



SUSTAINABLE AND TECHNOLOGICAL  
APPROACH TO RETHINK TOURISM



# Programma di formazione START

Project Code: 2022-1-IT01-KA220-VET-000088750



Co-funded by  
the European Union

Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

# Table of Content

## Sommario

IL PROGETTO	3
PROGRAMMA DI APPRENDIMENTO E	4
INTRODUZIONE	4
DAI BISOGNI IDENTIFICATI ALLA RISPOSTA FORMATIVA	6
MATRICE DEL PROGRAMMA DI APPRENDIMENTO	8
TECNICHE DIDATTICHE	8
METODOLOGIE DA APPLICARE	10
CRITERI DI SELEZIONE DEI PARTECIPANTI	11
PANORAMICA DEI MODULI	8
MODULES DESCRIPTION	12
1. CHE COS'È IL TURISMO	12
2. IL TURISTA	13
3. L'IMPATTO AMBIENTALE DEL TURISMO - IL TURISMO COME INDUSTRIA CHE CONSUMA RISORSE	15
4. LE PRINCIPALI POLITICHE DELL'UE CHE RIGUARDANO IL TURISMO	17
5. L'APPROFONDIMENTO SUL TURISMO	19
6. IL FUTURO DEL TURISMO - COME LA DIGITALIZZAZIONE CAMBIERÀ IL SETTO- RE	21
7. DIGITALIZZAZIONE E SOSTENIBILITÀ	23
8. SOCIAL MEDIA E MARKETING NEL SETTORE TURISTICO	25
9. CERTIFICAZIONE DELLA PERFORMANCE SOSTENIBILE	26
10. RIPENSARE IL TURISMO - APPLICAZIONI	28

## Il progetto

**Il turismo del post Covid 19 sarà molto diverso da quello che abbiamo conosciuto fino ad allora e, come in tutte le rivoluzioni, si sta aprendo uno scenario di trasformazioni che premierà gli attori e le destinazioni che sapranno cogliere le opportunità, cooperando in sinergia, per evitare l'obsolescenza delle competenze dei lavoratori e per tracciare le modalità operative di un settore che ormai deve offrire sempre più soluzioni smart..**

Ed è qui che entra in gioco il Progetto **"S.T.A.R.T. - Sustainable and Technological Approach to Rethink Tourism"** , codice 2022-1-IT01-KA220-VET-000088750!

START è un progetto biennale, che va da gennaio 2023 a dicembre 2024, cofinanziato dal Programma Erasmus+ della Commissione Europea, attuato da un consorzio di 8 partner provenienti da 4 Paesi dell'UE (Italia, Grecia, Spagna e Portogallo) espressione dell'istruzione e della formazione professionale, del sistema camerale e dello sviluppo locale, delle organizzazioni di gestione delle destinazioni e delle imprese di innovazione.

- CONFORM S.c.a.r.l.
- Sviluppo Europa Marche S.r.l.
- Fondazione Organismo di Ricerca GTech-nology
- Thessaloniki Tourism Organisation
- Agency for Transnational Training and Development
- Associação Promotora da Rede Dinâmica XXI
- UNIVERSIDAD DE ALICANTE
- CAMARA OFICIAL DE COMERCIO INDUSTRIA SERVICIOS Y NAVEGACION DE SE-

### VILLA

Il progetto mira a prevenire l'obsolescenza delle competenze green e digitali degli operatori del settore turistico e a tracciare le strategie operative del settore che oggi deve offrire sempre più soluzioni intelligenti.

I partner collaborano per supportare lo sviluppo personale e professionale degli operatori turistici nei loro Paesi attraverso la co-progettazione e l'implementazione di un PROGRAMMA DI FORMAZIONE PER LE COMPETENZE GREEN E DIGITALI PER GLI OPERATORI TURISTICI per guidarli e ispirarli verso il ripensamento dei loro modelli di business in chiave circolare, sfruttando le nuove tecnologie digitali.

Il programma sarà integrato da relativi strumenti didattici costituiti da OER per l'acquisizione delle competenze target e da un Green Tech-Infusion Toolkit per consentire ai formatori, impegnati nella mobilità internazionale, di guidare gli operatori nel ripensamento dei modelli di business a seguito dei percorsi di di green-tech infusion.

