche

I numeri giocano un ruolo fondamentale nel turismo sostenibile. Tutti coloro che amano le statistiche e le misurazioni avranno un grande vantaggio. Non esiste pratica che possa essere definita sostenibile se non ne viene misurato l'impatto. Alcuni esempi di ciò che potrebbe essere necessario implementare:

- Misurazione dell'impatto ambientale dell'azienda o della destinazione (consumi energetici, calcolo delle emissioni, deterioramento delle infrastrutture e degli habitat, gestione dei rifiuti, ecc.) utilizzando eventualmente sistemi di misurazione condivisi a livello internazionale.
- Interventi di riduzione dell'impatto e strategie di compensazione per il raggiungimento del livello 'Carbon Neutral' (e relativa rendicontazione).
- Misurazione dell'impatto socio-economico dell'attività imprenditoriale o del turismo sulla destinazione (posti di lavoro, aumento delle competenze individuali, benefici indotti, riduzione dell'emigrazione, benefici per la comunità locale e il territorio, sovraffollamento, stress da trasporto, aumento del valore immobiliare, ecc.) .
- Calcolo degli ammortamenti e dei risparmi in caso di utilizzo di energie alternative e sistemi di ottimizzazione energetica.

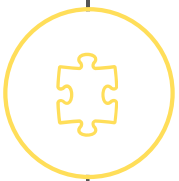
Si tratta di attività che possono coinvolgere l'amministrazione, gli acquisti e il marketing membri dello staff.



### **Specialisti in scienza e tecnologia**

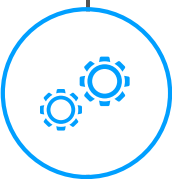
Il turismo sostenibile preferisce la gestione adattativa, un sistema di gestione che viene regolarmente rivisto sulla base dell'analisi degli effetti della sua attività sull'ambiente e sulle comunità.

Questi includerebbero architetti e ingegneri, biologi ed ecologisti, guide ambientali, facilitatori e mediatori culturali che lavorano tutti nel campo del turismo e dell'ospitalità.



### **Facilitatori e mediatori culturali**

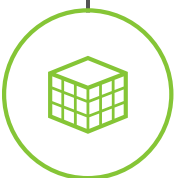
Il turismo sostenibile mette in luce il benessere della comunità locale e la tutela del suo patrimonio culturale e ambientale. Per lavorare in questo senso è spesso necessario coinvolgere un facilitatore per il dibattito, la discussione, la partecipazione e valorizzare obiettivi comuni. In alcune aree del mondo, questo lavoro viene svolto con l'ausilio di ONG o intermediari culturali esperti di organizzazione comunitaria.



### **Guide specializzate**

Le guide turistiche con un'ottica di sostenibilità nelle operazioni vedono i loro ruoli come:

- Educatori, comunicando codici di comportamento responsabili sia nei confronti dell'ambiente che visiti sia nei confronti delle persone che incontri.
- Raccolta fondi, coinvolgendo i turisti nella causa e invitandoli a contribuire al sostegno economico del progetto (il come ovviamente deve essere già strutturato dall'ufficio marketing).



### **Esperti in fondi e sistemi di sostegno economico**

Poiché il turismo sostenibile mira a ridurre gli impatti e migliorare la vita delle comunità locali, è spesso accompagnato dall'istituzione di un fondo o di metodi di finanziamento per la protezione. Occorre quindi strutturare un sistema che convogli denaro verso i progetti da sostenere (sostegno all'artigianato locale, miglioramento delle infrastrutture, conservazione del patrimonio culturale, manutenzione delle aree naturali, rimboschimento, ecc.). Questo può essere fatto attraverso:

- Percentuale di pernottamenti, tour, acquisti.
- Donazioni volontarie.
- Merchandising.
- Campagne di raccolta fondi.

I professionisti coinvolti possono quindi essere persone con background economico/finanziario, esperti di fondi e beneficenza, esperti di marketing e fund-raiser.



### **Esperti di prodotto vs. Esperti di marketing**

**Con il turismo sostenibile il prodotto acquista una centralità che il turismo di massa non ha.**

Mentre il turismo di massa è soprattutto marketing e vendita, massimizzazione assoluta di numeri e affluenze, il turismo sostenibile mira a visite pari solo a quelle che non compromettono la destinazione o l'esperienza del turista. Il lavoro sugli obiettivi è molto più sottile e richiede maggiore attenzione da parte degli addetti ai lavori. Al turista responsabile viene ora chiesto di pagare un supplemento per il suo viaggio. Ciò deve essere giustificato non solo dal progetto che si sostiene ma anche dal tipo di esperienza che si propone. Il "fattore wow" o un USP di marcatura, in questo caso, diventa ancora più importante, l'aspetto etico essenziale e il risultato di politiche sostenibili tangibili per tutti i visitatori.

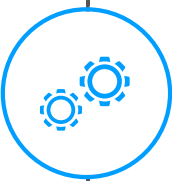


### **Comunicatori**

Chi lavora nella comunicazione e si occupa di turismo sostenibile deve essere certo di evidenziare gli elementi salienti del progetto:

- Diffondere corretti codici di condotta.
- Mettere a disposizione report e analisi che evidenzino le pratiche virtuose dell'azienda o della destinazione.
- Incoraggiare una stampa più analitica e scientifica.

Sono indicazioni valide per uffici stampa, giornalisti, blogger e chiunque si occupi di comunicazione nel campo del turismo. Il passaggio a pratiche sostenibili comporta quindi un ampliamento delle competenze richieste ai professionisti. Ma allo stesso tempo, richiede anche una significativa partecipazione di figure che fino ad ora hanno avuto solo un coinvolgimento marginale.



