



## Consorzio Noè

Via Playa n.12 - 98066 Patti (Me)

Tel.0941/368631 Fax 0941/361544 e-mail info@consorzionoe.it

Piano Regionale (I.F.T.S.)2005/2006

"TECNICO SUPERIORE PER L'ASSISTENZA ALLA DIREZIONE DI AGENZIE DI VIAGGIO E TOUR OPERATOR"

Progetto n°1999.IT.16.1.PO.011/3.07/9.2.14/0350

### ALLEGATO AL BANDO PER SELEZIONE ESPERTI

Suddivisione unità formative capitalizzabili e contenuti:

Unità Formativa Capitalizzabile 3: **I servizi turistici internazionali- IATA UFTAA FOUNDATION COURSE**

Viene suddivisa nelle seguenti unità formative:

UFC	UF	SOTTOTITOLO	ORE
3	3 a	<b>Costituzione degli itinerari per viaggi aerei, regole e sistemi di controllo</b> Contenuti: La IATA (area, geografia, terminologia); Fusi Orari; Tempi di Volo; PAT; Emissione biglietto aereo	30
	3 b	<b>Modalità di gestione dei clienti nella vendita dei servizi turistici internazionali.</b> Contenuti: Tipi di Viaggio; Varie tipologie tariffarie; Controlli e gestioni su clienti; Tecniche di calcolo per gestione tariffe;	60
	3 c	<b>Manuale procedure e qualità nelle Agenzie di Viaggio</b> Contenuti: Manuali Agenzie Viaggi, Definizione e compilazione modulistica; Gestione documenti	30
	3 d	<b>Sistemi tariffari e IATA Fare Formula</b> Contenuti: Sistemi Tariffari e IATA Fare Formula	32

Unità Formativa Capitalizzabile 4: **Area Gestionale e Marketing**

Viene suddivisa nelle seguenti unità formative:

UFC	UF	SOTTOTITOLO	ORE
4	4 a	<b>L'impresa e la sua organizzazione: Microeconomia</b> Contenuti finalizzati al conseguimento dei seguenti obiettivi: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Individuare le caratteristiche del settore e dei mercati in cui opera un'impresa</li> <li>2. Descrivere i principali elementi che contribuiscono al funzionamento dell'impresa</li> <li>3. Descrivere i più comuni modelli organizzativi</li> <li>4. Mettere in relazione le scelte organizzative dell'impresa con le caratteristiche del suo mercato e del territorio d'insediamento</li> <li>5. Individuare i fattori che concorrono a produrre i risultati dell'impresa</li> </ol>	21
	4 b	<b>La realizzazione dell'idea di impresa: (Economia Aziendale)</b> Contenuti finalizzati al conseguimento dei seguenti obiettivi: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificare un'idea di business</li> <li>2. Sviluppare un piano di realizzazione del progetto di business (business plan)</li> <li>3. Sviluppare le linee essenziali di un piano di finanziamento</li> <li>4. Orientarsi tra le forme d'impresa</li> <li>5. Valutare la fattibilità e convenienza del progetto complessivo</li> </ol>	21