# Programma di apprendimento

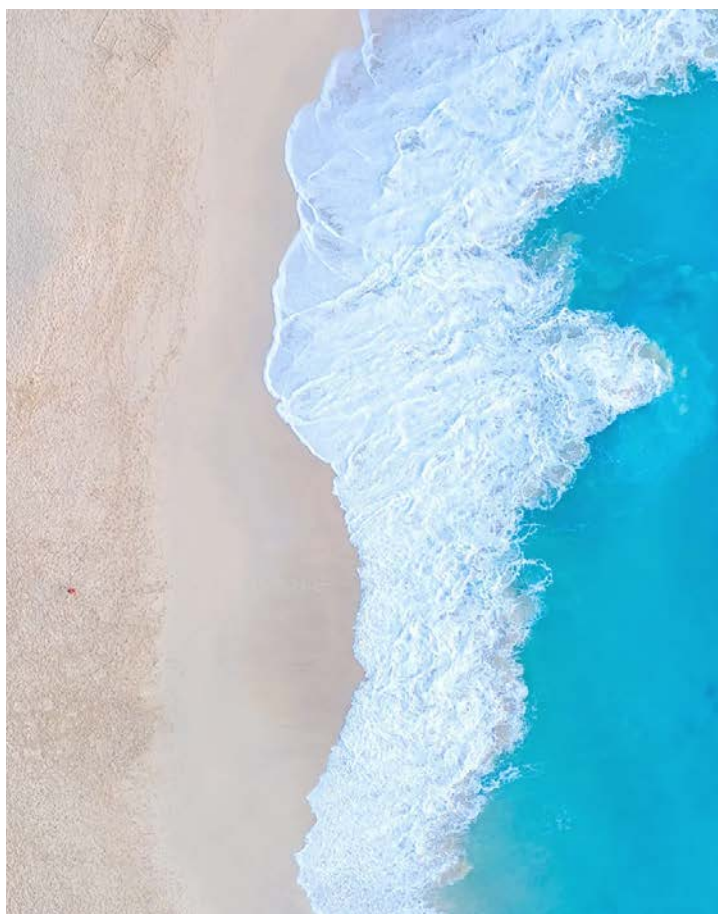
## Introduzione

Il presente documento riassume i principali risultati del WP n. 2 "MODELLO DEL PROGETTO FORMATIVO" relativo alla definizione del PROGRAMMA DI FORMAZIONE START per la riqualificazione verde e digitale dei lavoratori del settore turistico.

Il programma mira ad attivare il personale delle imprese del settore turistico per rivedere il proprio lavoro e le proprie responsabilità sotto l'aspetto della gestione sostenibile. Il programma mira a sensibilizzare i parteci-

panti a rivedere sia il settore turistico sia la propria attività nel settore da un punto di vista critico in termini di sostenibilità. Per ottenere un impatto più elevato - e più sostenibile - del programma di formazione, l'accento è posto su un approccio contestuale al contenuto della formazione.

I partecipanti sono chiamati a comprendere l'interazione tra il turismo e la destinazione turistica e a riflettere sull'impatto dell'industria specifica sull'ambiente (sia tangibile che intangibile (ad esempio, culturale, sociale)).



I partecipanti devono acquisire familiarità con le attuali politiche dell'UE sulla riduzione dell'impronta ambientale e sono chiamati ad applicarle alle attività professionali dell'industria turistica. Inoltre, si confrontano con il futuro del turismo in termini di digitalizzazione e conoscono le varie tecniche che si prevede inonderanno l'industria turistica negli anni a venire.

Per quanto riguarda la fascia d'età dei partecipanti, e in considerazione del fatto che la fascia d'età compresa tra i 15 e i 24 anni presenta un particolare dinamismo nell'occupazione turistica, il programma si rivolge a un gruppo specifico di potenziali lavoratori in tutte le specializzazioni professionali.