### **Disegnatore di viaggi**

Figura che si occupa di soddisfare le aspettative del viaggiatore e le caratteristiche del territorio proponendo un'offerta turistica su misura. Cura l'intero ciclo dell'esperienza di viaggio focalizzandone nella sua proposta gli aspetti che possono renderlo memorabile. Oltre alla fase di progettazione, cura la promozione e la distribuzione del pacchetto turistico in autonomia o tramite agenzie, anche online.



### **Designer di viaggi esperienziali**

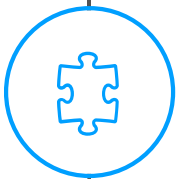
Aspetti operativi che caratterizzano il ruolo del travel designer, ovvero la creazione di un itinerario di viaggio ad hoc, per singoli clienti o gruppi, con particolare attenzione al prodotto esperienziale.





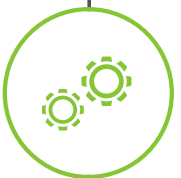
### **Organizzatore di viaggi**

Figura professionale che si è evoluta con l'avanzare delle nuove tecnologie che si occupa del percorso dalla progettazione, al marketing alla comunicazione. Può operare all'interno delle agenzie di viaggio a contatto con il pubblico o in autonomia attraverso gli OLTA.



### **Social media manager**

Professionista che si occupa di comunicazione web all'interno di aziende turistiche per la promozione di servizi e prodotti turistici.



### **Responsabile entrate/prezzi**

Si tratta di una figura emergente incaricata di modificare le tariffe attraverso la gestione delle leve prezzo e stock, anche attraverso servizi di prenotazione online.

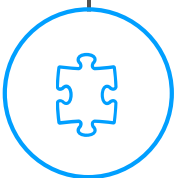


### **Promotore dello sviluppo del turismo sostenibile**

#### **Tecnico in gestione del turismo ambientale**

#### **Guida Ambientale Turistica**

sono tre dei profili emergenti descritti su Ifolamb - il sito di Informazione Formazione Orientamento Lavoro Ambientale realizzato da Isfol.



### **Nuove iniziative imprenditoriali**

Oltre all'occupazione, si aprono anche opportunità per nuove iniziative imprenditoriali: dai servizi di prenotazione che offrono strumenti al consumatore o all'operatore, alle app che sfruttano la georeferenziazione per offrire contenuti/servizi a valore aggiunto, fino alle start-up specializzate nel social marketing e narrazione dei luoghi.



## Tendenze in ambito turistico

Ecco alcuni trend per capire come sta cambiando il turismo e quali prospettive occupazionali possono aprire le nuove sfide del futuro.

### **Turismo ambientale, sostenibile e responsabile**

La crescente mobilitazione di grandi masse di persone a fini turistici può avere conseguenze sociali e ambientali nei territori e negli habitat più delicati. Una risposta al problema si chiama turismo sostenibile, e si basa su elementi come la tolleranza dei flussi a lungo termine dal punto di vista ecologico; equità economica e sociale; una maggiore interazione tra l'industria del turismo, le comunità locali e i viaggiatori; la responsabilità dei viaggiatori a contatto con la popolazione locale e nell'attenzione alla gestione delle risorse e dei rifiuti.

La sostenibilità diventa così una grande opportunità creativa per rigenerare e qualificare l'offerta turistica e per lo sviluppo di nuove figure professionali. Figure altamente specializzate in grado di tenere insieme capacità di comunicazione, capacità di lettura del territorio e conoscenze relative alla capacità di carico dell'ambiente e delle comunità interessate, per l'adozione di nuovi modelli al di fuori delle logiche di sfruttamento e dei modelli di consumo tradizionali. Su questo tema segnaliamo l'Associazione Italiana Turismo Responsabile.

### **Turismo esperienziale**

È un tipo di turismo che risponde a bisogni emotivi, legati a una narrazione del territorio basata su specifici interessi dei destinatari (architettura, fotografia, musica, enogastronomia, ecc.). Nasce come risposta per contrastare le politiche di prezzo dei grandi gruppi e si basa sulla tematizzazione e personalizzazione dei percorsi turistici per offrire ai clienti un'esperienza unica da condividere con persone che condividono la stessa passione.

## **Turismo culturale**

È una grande sfida che ci riguarda molto da vicino. La cultura, infatti, insieme al turismo, è uno degli asset strategici per la crescita economica del nostro Paese. Per questo Civita ha presentato il Rapporto-L-arte-di-produrre-arte che, se da un lato sottolinea come l'Italia stia perdendo posizioni competitive a livello internazionale, dall'altro rileva una tendenza favorita dalla rivoluzione, che ha reso attrattivo per nuove fasce di utenza (il "turista creativo") sia la fruizione delle attività culturali tradizionali (dalle arti performative alle visite museali) sia quelle legate alla cultura di un territorio (dalla moda al design, dall'artigianato al gusto industria) o all'industria della comunicazione e dell'audiovisivo (es. cineturismo). Questa tendenza è potenzialmente in grado di sostenere l'economia di aree del Paese che non fanno parte delle attuali attrattive turistiche.





## Gli attori del mercato turistico

### Operatori turistici

- Si occupano di organizzare viaggi e costruire pacchetti turistici poi distribuiti dalle agenzie di viaggio. L'associazione di categoria di riferimento è ASTOI. Alcune figure professionali che operano al loro interno sono:
- Programmatore Turistico - crea l'offerta di pacchetti turistici sulla base delle indicazioni di marketing e delle tendenze di mercato. La sua attività inizia dall'ideazione, progettazione e realizzazione del prodotto fino alla loro pubblicazione nei cataloghi online e offline.
- Booking Manager - gestisce i flussi di prenotazione. Per la gestione dei servizi di linea rappresenta l'interfaccia operativa tra la rete di agenti e corrispondenti (vettori aerei, alberghi, ecc.).
- Officer Comunicazione e Marketing - studia le opportunità del mercato turistico individuando le esigenze dei clienti e analizzando lo scenario competitivo per definire proposte vincenti
- Direttore Commerciale - garantisce le attività di distribuzione del prodotto turistico attraverso la rete delle agenzie di viaggio
- Designer - è un professionista che collabora attraverso consulenze turistiche in particolare in determinati ambiti, per lo sviluppo di progetti dedicati alla sostenibilità e alle realtà locali.

