Area Tecnologica 9 – TECNOLOGIE PER I BENI E LE ATTIVITÀ ARTISTICHE E CULTURALI E PER IL TURISMO

<table>
<tr><th colspan="2">Area Tecnologica 9
TECNOLOGIE PER I BENI E LE ATTIVITÀ ARTISTICHE E CULTURALI E PER IL TURISMO</th></tr>
<tr><th colspan="2">Ambito 9.1 - Turismo e attività culturali</th></tr>
<tr><th>Figura nazionale</th><th>Descrizione</th></tr>
<tr><td rowspan="3">9.1.1 Tecnico superiore per la progettazione, sviluppo e promozione dell’offerta della filiera turistica

Livello EQF: 5</td><td>Descrizione
Lavora alla gestione dei processi di analisi sia della domanda e dell’offerta del prodotto turistico sia delle richieste del mercato nazionale e internazionale in quanto conoscitore del territorio e del destination management. Utilizza tecniche di comunicazione, promozione e marketing, in ottica digitale e sostenibile. Valorizza il territorio partendo da un’analisi delle potenzialità delle destinazioni e del target di riferimento, proponendo soluzioni turistiche innovative.</td></tr>
<tr><td>Macro-competenze in esito
• Analizzare la domanda potenziale di prodotto/servizio turistico e culturale, applicando tecniche di analisi di mercato nazionale e internazionale e individuare le principali risorse geografiche, paesaggistiche, naturali, storiche, culturali, artistiche, socioeconomiche e logistiche del territorio
• Elaborare il piano/progetto integrato di sviluppo turistico del territorio, stabilire contatti e relazioni utili per la promozione dell'offerta in una logica di incremento delle politiche di destination management
• Collocare l'offerta turistica/culturale, organizzando iniziative e itinerari turistici, interagendo e collaborando con le aziende di promozione turistica e di ospitalità del territorio
• Progettare, pianificare e valutare azioni di comunicazione, promozione e vendita di specifici prodotti/servizi della filiera turistica, individuando e valorizzando tecnologie, mezzi di comunicazione, contenuti digitali in una logica green oriented
• Promuovere l’utilizzo e la valorizzazione aziendale di ecosistemi digitali per la generazione e fruizione di conoscenza condivisibile a supporto dei processi di digital management
• Definire sub set di dati utili per analisi big data interni all’organizzazione e in collaborazione con altri enti costituenti l’ecosistema e analizzare gli impatti delle analisi per migliorare la programmazione e realizzazione dei servizi
• Individuare le priorità, pianificare le strategie di destination marketing, gli strumenti e i metodi, anche digitali, per promuovere e rafforzare brand identity e per posizionare il prodotto/servizio anche nei mercati internazionali
• Definire, pianificare e implementare azioni di marketing strategico, operativo e web marketing turistico attraverso tecnologie digitali e dell’impresa innovativa qualificando l’immagine turistica del territorio nelle sue diverse articolazioni
• Definire e gestire i Key Performance Indicator (K.P.I) interni (audit) ed esterni (performance), rilevando, reperendo e interpretando i dati statistici sulla gestione dei processi e dei prodotti turistici proponendo interventi di miglioramento continuo nel rispetto dei criteri adottati per garantire la sostenibilità dell’offerta turistica</td></tr>
<tr><td>Codici Professioni ISTAT CP2021
1.3.1- Imprenditori e responsabili di piccole aziende
3.3.1 - Tecnici dell'organizzazione e dell'amministrazione delle attività produttive
3.3.3 - Tecnici dei rapporti con i mercati
3.3.3.4 - Tecnici della vendita e della distribuzione</td></tr>
</table>

	3.3.3.5 - Tecnici del marketing *3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni* *3.4.1 - Professioni tecniche delle attività turistiche, ricettive ed assimilate* *3.4.4 - Tecnici dei servizi culturali* *5.2.1 - Esercenti nelle attività ricettive*
	Codici ISTAT ATECO *55.10 - Alberghi e strutture simili* *70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale* *73.11.0 - Agenzie pubblicitarie* *73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari* *73.12.0 - Attività delle concessionarie e degli altri intermediari di servizi pubblicitari* *79.12 - Attività di tour operator*
	Codici ESCO *2431 - Specialisti della pubblicità e del marketing* *2432 - Specialisti delle pubbliche relazioni*