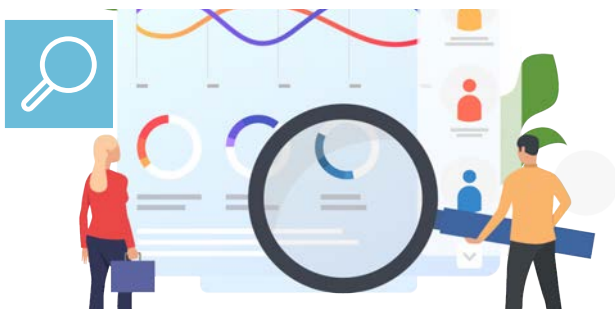
Considerando che il programma si rivolge a tutti i tipi di operatori - o potenziali tali - dell'industria turistica, dovrebbe essere visto come un corso trasversale che si occupa di tutti i livelli di operatori del settore.

Il programma intende inoltre adeguare le competenze tecniche e metodologiche dei formatori per prevenire l'obsolescenza delle competenze dei lavoratori, utilizzando le tecnologie digitali come motore di apprendimento che diventa operativo, non disorientandoli di fronte alla transizione verde e digitale, ma accompagnandoli dal basso verso l'alto a diventare agenti del cambiamento, infondendo loro un know-how incrementale.



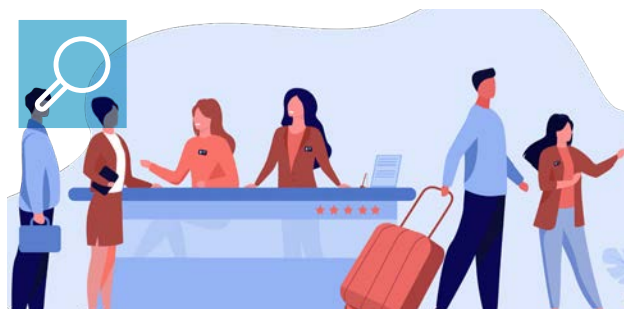
## Dai bisogni identificati ai bisogni formativi

Il programma di formazione per l'aggiornamento digitale e verde degli operatori turistici è stato elaborato attraverso due attività integrate:



### REVISIONE DELL'ANALISI DEI BISOGNI

una revisione sistematica basata su ricerche secondarie per meglio circostanziare l'analisi puntuale condotta dai partner durante la fase di progettazione dell'iniziativa nei rispettivi contesti territoriali. Ciò ha permesso di individuare programmi di formazione simili e di identificare gli elementi costitutivi del programma proposto da START.



### ANALISI SUL CAMPO

attraverso l'organizzazione di workshop di validazione con i lavoratori delle PMI del gruppo target al fine di coinvolgere i destinatari in tutte le fasi del progetto, consentendo loro di assumere il ruolo di protagonisti rendendoli partecipi e artefici del cambiamento.

A seguito dei workshop di validazione, i partner hanno definito la struttura del programma di formazione START, composto da 10 moduli di apprendimento e contenente gli obiettivi declinati nel rispetto delle competenze individuate durante la fase di ricerca; la correlazione con i framework europei (DigComp 2.2, GreenComp) quando possibile; il quadro metodologico e la macro definizione degli strumenti di supporto didattico.

## Validazione dei risultati del Workshop

I workshop di validazione, svolti nel periodo **marzo/aprile 23**, sono stati **organizzati dalla Camera di Commercio di Siviglia (ES), dalla Dinamica XXI Rede de Empreendedorismo e Inovacao - APREDIN (Portogallo), da Sviluppo Europa Marche - SVEM (Italia) e dall'Organizzazione del Turismo di Salonico - TTO (Grecia), partner del**

progetto START, mentre la sintesi dei risultati è stata redatta dall'Agenzia per la Formazione e lo Sviluppo Transnazionale - TRANSCOOP (GR).

I membri dei panel di validazione dovrebbero essere in una certa misura rappresentativi dell'industria turistica locale nelle aree in cui si sono svolti i workshop di validazione. Pertanto, i workshop di convalida non si sono rivolti solo a un gruppo professionale specifico del settore turistico, ma a una gamma più ampia di professionisti ed esperti coinvolti nell'industria specifica. In particolare, sono stati coinvolti nel processo di validazione **50 esperti professionisti, di cui 12 in rappresentanza di strutture ricettive, 3 della ristorazione, 9 di agenzie di viaggio, 7 di istituti di istruzione e formazione e 19 di vari professionisti dell'industria turistica, tra cui professionisti di attività turistiche alternative, consulenti turistici, giornalisti, ecc.** Di conseguenza, i risultati dei workshop di convalida, oltre all'obiettivo iniziale di valutare l'adeguatezza del programma di formazione, possono essere considerati in una certa misura indicativi per l'industria del turismo nel Sud dell'UE, a seconda dei Paesi e delle specializzazioni professionali.