## **Agenzie di viaggio**

Si occupano della vendita dei pacchetti turistici offerti dai tour operator e dell'individuazione delle più adatte soluzioni di viaggio per il cliente. Svolgono inoltre attività di intermediazione per compagnie aeree, ferroviarie e compagnie di navigazione. Al loro interno operano le seguenti figure:

- sportello - addetti alla biglietteria e servizi di sportello
- consulente tecnico - esperto nella vendita di pacchetti turistici con consulenza di forte impatto
- direttore tecnico / dirigente tecnico - deve aver superato un esame provinciale (Regolamento Regione Lazio n. 19 del 24 ottobre 2008) per l'abilitazione alla professione. E' una figura necessaria per aprire un'agenzia di viaggi.

Le Agenzie di Viaggio Online sono sempre più diffuse, si tratta principalmente di grandi gruppi (per lo più stranieri) che operano attraverso internet, spesso con un call center telefonico di supporto. Nonostante il sempre più ampio e diffuso uso di internet, le agenzie di viaggio tradizionali sono tornate a crescere e attualmente in Italia sono circa 11mila. Il loro successo è misurato dalla loro capacità di costruire su misura i percorsi dei clienti e guadagnare la loro fiducia.

## **Industrie**

Alcune figure professionali:

- Direttore - Figura ai vertici dell'impresa alberghiera: è responsabile dell'organizzazione, della direzione e del coordinamento dell'intera struttura per quanto riguarda le risorse economiche, i servizi e il personale.
- Receptionist/Responsabile reception - figura fondamentale dalla quale si accede per una carriera in queste strutture. Gestisce il rapporto con il cliente dal punto di vista amministrativo (registrazione arrivi/partenze, ecc...) e qualitativo (risponde alle esigenze del cliente consigliando attività, servizi, ecc..)
- Responsabile Divisione Sala
- Responsabile Food & Beverage
- Addetto ai servizi di prenotazione online





## **Congressi & Incentivi**

Il turismo congressuale cresce insieme all'esigenza dei clienti di creare eventi sempre più speciali e personalizzati. Nel settore attorno al quale operano molti stakeholder (istituzioni, media, ecc.), figure come:

- Organizzatore professionale di congressi PCO - è responsabile dell'organizzazione di eventi.
- Meeting planner - responsabile della pianificazione MICE (Meeting, Congressi, Incentive ed Eventi).
- Congress and meeting manager - opera come responsabile coordinatore di eventi congressuali all'interno di tour operator, agenzie di viaggio specializzate e strutture alberghiere.
- Hostess e steward - hanno un ruolo sempre più spostato verso il management e il coordinamento, oltre che basata sull'ospitalità.

## **Accompagnatore turistico e guida turistica**

Si tratta di figure autonome, che collaborano con le imprese del turismo, che oggi richiedono competenze quali una forte specializzazione in determinati ambiti territoriali, capacità narrative e di mediazione, e un'ottima conoscenza di almeno una lingua straniera. L'accompagnatore turistico segue singoli o gruppi di persone nei viaggi sul territorio nazionale o all'estero, assistendoli in tutte le fasi del percorso.

L'Assistente Turistico è il referente di fiducia di un'agenzia o di un tour operator in una specifica destinazione turistica. La guida turistica opera come professionista e accompagna persone o gruppi nelle visite ad opere d'arte, musei, gallerie, scavi archeologici, illustrando i beni storici, artistici, monumentali, paesaggio e attrazioni naturali.

Tra i nuovi profili ricercati nel settore spiccano le nuove competenze legate al web e ai social network/media, la conoscenza delle lingue (preferibilmente due), in particolare quelle dei nuovi Paesi emergenti, come i BRIC (Brasile, Russia, India, Cina).







## Fornitori di leFP

### Italia

Considerando il nuovo contesto e le competenze che iniziano ad essere richieste dal mercato del lavoro, è prioritario focalizzare il nostro corso di formazione VET su:

- valorizzazione delle risorse locali, domestiche, in casa, prossimità, turismo lento;
- turismo sostenibile e responsabile associato alla mobilità lenta;
- destagionalizzazione dei flussi turistici;
- intercettare nuovi segmenti di domanda;
- valorizzazione della filiera territoriale (turismo esperienziale);
- valorizzazione delle aree interne e dei borghi e dei loro prodotti tipici.

Le aziende accreditate per la formazione VET potrebbero beneficiare di questo strumento per:

- Adeguamento e modifica dei corsi di qualificazione e diploma esistenti
- Lavorare in un gruppo specifico per 'creare' una nuova specifica competenza tecnico-professionale correlata al profilo obiettivo (EQF livello III e IV)
- Proponendo corsi di formazione alle aziende partner con le quali collabora abitualmente grazie ad una serie di politiche attive del lavoro che in Italia sono gestite a livello regionale, come sopra riportato
- Accedendo ai fondi interprofessionali a cui sono iscritte le aziende partner per proporre questa opportunità formativa a tutto il personale o ad alcune specifiche figure professionali
- Sensibilizzazione di tutte le aziende con cui collabora per stage, apprendistato di primo livello e professionalizzante, inserimento lavorativo e collaborazioni più ampie sui temi oggetto del progetto

I fornitori di leFP possono anche trarre vantaggio dall'estensione dell'implementazione dei corsi di formazione del turismo DGI al commercio, Associazioni e Istituzioni che si occupano di turismo per fare rete in questa direzione e potrebbero anche implementare ulteriormente la collaborazione con le Università in relazione all'Alta Formazione.