4	4 c	<p><b>Affrontare (unità relativa alle strategie di azione): Sociologia della comunicazione</b></p> <p>Contenuti finalizzati al conseguimento dei seguenti obiettivi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. "Potenziare l'autoapprendimento" ovvero migliorare le proprie strategie di apprendimento e di azione e le proprie prestazioni lavorative</li> <li>2. "Affrontare e risolvere problemi" ovvero pianificare strategie di azione per fronteggiare situazioni e risolvere problemi di diversa natura (tecnico-operativi, relazionali, organizzativi) tenendo conto anche delle logiche di contesto</li> <li>3. "Gestire variazioni organizzative" ovvero impostare, decidere su progetti e piani di azione in condizioni non routinarie</li> </ol>	21
	4 d	<p><b>Relazionarsi (Unità relativa alle interazioni sociali in un contesto organizzativo): Tecniche della relazione e della comunicazione sociale</b></p> <p>Contenuti finalizzati al conseguimento dei seguenti obiettivi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. "Comunicare in un contesto organizzativo e di lavoro" ovvero comunicare con altri nel contesto di lavoro, in situazioni di interazione diretta o mediata da strumenti di diversa natura (cartacei, informatici, telematici)</li> <li>2. "Lavorare in gruppo" ovvero operare attivamente nel gruppo di lavoro per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi</li> <li>3. "Negoziazione" ovvero concertare e negoziare con altri soluzioni e risorse, in situazione interpersonale e di gruppo</li> </ol>	21
	4 e	<p><b>Management direzionale per il settore turistico</b></p> <p>Contenuti finalizzati al conseguimento dei seguenti obiettivi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. definire nella fase di check up interno aziendale le performance organizzative e, sulla base degli input del management, realizzare un processo rivolto al miglioramento degli standard in ambito work in progress.</li> <li>2. valorizzare le opportunità dei nuovi scenari di mercato con le attitudini tipiche dell'azienda</li> </ol>	42
	4 f	<p><b>Gestione economico/finanziaria dell'azienda turistica - Project management</b></p> <p>Contenuti finalizzati al conseguimento dei seguenti obiettivi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborare con precise metodologie un adeguato sistema di reporting</li> <li>2. Progettare, gestire e rendicontare un progetto aziendale (finanziato e non).</li> </ol>	42

Unità Formativa Capitalizzabile 5: **Area Telematica e Prenotazione Aerea**

Viene suddivisa nelle seguenti unità formative:

UFC	UF	SOTTOTITOLO	ORE
5	5 a	<p><b>Approccio di base al CRS/GDS e gestione codifiche</b></p> <p>Contenuti: L'approccio di base del CRS Collegamento al sistema centrale ; Help; Funzioni di codifica e decodifica ; Città /aeroporti; Stati; Compagnie aeree; Aeromobili; AIS pages; Office profiles; Pagamento con carte di credito.</p>	20
	5 b	<p><b>Creazione e gestione dei PNR</b></p> <p>Contenuti: Disponibilità posti ; Flight information PNR; TIMATIC; Tariffe; Gestione delle code; Input tariffari</p>	20

Unità Formativa Capitalizzabile 6: **Web Operating**

Viene suddivisa nelle seguenti unità formative:

UFC	UF	SOTTOTITOLO	ORE
6	6 a	<b>I tour operator ed i sistemi di teleprenotazione</b> Contenuti: I Tour Operator in rete e le loro specializzazioni, segmentazioni e partnership. Le diverse tipologie dei sistemi di teleprenotazione attraverso il WEB I portali di riferimento. Piattaforme GDS e Software di mercato	60
	6 b	<b>Vendita dei pacchetti di viaggio dei tour operator</b> Contenuti: I principali comandi e applicazioni dei software di riferimento. Esempi di viaggio e applicazioni pratiche. Le formalità ed i contratti di viaggio	30

Unità Formativa Capitalizzabile 9: **Office Automation**

Viene suddivisa nelle seguenti unità formative:

UFC	UF	SOTTOTITOLO	ORE
9	9 a	<b>Informatica di base</b> Contenuti finalizzati al conseguimento dei seguenti obiettivi: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilizzare in modo consapevole un computer e i principali programmi applicativi</li> <li>2. Comunicare con strumenti informatici nel proprio ambiente di lavoro e all'esterno</li> <li>3. Ricercare informazioni funzionali alla sua attività lavorativa</li> <li>4. Analizzare, elaborare e rappresentare informazioni</li> </ol>	30
	9 b	<b>Software specifico di settore</b> Contenuti finalizzati al conseguimento dei seguenti obiettivi: - Riconoscere e valutare situazioni e problemi di lavoro di diversa natura: tecnico-operativi, relazionali, organizzativi  - "Potenziare l'autoapprendimento" ovvero migliorare le proprie strategie di apprendimento e di azione e le proprie prestazioni lavorative - utilizzare i principali software di settore per la prenotazione e la emissione di biglietteria, ovvero i programmi software utilizzati dalle imprese di intermediazione e produzione turistica. - utilizzare la rete internet con particolare riferimento alle tecniche di e-commerce	70