I valutatori, membri dei panel di validazione, sono stati invitati a valutare **36 elementi di formazione sulle prestazioni sostenibili e l'adattamento digitale per le imprese turistiche, distribuiti in 10 moduli di formazione su una scala di valutazione da 1 (irrilevante) a 5 (molto rilevante)**. L'ampiezza delle conoscenze/competenze del programma di formazione parte dalle nozioni di base del turismo, come la percezione del turismo in un "contesto di sostenibilità" - l'impatto del visitatore sulla destinazione - fino alla trasformazione del settore specifico nel futuro, come evoluzione della sua penetrazione nelle tecnologie digitali. L'obiettivo del corso di formazione è quello di sensibilizzare i partecipanti all'azione di sostenibilità per quanto riguarda la gestione di un'impresa turistica e di prepararli all'evoluzione del settore specifico.

Un dato generale emerso dai workshop di validazione è che le PMI del turismo sono preoccupate per la forte concorrenza e per le proprie capacità competitive. Sono consapevoli della trasformazione digitale del settore turistico e hanno bisogno di sostegno per adattarsi. Sono consapevoli della necessità di ottenere prestazioni sostenibili, ma non sono abbastanza sensibilizzate da mettere in atto politiche operative in tal senso. La conformità delle pratiche aziendali ai principi delle politiche dell'UE, che potrebbe aiutarli a distinguersi e quindi a guadagnare in competitività, non sembra essere di loro interesse, mentre la certificazione, come veicolo di riconoscimento da parte del cliente, non è ben compresa.

# Matrice del **programma di apprendimento**

A seguito dei workshop di validazione, i partner hanno definito la struttura del programma START Training composto da 10 moduli di apprendimento e contenente gli obiettivi declinati rispettando le competenze individuate durante la fase di ricerca; la correlazione con i framework europei (DigComp 2.2, GreenComp) quando possibile; il quadro metodologico e la macrodefinizione degli strumenti di supporto didattico.

## Tecniche didattiche

I diversi moduli saranno erogati attraverso un approccio di apprendimento misto, che combina metodi di formazione online e di persona. Questa combinazione fornirà opzioni di apprendimento flessibili per soddisfare i vincoli di tempo dei professionisti del settore turistico.

## > Componente online:

Il segmento online includerà risorse digitali a cui i partecipanti potranno accedere e studiare al proprio ritmo. Brevi e coinvolgenti video introdurranno i concetti chiave di digitalizzazione e sostenibilità. Saranno inclusi quiz interattivi e brevi compiti per l'autovalutazione e il rafforzamento della comprensione.

**1** Che cos'è il turismo

**3** L'impatto ambientale del turismo - Il turismo come industria che consuma risorse

**5** L'approfondimento sul turismo

**2** Il Turista

**4** Le principali politiche dell'UE che riguardano il turismo



### > **Componente di persona:**

Il segmento in presenza sarà altamente interattivo e comprenderà discussioni di gruppo, analisi di casi di studio e pratica con gli strumenti digitali. Queste sessioni permetteranno ai partecipanti di applicare quanto appreso online, scambiare idee e chiedere chiarimenti.

Ad esempio, il modulo di due ore sarà suddiviso come segue:

- 1 ora di apprendimento online autogestito
- 1 ora di sessione interattiva di persona

Nel corso del modulo, l'insegnamento sarà incentrato sul partecipante, enfatizzando l'apprendimento attivo e l'applicazione pratica delle conoscenze.

Gli istruttori agiranno come facilitatori, guidando il processo di apprendimento piuttosto che limitandosi a fornire informazioni. L'obiettivo è quello di rendere l'esperienza di apprendimento coinvolgente, pratica e direttamente applicabile all'ambiente di lavoro dei partecipanti.