### Austria<sup>15</sup>

#### **Scuole preprofessionali (Polytechnische Schule, Fachmittelschule)**

Polytechnische Schule e Fachmittelschule inizia dopo l'ottavo anno della scuola dell'obbligo e dura un anno. Gli studenti ricevono un'introduzione generale alla formazione professionale e possono scegliere uno diversi argomenti specialistici: il turismo è uno di questi.

#### **Scuole di formazione professionale (Berufsbildende mittlere Schulen) e istituti di formazione professionale (Berufsbildende höhere Schulen)**

Le scuole di leFP durano solitamente dai tre ai quattro anni e combinano l'istruzione generale con la formazione professionale per occupazioni particolari.

I college VET durano cinque anni, si concludono con la maturità e i diplomi VET e forniscono ai partecipanti di successo l'accesso all'istruzione superiore, occupazioni regolamentate e una base per il lavoro autonomo.

I college e le scuole specializzate nel turismo offrono formazione nella gestione di hotel e ristoranti o gestione del turismo/tempo libero con diverse aree di particolare attenzione. Le sessioni obbligatorie di tirocinio (da 12 a 32 settimane) sono comuni. Ci sono ventotto scuole/collegi turistici in tutta l'Austria (oltre alle scuole part-time per apprendisti).

#### **Apprendistato: tirocinio e formazione scolastica**

Dopo il completamento della scuola dell'obbligo, circa il 40% dei giovani in Austria inizia la formazione in apprendistato in uno degli oltre 200 mestieri normati (Lehrberufe). All'interno del "sistema duale" austriaco, la formazione e l'istruzione sono organizzate in due sedi: presso l'azienda (con la quale l'apprendista ha firmato un contratto di apprendistato) e una scuola part-time per apprendisti (Berufsschule). L'obiettivo curriculare principale è la formazione professionale per l'occupazione prescelta per impartire conoscenze teoriche, integrare il processo di formazione in azienda e ampliare l'istruzione generale degli apprendisti. Ci sono Berufsschulen per diverse professioni in apprendistato legati al turismo nella maggior parte dei nove stati austriaci. Viene organizzata esclusivamente la formazione scolastica per agenti di viaggio e assistenti ai trasporti e ferroviari dalla scuola professionale per viaggi e commercio (Berufsschule fuer Handel und Reisen) di Vienna.



## Grecia

L'OAED (Greek Manpower Employment Agency) è membro della rete del portale europeo della mobilità professionale (EURES), che fornisce informazioni, consulenza e servizi di assunzione/collocamento a lavoratori e persone in cerca di lavoro in altri paesi europei e ai datori di lavoro che desiderano assumere persone.<sup>16</sup> In Grecia ci sono 39 punti EURES in varie città.<sup>17</sup> L'OAED ha istituito 30 uffici per la carriera nell'istruzione professionale (GDEE) nell'ambito delle scuole EPAS, concentrandosi sul collegamento dell'istruzione professionale al mondo del lavoro indicando agli studenti gli ambienti di lavoro adeguati in ambito privato o imprese del settore pubblico.

L'agenzia responsabile della consulenza permanente e dell'orientamento professionale è l'EOPPEP, che è membro della rete europea corrispondente (ELGPN) istituita dalla Commissione europea nel 2007. L'EOPPEP è responsabile della progettazione e dell'attuazione della consulenza nazionale e dell'orientamento professionale, il coordinamento e la promozione della formazione e del perfezionamento professionale del personale docente.

Il forum elettronico di consulenza professionale permanente (IRIS), destinato ai consulenti di orientamento professionale e di carriera del settore pubblico e privato mira a incoraggiare azioni supplementari da parte del settore pubblico e privato.

Il Cedefop è una delle agenzie decentrate dell'UE che sostiene lo sviluppo delle politiche europee in materia di leFP e contribuisce alla loro attuazione.

La Scuola del Turismo di Salonicco, dove la frequenza è obbligatoria, si compone di 5 semestri: 4 semestri di corsi teorici e di laboratorio di 1200 ore per ogni indirizzo di studio e 1 semestre di tirocinio curriculare, detto stage.<sup>18</sup> Il programma di tirocinio può essere concluso presso imprese turistiche quali alberghi, uffici turistici o strutture ricettive speciali.



Esempio

## Categorizzazione dei risultati dell'apprendimento in unità

Piano Formativo Enaip Lombardia: 4<sup>^</sup> anno tecnico di accoglienza, promozione e ricettività turistica 2021-2022