Area Tecnologica 9 TECNOLOGIE PER I BENI E LE ATTIVITÀ ARTISTICHE E CULTURALI E PER IL TURISMO	
Ambito 9.1 - Turismo e attività culturali	
Figura nazionale	**Descrizione**
9.1.2 Tecnico superiore per lo sviluppo dei processi di gestione dell'offerta delle filiere turistiche e culturali **Livello EQF: 5**	**Descrizione** Lavora alla gestione dei processi dell'impresa ricettiva coordinando l'organizzazione operativa dei differenti comparti. Definisce strategie per accrescere il *business* in un'ottica manageriale, tramite tecnologie tradizionali e nuove tecnologie innovative ~~e~~ pianificando attività di promozione e commercializzazione. Si assicura che i processi dell'unità ricettiva siano coordinati in totale sicurezza.
	Macro-competenze in esito • Gestire in sicurezza i prodotti e i processi aziendali dell'unità ricettiva e del *food & beverage,* analizzare, valutando e formulando strategie per accrescere il business in una logica manageriale, anche avvalendosi di tecnologie innovative per perseguire obiettivi di qualità e sostenibilità dei prodotti, dei processi e degli impatti sull'ambiente • Organizzare e pianificare attività di promozione e commercializzazione avvalendosi di piattaforme *hardware e software* per l'accesso, il recupero, l'integrazione e l'analisi di dati ed informazioni • Gestire strategie e soluzioni digitali funzionali all'utilizzo di ambienti *web e mobile* per la contestualizzazione di servizi e contenuti • Organizzare servizi e processi di governance avvalendosi di metodologie e tecnologie tradizionali e digitali a supporto dell'interoperabilità di dati • Promuovere l'utilizzo e la valorizzazione aziendale di ecosistemi digitali per la generazione e fruizione di conoscenza condivisibile a supporto dei processi di *digital management* • Definire e gestire i *Key Performance Indicator (*K.P.I) interni (*audit*) ed esterni (*performance*), rilevando, reperendo e interpretando i dati statistici sulla gestione dei processi e dei prodotti turistici proponendo interventi di miglioramento continuo nel rispetto dei criteri adottati per garantire la sostenibilità dell'offerta turistica
	Codici Professioni ISTAT CP2021 *1.2.2 - Direttori e dirigenti generali di aziende* *1.2.3 - Direttori e dirigenti dipartimentali di aziende* *1.3.1 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende* *3.3.1 - Tecnici dell'organizzazione e dell'amministrazione delle attività produttive* *3.3.3 - Tecnici dei rapporti con i mercati* *3.3.3.5 - Tecnici del marketing* *3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni* *3.4.1 - Professioni tecniche delle attività turistiche, ricettive ed assimilate* *5.2.1 - Esercenti nelle attività ricettive*
	Codici ISTAT ATECO *55.10.0 - Alberghi* *55.20.1 - Villaggi turistici* *55.20.2 - Ostelli della gioventù* *55.20.3 - Rifugi di montagna* *55.20.4 - Colonie marine e montane* *55.20.5 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence, alloggio connesso alle aziende agricole ed ittiche* *55.30.0 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte* *56.10 - Ristoranti e attività di ristorazione mobile* *56.10.1 - Ristorazione con somministrazione; ristorazione connessa alle aziende agricole ed ittiche*

	56.10.2 - Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto *56.30.0 - Bar e altri esercizi simili senza cucina* *70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale* *73.11.0 - Agenzie pubblicitarie*
	Codici ESCO *1411 - Dirigenti nei servizi alberghieri* *1412 - Dirigenti nella ristorazione* *3435 - Altre professioni tecniche dei servizi ricreativi e culturali*

Area Tecnologica 9 TECNOLOGIE PER I BENI E LE ATTIVITÀ ARTISTICHE E CULTURALI E PER IL TURISMO	
Ambito 9.1 - Turismo e attività culturali	
Figura nazionale	**Descrizione**
9.1.3 Tecnico superiore per l'organizzazione e la promozione di eventi in ambito turistico e culturale **Livello EQF: 5**	**Descrizione** Opera all'interno di aziende specializzate nell'organizzazione di eventi di qualsiasi tipologia, sia a livello nazionale che internazionale. Conosce l'intero processo della gestione dell'evento, dalla progettazione alla valutazione post-evento. Analizza la sostenibilità e la sicurezza dell'evento, organizzando con i soggetti coinvolti gli aspetti normativi e logistici.
	Macro-competenze in esito • Progettare, organizzare e gestire gli eventi in ambito turistico, culturale o sportivo con particolare riferimento alle istituzioni pubbliche e alle imprese private • Predisporre il piano di attività dell'evento definendo gli step di avanzamento, i servizi da fornire, il budget necessario, individuando e selezionando le risorse umane, fisiche e finanziarie con particolare attenzione alla sostenibilità • Organizzare e coordinare i settori tecnici, tecnologici, digitali, artistici, di accoglienza e ristorazione • Definire, pianificare e gestire azioni di comunicazione e promozione dell'evento attraverso l'utilizzo di strumenti tradizionali e digitali orientati allo sviluppo tecnologico • Curare i rapporti con i diversi soggetti coinvolti, organizzando e gestendo gli aspetti normativi e logistici • Definire e gestire i *Key Performance Indicator* (K.P.I) interni (*audit*) ed esterni (*performance*), rilevando, reperendo e interpretando i dati statistici sulla gestione dei processi e dei prodotti turistici proponendo interventi di miglioramento continuo nel rispetto dei criteri adottati per garantire la sostenibilità dell'offerta turistica
	Codici Professioni ISTAT CP2021 *3.3.1 - Tecnici dell'organizzazione e dell'amministrazione delle attività produttive* *3.3.3 - Tecnici dei rapporti con i mercati* *3.3.3.5 -Tecnici del marketing* *3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni* *3.4.1 - Professioni tecniche delle attività turistiche, ricettive ed assimilate* *3.4.2.5.1 - Organizzatore di eventi e di strutture sportive* *5.2.1 - Esercenti nelle attività ricettive* *5.2.3 - Assistenti di viaggio e professioni assimilate*
	Codici ISTAT ATECO *73.11 - Agenzie pubblicitarie* *79.90.11 - Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi e altri eventi ricreativi e di intrattenimento* *79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dall'agenzie di viaggio n.c.a.* *82.30.0 - Organizzazione di convegni e fiere* *93.19.1 - Enti e organizzazioni sportive, promozione di eventi sportivi*
	Codici ESCO *3332 - Organizzatori di conferenze e di eventi* *3435 - Altre professioni tecniche dei servizi ricreativi e culturali*