**6** Il futuro del turismo - Come la digitalizzazione cambierà il settore

**8** Social Media e Marketing nel settore turistico

**10** Ripensare il turismo - Applicazioni

**7** Digitalizzazione e sostenibilità

**9** Certificazione delle performance sostenibile

## Metodologie **da applicare**

In linea con il metodo basato sulla centralità dello studente assunto dal progetto START, i contenuti didattici del programma di formazione saranno sviluppati nel rispetto dei diversi stili, modi e tempi di apprendimento delle persone, ovvero:

**1. Il micro apprendimento** per l'aggiornamento digitale e green, realizzato con l'utilizzo di sistemi multimediali e multidimensionali (parole, immagini, video, testi) che adottano una molteplicità di stimoli (cognitivi, emotivi, uditivi, visivi), è in grado di far acquisire conoscenze mirate a specifici obiettivi di apprendimento, aggregabili con altri contenuti didattici in modo componibile e riutilizzabili in diverse situazioni di apprendimento. Il micro apprendimento ha, infatti, un approccio granulare, con un approccio "just-in-time" e "just-for-me", orientato all'accrescimento dello studente che, in modo pratico e facile da utilizzare, consente e semplifica l'apprendimento delle persone; una condizione di estrema rilevanza per l'acquisizione e l'adattamento di competenze digitali e green che per loro natura sono complesse nel linguaggio e nell'elevata evoluzione dei contenuti.



**2. Scenari narrativi ramificati** che, attraverso l'utilizzo di tecniche del modello didattico, coniugano la narrazione (storytelling) e il modello formativo con un approccio cinematografico percepibile in modo plastico nella sequenzialità dei fotogrammi (scene didattiche) e nell'alternanza di spazi e situazioni (ambiente di apprendimento) in cui si collocano i personaggi animati (ruoli) e la storia che fa da sfondo al processo di apprendimento, fortemente contestualizzato nell'esperienza aziendale/professionale. Gli scenari permetteranno agli utenti di compiere scelte che influenzeranno il corso della storia, facendoli riflettere sui vantaggi e sulle ricadute positive in azienda del comportamento adottato, con momenti di verifica e controllo della scelta fatta (giusta, sbagliata, perché), stimolando la loro partecipazione diretta in un processo ricorsivo di attivazione, innesco, verifica e feedback.

**3. Programma educativo** che coniuga informazione e formazione, ponendo l'utente al centro dell'esperienza d'uso e rappresenta uno strumento formativo particolarmente adatto al settore turistico, che costituisce un fenomeno sociale ampio e articolato che integra fattori di natura antropologica, culturale e comportamentale e, pertanto, richiede al partecipante una visione d'insieme organica, un'ampia comprensione delle tendenze attuali e prospettiche che fa da sfondo e da contorno alla specializzazione professionale incentrata sui processi di sviluppo e transizione digitale del modus operandi. In linea con le più recenti logiche di personalizzazione dell'intrattenimento e dell'apprendimento, il Programma adotta e integra come elementi distintivi modelli basati sull'intelli-

genza artificiale e sull'interattività, che consentono all'utente di scegliere se e quando accedere ai diversi tipi di contenuti forniti e di modulare i propri percorsi di apprendimento in base alle proprie esigenze.

**4. Green-Tech Infusion Toolkit**, come manuale metodologico sul team coaching trasformazionale e sull'infusione green-tech, corredato da strumenti didattici e operativi (Circular Tourism Tool), per consentire ai formatori di evolvere verso il ruolo di Green-Tech Infusion Coach, al fine di guidare gli operatori del settore turistico nella realizzazione di analisi organizzative as-is-to be per la trasformazione circolare del modello di business; nella progettazione e implementazione "in vitro" di soluzioni digitali per innovare, nei propri contesti organizzativi, l'offerta di prodotti/servizi turistici in chiave sostenibile (START Lab).