### Obiettivi di apprendimento specifici

COMPETENZA DI BASE (B1.1)	ALFABETIZZAZIONE FUNZIONALE - COMUNICAZIONE: Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti sociali, culturali, economici, tecnologici e professionali (liv. EQF 4)
COMPETENZA DI BASE (B1.2)	ALFABETIZZAZIONI FUNZIONALE - COMUNICAZIONE: Selezionare e utilizzare le forme di comunicazione visiva e multimediale, con riferimento anche alle diverse forme espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete (liv. EQF 4)
COMPETENZA DI BASE (B2)	COMPETENZA LINGUISTICA: Utilizzare i codici settoriali della lingua straniera...*per comprendere le diverse tradizioni culturali in una prospettiva interculturale e interagire nei diversi contesti di studio e di lavoro [*specificare] - (liv. B1 QCER)
COMPETENZA DI BASE (B3)	COMPETENZE MATEMATICHE, SCIENTIFICHE E TECNOLOGICHE: Rappresentare la realtà e risolvere situazioni problematiche della vita e del proprio settore professionale utilizzando gli strumenti matematici fondamentali e sulla base di modelli scientifici e metodologie (liv. EQF 4)
COMPETENZA DI BASE (B4.1)	COMPETENZE STORICO-GEOGRAFICHE-GIURIDICHE ED ECONOMICHE: Utilizzare nel proprio ambito professionale i principali strumenti e modelli relativi all'economia, alla gestione aziendale e all'organizzazione dei processi lavorativi (liv. EQF 4)
COMPETENZA DI BASE (B4.2)	COMPETENZE STORICO-GEOGRAFICHE-GIURIDICHE ED ECONOMICHE: Riconoscere gli aspetti caratteristici, i trend evolutivi, i limiti e le potenzialità di crescita del sistema socio-economico e del settore professionale di riferimento, in relazione all'ambiente, ai processi di sviluppo scientifico-tecnologico innovazione e sviluppo del capitale umano (liv. EQF 4)
COMPETENZA DI BASE (B5)	COMPETENZA DIGITALE: Utilizzare in modo consapevole le reti e gli strumenti informatici nello studio, nella ricerca, nelle attività sociali e professionali liv. EQF 4)
COMPETENZA DI BASE (B6)	COMPETENZA DI CITTADINANZA: Valutare i fatti e orientare i loro comportamenti con riferimento al proprio codice etico, coerente con i principi della Costituzione e con i valori della comunità professionale cui appartengono, nel rispetto dell'ambiente e delle diverse identità culturali (liv. EQF 4)
COMPETENZA TECNICA PROFESSIONALE RICORSIVA (TP1) CONNOTATIVO	Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e tutela ambientale, individuando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per gli altri e per l'ambiente (liv. EQF 3)
TECNICO PROFESSIONALE COMPETENZA (TP2) CONNOTATIVO	Collaborare alla progettazione/miglioramento di prodotti/servizi, raccogliendo e interpretando dati e informazioni (liv. EQF 4)
TECNICO PROFESSIONALE COMPETENZA (TP3)	Contribuire alla promozione del servizio offerto curandone la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio (liv. EQF 4)
TECNICO PROFESSIONALE COMPETENZA (TP1)	Ottimizzare il servizio di accoglienza, accoglienza e assistenza dell'ospite/cliente in base alle strategie aziendali (liv. EQF 4)



ADA/OSA	
Competenze	Risultati/attività attesi
<p><b>TP2 - TPI1ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione del turista servizi di alloggio</b></p>	<p><b>RA1: Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi ricettivi, partendo dall'analisi di dati di mercato e redditività:</b>                      Analisi di mercato                      Definizione dell'offerta di servizi e attività                      Definizione di prezzo                      Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management                      Ideazione di progetti promozionali                      Posizionamento dell'offerta e struttura dei servizi ricettivi</p>
	<p><b>RA2: Pianificare e programmare flussi di lavoro e attività, tenendo conto anche di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ricettiva</b>                      Gestione operativa del personale nei servizi turistico ricettivi</p>
	<p><b>RA3: Stabilire politiche di customer satisfaction nei servizi ricettivi, partendo dall'identificazione delle esigenze del cliente, definendo strategie e modalità operative volte alla massimizzazione della soddisfazione del cliente</b>                      Gestione del sistema di soddisfazione del cliente</p>
	<p><b>RA4: Disciplinare i processi di approvvigionamento e manutenzione nei servizi di ricettività turistica, sulla base delle strategie di fornitura, gestione dei rapporti con fornitori e manutentori incaricati:</b>                      Gestione dell'offerta nei servizi turistico ricettivi                      Gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria</p>
<p><b>TP3 - TPI1ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Accoglienza e assistenza clienti</b></p>	<p><b>RA1: Massimizzare le presenze nella struttura ricettiva, partendo dalle indicazioni strategiche ricevute, Prendersi cura di prenotazioni, promozioni e agevolazioni tariffarie previste</b>                      Acquisizione delle prenotazioni</p>
	<p><b>RA2: Accogliere il cliente, avendo preventivamente acquisito le eventuali prenotazioni, espletare le formalità di registrazione e fornitura di informazioni per illustrare i servizi offerti dall'albergo e i servizi turistici del territorio</b>                      Gestione accoglienza clienti (check-in)                      Illustrazione di servizi alberghieri e turistici</p>
	<p><b>RA3: Gestione del rapporto con il cliente, garanzia di assistenza durante il soggiorno in albergo, svolgimento adempimenti formali e operazioni di pagamento in accoglienza e congedo e verifica del grado di soddisfazione in relazione al periodo di permanenza</b>                      Assistenza al cliente durante il soggiorno in hotel                      Rilevamento della soddisfazione del cliente                      Gestione delle assenze dei clienti (check-out)</p>
	<p><b>RA4: Gestire le richieste dei clienti e gli eventuali imprevisti, individuando il reale bisogno, attivando risorse per fornire la necessaria assistenza e risolvere le difficoltà segnalate, nel rispetto del regolamento</b>                      Gestione delle richieste dei clienti e di eventuali imprevisti anche in lingua straniera</p>
	<p><b>RA5: Prendere in consegna la merce del cliente, nel rispetto dei requisiti della struttura ricettiva, occuparsi della loro custodia</b>                      Custodia della merce</p>
<p><b>TP3ADA.23.03.04 (ex ADA.19.20.45) - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto del viaggio</b></p>	<p><b>RA1: Effettuare la vendita di titoli di viaggio, accogliendo ed assistendo il cliente nella fruizione del servizio reso (prenotazione e acquisto biglietti)</b>                      Accoglienza e assistenza al banco al cliente                      Gestione delle prenotazioni                      Vendita di biglietti di biglietteria</p>
	<p><b>RA2: Preparare soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici), curando il rapporto con clienti nella fase di presentazione e promozione delle diverse tipologie di offerta, predisponendo i relativi documenti e elaborando i documenti di viaggio</b>                      Gestione delle relazioni con i clienti                      Vendita di pacchetti e servizi turistici e relative pratiche amministrative                      Erogazione di servizi di assistenza e consulenza turistica                      Preparazione di soluzioni su misura in base alle richieste del cliente                      Preparazione di documenti e elaborazione documenti di viaggio</p>