Area Tecnologica 9 TECNOLOGIE PER I BENI E LE ATTIVITÀ ARTISTICHE E CULTURALI E PER IL TURISMO	
Ambito 9.1 - Turismo e attività culturali	
Figura nazionale	**Descrizione**
9.1.4 Tecnico superiore per la gestione dei servizi di supporto agli ospiti **Livello EQF: 5**	**Descrizione** Lavora nella gestione dei servizi di accoglienza. Coordina e supervisiona le attività legate ai servizi ristorativi nelle strutture ricettive alberghiere ed extra alberghiere. Organizza i comparti dell'attività e il personale coinvolto. Utilizza strategie di comunicazione e organizzazione e verifica l'applicazione delle normative di riferimento e degli standard qualitativi di settore.
	Macro-competenze in esito • Organizzare e pianificare la gestione degli ospiti e dei membri dello staff in relazione alle procedure di accoglienza, sistemazione, *check-in* e *check-out*, nel rispetto delle procedure di *security* e sfruttando anche *tool Artificial Intelligence based (AI-based)* • Organizzare e supervisionare la gestione delle aree ospiti e staff affinché siano conformi agli standard della normativa di qualità richiesti • Supervisionare il corretto utilizzo e funzionamento dei macchinari e attrezzature dei servizi • Elaborare e valutare le attività di *customer service*, *customer care* e *customer satisfaction* • Elaborare strategie per ottimizzare prodotti e processi produttivi • Pianificare e gestire progetti che ottimizzino la qualità dei servizi offerti durante il soggiorno, sia nella realizzazione degli eventi sia nella commercializzazione dei prodotti offerti • Coordinare e gestire le fasi degli approvvigionamenti secondo gli standard di qualità della committenza, individuando anomalie e non conformità organizzative, formulando anche proposte di miglioramento degli standard di servizio • Garantire le verifiche di rispondenza di tutti i processi di trattamento degli alimenti alle normative igieniche e sanitarie di riferimento nazionale e internazionale (HACCP) • Collaborare e interfacciarsi con tutti i servizi a supporto dei processi di ristorazione, quali l'approvvigionamento e la previsione dei quantitativi e delle tipologie di forniture necessarie (*Food and beverage engineering*) • Definire, produrre e gestire i *Key Performance Indicator* (K.P.I) interni (*audit*) ed esterni (*performance*), rilevando, reperendo e interpretando i dati statistici sulla gestione dei processi e dei prodotti turistici proponendo interventi di miglioramento continuo nel rispetto dei criteri adottati per garantire la sostenibilità dell'offerta turistica
	Codici Professioni ISTAT CP2021 *3.3.1 - Tecnici dell'organizzazione e dell'amministrazione delle attività produttive* *3.3.3 - Tecnici dei rapporti con i mercati* *3.3.3.5 - Tecnici del marketing* *3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni* *3.4.1 - Professioni tecniche delle attività turistiche, ricettive ed assimilate* *3.4.2.5.1 - Organizzatore di eventi e di strutture sportive* *4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione* *5.2.1 - Esercenti nelle attività ricettive* *5.2.3 - Assistenti di viaggio e professioni assimilate*
	Codici ISTAT ATECO *55.10.0 - Alberghi* *55.20.1 - Villaggi turistici* *55.20.2 - Ostelli della gioventù* *55.20.3 - Rifugi di montagna* *55.20.4 - Colonie marine e montane*

	55.20.5 - Affittacamere per brevi soggiorni, case e appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence, alloggio connesso alle aziende agricole ed ittiche *55.30.0 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte* *70.21 - Pubbliche relazioni e comunicazione* *73.11 - Agenzie pubblicitarie* *79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dall'agenzie di viaggio n.c.a.*
	Codici ESCO *3332 - Organizzatori di conferenze e di eventi* *3435 - Altre professioni tecniche dei servizi ricreativi e culturali* *4226 - Addetti alla reception (compiti generali)* *5111 - Assistenti di viaggio e steward*