ADA/OSA	
Competenze	Risultati/attività attesi
<b>TP4ADA.24.04.18 (ex ADA.25.226.736)</b> - Organizzazione e gestione di eventi, convegni e congressi	<b>RA1: Preparare il piano delle attività dell'evento definendo il programma e i servizi da fornire, il budget necessario, individuando e selezionando le risorse umane, fisiche e finanziarie</b> <b>Individuazione dei servizi da erogare in base alle esigenze del cliente</b> <b>Preparazione del piano delle attività e del programma dell'evento congressuale</b> <b>Selezione delle strutture, delle tecnologie, degli strumenti e del personale da coinvolgere in relazione ai servizi da erogare</b> <b>Stesura del budget (es. affitto locali, attrezzature, hostess, interpreti, catering, ecc.)</b>
	<b>RA2: Curare i rapporti con i fornitori, organizzare gli aspetti logistici e predisporre gli approvvigionamenti necessari</b> <b>Cura dei rapporti con i fornitori (es. hotel, noleggio materiali, catering, ecc.)</b>
	RA3: Curare la gestione operativa dell'evento (in tutte le sue fasi), coordinando l'erogazione di tutti i servizi e le attività post-evento Coordinamento dei servizi offerti (es. registrazione partecipanti, accoglienza relatori, interpretariato, catering, ecc.) Organizzazione delle attività post-evento (es. svolgimento, trascrizione di interventi, traduzione di atti di convegni, ecc.)
<b>TP3ADA.24.04.20 (ex ADA.25.226.738)</b> - Assistenza e supporto in fiere e congressi	RA1: Fornire assistenza agli espositori e ai partecipanti, curando le relazioni durante l'allestimento, l'accoglienza, le attività del tempo libero Accoglienza dei partecipanti (es. accompagnamento alle postazioni di lavoro, fornitura di informazioni, distribuzione di brochure, ecc.) Assistenza nei coffee-break/menù Assistenza nell'allestimento dei locali
	RA2: Trattare le richieste dei partecipanti e gli eventuali reclami e criticità, inoltrando le varie richieste al personale competente Inoltro delle richieste dei partecipanti al personale dedicato Comunicazione agli organizzatori di eventuali criticità



Esempio

## Elementi innovativi e di trasferibilità

### Testimonianza di Enaip Lombardia

All'interno della nostra partnership, Fondazione Enaip Lombardia, Italia, ha inserito nel quadro metodologico dei propri piani formativi curriculari, elementi che portano al focus del Progetto DGI Tourism.

A livello generale, il tipo di metodologia didattica utilizzata nel settore turistico, come per tutti i nostri corsi, è basata sull'imparare facendo, quindi con un approccio molto concreto e applicativo a tutte le discipline, comprese quelle trasversali.

Per quanto riguarda gli strumenti utilizzati nella didattica, gli anni ci hanno sicuramente portato ad implementarne di più e a capitalizzare cosa abbiamo imparato grazie all'uso sempre più necessario degli strumenti digitali non solo per la didattica online, ma anche per l'archiviazione e la condivisione di file e documenti e con l'utilizzo di app, in particolare Microsoft Office, in vari aspetti della didattica (team, SharePoint, moduli, ecc.) così come nella quotidianità in un contesto sociale sempre più digitalizzato. In particolare nel settore del turismo, che è il nostro focus, è già da diversi anni che viene prestata particolare attenzione agli strumenti digitali che possono essere utilizzati nel campo della gestione dei dati e della promozione turistica, ad esempio facendo riferimento a programmi come scratch e app utilizzati da alcuni Comuni (Caso Comune di Alghero) per promuovere i propri servizi al turismo.

Abbiamo inoltre sempre aderito a tutti i progetti sul territorio, come Idea Impresa della Camera di Commercio di Como/Lecco, in cui vi era un focus specifico sul territorio, sulla dimensione digitale e sull'Innovazione.





## PROGETTO IDEA IMPRESA

La partecipazione può avvenire per squadre composte da gruppi di studenti della stessa classe o squadre "miste" composte da studenti di classi diverse e/o indirizzi di studio diversi purché appartenenti ad un istituto con a capo un unico dirigente scolastico. Le squadre possono essere composte da un numero minimo di 3 studenti fino ad un numero massimo di 6 studenti. La possibilità di costituire gruppi "misti" ha l'obiettivo di valorizzare il lavoro di squadra e il contributo di giovani impegnati in diversi ambiti di studio. Alla competizione possono partecipare un massimo di 4 squadre per ogni scuola.

Idea Impresa si propone di valorizzare il percorso di riflessione su idee innovative, eventualmente già intraprese, degli studenti delle scuole secondarie, per offrire un'occasione di ulteriore verifica, confronto e approfondimento, rispetto ai temi affrontati, o da affrontare.

Il tema della edizione di riferimento è, ancora una volta, l'innovazione attraverso strumenti e tecnologie digitali: la domanda a cui gli studenti dovranno cercare di rispondere è come la transizione digitale possa migliorare o facilitare la nostra vita, comprese tutte le sue caratteristiche. ambiti, da quello lavorativo a quello sociale, passando per i più svariati contesti e significati, formulando un'idea imprenditoriale.

Il DIGITALE come approccio all'imprenditorialità, che passa dalla capacità di trarre il massimo vantaggio dalle risorse esistenti e dalla capacità di omogeneizzarle per ottenere il massimo risultato, è il focus metodologico che viene proposto.

Non basta avere gli strumenti giusti, è necessario comprenderne bene funzioni e vantaggi per esplorare al meglio le possibilità di miglioramento delle condizioni attuali e la ricerca di nuovi equilibri che consentano di preservare il valore delle persone: l'uomo al centro, è un argomento da approfondire.

Gli studenti dovranno esprimere la loro idea imprenditoriale innovativa formulando ipotesi sul tema proposto. Saranno in grado di declinare spunti mirati a tutti i campi di osservazione che coinvolgano il tema, avendo cura di evidenziare i vantaggi imprenditoriali/sociali che ne potrebbero derivare. I progetti possono essere sviluppati anche in collaborazione con imprese locali, università, enti e istituzioni. La presentazione dell'idea innovativa deve essere fatta avendo cura di caratterizzarne le applicazioni nei settori industriale, commerciale, merceologico o dei servizi. Il progetto deve contenere informazioni tecniche e operative il più dettagliate possibile, al fine di determinarne chiaramente le finalità e i possibili utilizzi.

## Elementi innovativi e trasferibilità

Lo sviluppo del progetto deve avvenire applicando un approccio organizzativo, un metodo di lavoro e la scelta di soluzioni tecnologiche in linea con quelle che caratterizzano il mondo delle imprese.

Al momento, nei percorsi formativi il percorso più coinvolto e attivo su questi temi è il 4° anno in quanto per sua stessa natura e obiettivi si occupa maggiormente delle tematiche legate anche al management, alle scelte strategiche e al legame con la rete e il territorio e alla cittadinanza attiva e cerca di far rielaborare agli studenti tutto ciò che sta intorno alla parte operativa del settore turistico nel triennio. L'obiettivo nei prossimi anni è quello di inserire maggiormente il tema del green e della sostenibilità anche a partire dal triennio e coinvolgendo direttamente nella didattica le aziende del territorio particolarmente interessate a queste tematiche.

In questa logica, anche alle aziende partner per la realizzazione dei progetti di tirocinio e apprendistato art. 43 Enaip ha sempre chiesto, che si tratti di grandi catene alberghiere o enti pubblici o piccole aziende private, di mostrare ai ragazzi i loro sistemi gestionali e gli eventuali strumenti informatici/digitali innovativi che hanno dedicato sia alle procedure lavorative quotidiane che alla promozione turistica come viene chiesto loro di condividere con gli studenti, per quanto possibile e per quanto di loro competenza, le scelte strategiche, ma anche etiche e sociali adottate dall'azienda rispetto al turismo e alle importanti tematiche sopra citate.

Come esempio di elaborazione nel percorso formativo di un concreto progetto innovativo nel settore viene allegato il bando di Idea Impresa 2022 e la proposta fatta da 5 studenti del percorso turistico che hanno ricevuto il 3° premio assoluto in questo concorso rivolto alle scuole e alle istituzioni formative del territorio e il premio speciale 'Creattivity' del Rotary Club. L'acronimo "Creattivity" si riferisce alla disponibilità alla partecipazione e alla cittadinanza e allo stesso tempo alla creatività, dopo la pandemia connessa al Covid-19.



Esempio

## Elementi innovativi e di trasferibilità

### **ROCKin RE(digitale)**

IdealImpresa 2022 - Premio Innovazione

Concorso per studenti delle scuole secondarie di II grado

Se dobbiamo pensare al digitale come elemento di valore per la nostra vita, sociale, relazionale, lavorativa, allora non possiamo che pensare a pensieri che vadano oltre lo status quo.

Immaginare un mondo alla portata di tutti in cui il digitale possa portare un vantaggio è un esercizio rock, con la consapevolezza e il coraggio anche di ribaltare gli schemi.

IdealImpresa 2022 si rivolge agli studenti di tutte le classi delle scuole secondarie di secondo grado, statali e paritarie, delle province di Como e Lecco. Il concorso si propone come occasione di crescita attraverso la fruizione di momenti formativi dedicati, durante i quali gli studenti possono apprendere e sviluppare specifiche "Soft Skills" legate al mondo dell'imprenditoria e dell'innovazione.

In particolare vengono proposti momenti dedicati allo sviluppo del metodo, alla comunicazione e allo studio di fattibilità dell'idea.



## IL Progetto "Heart - Ascolta il cuore della città".

Presentato da: Aloï Valentina, Di Marco Giorgia, Mele Anna, Romanini Alessia, Romano Giglia Noemi Cristina



Questo progetto si è classificato terzo assoluto nella competizione e ha ricevuto il premio 'creatività' dal Rotary Club. L'Università degli Studi dell'Insubria, in collaborazione con la Camera di Commercio, si è detta interessata a realizzare il progetto nei prossimi anni coinvolgendo direttamente gli studenti di Enaip Lombardia Como inserendo il progetto stesso nei finanziamenti previsti in questo ambito nel PNRR.

### 1. Origine dell'idea e gruppo di lavoro:

Il nostro gruppo è composto da cinque ragazze della Fondazione Enaip Como, del settore turistico. Abbiamo chiamato il nostro progetto: HearT.

Questo nome è stato scelto perché unisce la parola "hear" ascoltare, e "heart", cuore; che incarna appieno il nostro significato, portando il turista ad ascoltare il cuore della città che sta visitando.

Inizialmente siamo partiti dall'idea di offrire un servizio turistico innovativo incrementale, coniugando la scoperta di un luogo e la moderna tecnologia, in modo che il turista possa ascoltare l'arte e la storia della città visitandone i punti di interesse. Durante la nostra ricerca abbiamo trovato un particolare tipo di segnaletica interattiva che ci ha incuriosito e ha portato allo sviluppo di questo progetto, rendendolo più personalizzato.

Abbiamo pensato alle storie raccontate dai nonni, dagli zii e da tutte le persone cresciute in una città diversa da quella moderna, per offrire a tutti la possibilità di conoscere il passato di Como attraverso occhi e storie diverse.

### 2. Cuore - Innovazione:

Per raggiungere questo risultato finale, renderemo protagonisti i cittadini stessi, senza limiti di età, che attraverso i loro aneddoti, ci aiuteranno a dare al turista una conoscenza quasi completa della città, apprezzandone le bellezze artistiche e i suoi bellissimi territori da scoprire, visitati ogni anno da migliaia di turisti.

Lo strumento chiave, con cui vogliamo trasmettere questo tipo di turismo, è un segnale GPS che permette la condivisione della posizione, offrendo un QR Code che, una volta scansionato, riporterà all'audioguida interattiva, con la possibilità di scegliere una delle cinque lingue disponibili: italiano, inglese, spagnolo, tedesco, francese.

## Elementi innovativi e trasferibilità

Inoltre la nostra scelta è motivata da un forte spirito di amore per la natura. Questo tipo di turismo permette a tutti di essere sostenibili, a "0" e a impatto lento.

Non è turismo di massa perché comporta la scoperta di luoghi sconosciuti e meno frequentati, inoltre non prevede l'uso di veicoli e quindi non incide negativamente sull'ambiente con l'emissione di CO2.

Per conoscere meglio Como e la sua storia e per coinvolgere sempre di più i cittadini, abbiamo deciso di istituire un concorso annuale, con la partecipazione attiva del Comune di Como e in collaborazione con gli alunni delle scuole primarie del territorio, per ampliare la scoperta di curiosità attraverso interviste che essi stessi proporranno alle precedenti generazioni delle loro famiglie.

Ci auguriamo che questo progetto possa estendersi a diverse città, con la speranza di far scoprire la nostra idea oltre i confini italiani.

### 3. Il nostro logo:

Grazie all'aiuto del nostro Professor Di Martino Federico, siamo stati in grado di creare il nostro logo. Il suo significato è rappresentato da:

La testa = l'ascoltatore

Cuffie = il mezzo con cui i turisti apprenderanno la storia

Il cuore = la voce dei cittadini

"H" = Sentimento umano e ospite

"T" = Turismo & Tecnologia



### 4. Realizzazione - Contatti:

Abbiamo tenuto un incontro con il Direttore del Museo della Seta di Como, un edificio unico al mondo nel suo genere, in quanto ha la filiera completa. Il gestore ci ha guidato alla scoperta dell'origine e della storia della seta, che è parte integrante della città, famosa per i tanti cittadini che negli anni hanno lavorato alla sua produzione. Successivamente ci siamo incontrati in una call per attivare una collaborazione con una piccola azienda "WHATSAUDIO", ancora in fase di apertura al pubblico, che si occupa della realizzazione di audioguide. L'ideatore, entusiasta del nostro progetto, si è reso disponibile a creare una partnership

### **5. Il sito web:**

Sarà disponibile il link in grado di attivare la geolocalizzazione in modo da poter ricevere una notifica ogni volta che ci si trova in prossimità di un punto di interesse e la successiva possibilità di ascoltare le audioguide; nel caso in cui il turista non abbia abilitato questo servizio e desideri visitare la città attraverso un'audioguida, potrà recarsi presso l'Info Point di Como e ricevere una brochure, che mostrerà una mappa dettagliata di tutti i punti QR Code che possono essere scansati. Il link al sito sarà disponibile anche sui social media, come Instagram, Facebook, Telegram e TikTok.

### **6. Lavoro di squadra:**

Per realizzare il nostro progetto, abbiamo deciso di lavorare in squadra mettendo insieme le nostre idee, sviluppando un'analisi S.W.O.T e compilando il nostro Business Model Canvas.

Gli strumenti che utilizzeremo per vendere il nostro prodotto saranno: i social network (come già accennato in precedenza), il sito web e una colonnina che fungerà da distributore automatico di mappe tascabili dotate di QR Code.

### **7. Tempistica e pianificazione del lavoro:**

Il processo di creazione del progetto è iniziato nei primi giorni di marzo e noi ragazze ci siamo riunite per iniziare a discutere le idee iniziali. Dopo i vari incontri è stato fatto un elaborato in Word per trascrivere tutte le idee.

Abbiamo lavorato molto per raggiungere questo obiettivo, essendo a scuola quasi tutti i giorni, dividendoci i vari compiti.

## Riferimenti

1. [Istruzione e formazione professionale in Italia](#)
2. [Istruzione e formazione professionale in Austria](#)
3. [Ministero Federale Repubblica d'Austria: Panoramica del sistema educativo turistico austriaco](#)
4. [Istruzione e formazione professionale in Grecia](#)
5. [leFP in Europa \(Grecia\): descrizione del sistema](#)
6. [IVET in Grecia: un passaporto per l'apprendimento permanente e l'occupabilità](#)
7. [INSETE: trasformazione digitale del turismo greco](#)
8. [Quadro per l'attribuzione dei punti ECVET](#)
9. [Sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale \(ECVET\). Un sistema per il trasferimento, l'accumulo e il riconoscimento dei risultati dell'apprendimento in Europa.](#)
10. [Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 giugno 2009, sull'istituzione di un sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale](#)
11. [Proposta di raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio sull'istituzione del sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale \(ECVET\)](#)
12. [Conosci meglio ECVET](#)
13. [Guida alla metodologia ECVET](#)
14. [Quadro per l'attribuzione dei punti ECVET \(progetto EURSpace\)](#)
15. [Cedefop; Archan, S., Mayr, T. \(2006\). Istruzione e formazione professionale in Austria. Breve descrizione. Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee. Serie panoramica del Cedefop;125\)](#)
16. [Istruzione e formazione professionale in Grecia](#)
17. [Il sistema di formazione professionale greco](#)
18. [Salonico Istituto di formazione professionale per il turismo Opportunità di carriera per gli studenti](#)
19. [P. Zuffnetti, Attenzione progettuale per la definizione del piano formativo del corso](#)



Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti che riflettono solo le opinioni degli autori. La Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Partner del Consorzio di progetto



Co-funded by the European Union