### **Criteri di selezione dei partecipanti**

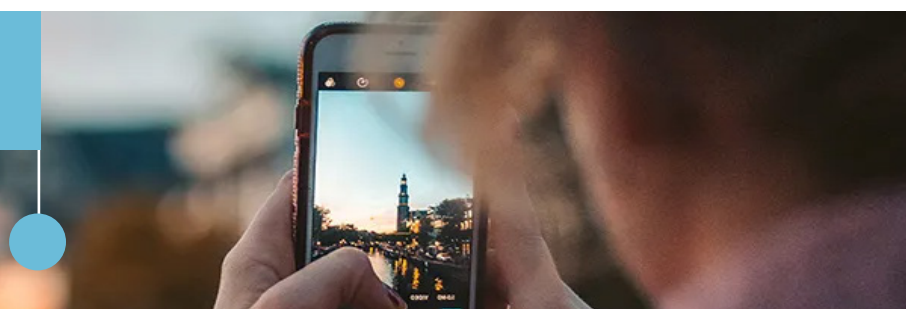
I 40 LAVORATORI DEL TURISMO destinatari della fase di sperimentazione del programma di formazione START avranno esperienze diverse e provengono da contesti professionali differenti, integrando agenzie di viaggio e strutture ricettive, in linea con l'analisi dei fabbisogni effettuata dai partner durante la fase di progettazione del progetto START.

Il gruppo target sarà selezionato in base all'età (privilegiando gli under 35), al genere (privilegiando il segmento femminile) e alla provenienza geografica (riservando una quota ai lavoratori provenienti da Paesi extra UE).



# Descrizione dei moduli

## 1 Che cos'è il turismo



### a) DESCRIZIONE

Si tratta di un programma di specializzazione professionale che risponde alle moderne esigenze professionali del mercato turistico.

### b) OBIETTIVI E COMPETENZE

Fornisce ai partecipanti le conoscenze teoriche e pratiche necessarie per iniziare una carriera nel mercato turistico.

Il suo scopo è quello di fornire una comprensione completa del settore turistico, concentrandosi sulle aspettative del visitatore, spiegando l'importanza della destinazione e descrivendo i servizi turistici

### c) CONTENUTI DEL CORSO O SEZIONI TEMATICHE

- Definizione di turismo
- Il visitatore e le sue aspettative
- La destinazione
- I servizi utilizzati nel turismo

Il programma di studi approfondisce le tematiche del turismo fornendo le conoscenze

essenziali relative agli spostamenti di individui o gruppi per visite turistiche, intrattenimento, lavoro e conferenze. Lo studente apprende e familiarizza con tutte le procedure relative al settore del turismo e dei viaggi.

### d) METODI E STRUMENTI DIDATTICI

Per facilitare l'apprendimento, la struttura didattica, all'interno delle sessioni di formazione teorica previste dal progetto, sarà caratterizzata dall'implementazione di opportune sessioni di attività pratiche, funzionali a supportare e motivare il percorso dell'intera comunità di apprendimento anche attraverso l'accesso ad un programma educativo, a pillole di Micro-learning e all'adozione del "Green-Tech toolkit".

### e) CRITERI DI VALUTAZIONE

Superamento con successo di uno scenario gamificato con ramificazioni narrative e assegnazione di un badge.

### f) LUNGHEZZA DEL MODULO

2 hours





## 2 Il Turista



### a) DESCRIZIONE

Si tratta di un programma di specializzazione professionale che risponde alle moderne esigenze professionali del mercato turistico.

### b) OBIETTIVI E COMPETENZE

L'argomento "I turisti" mira a fornire agli studenti una comprensione completa delle principali caratteristiche dei turisti, comprese le loro preferenze ed esigenze. Inoltre, esplora le diverse generazioni che sono maggiormente coinvolte nel turismo, come i Millennials, la Gen Z e i turisti Silver. Esaminando questi aspetti, gli studenti svilupperanno una visione delle tendenze in evoluzione nel settore turistico e miglioreranno la loro capacità di soddisfare le diverse esigenze dei turisti.

### c) CONTENUTI DEL CORSO O SEZIONI TEMATICHE

- **Introduzione al turismo e ai turisti**
  - a. Definizione e importanza del turismo
  - b. Ruolo dei turisti nell'industria turistica
- **Caratteristiche principali dei turisti**
  - a. Fattori demografici
  - b. Fattori psicografici
  - c. Motivazioni del viaggio
- **Generazioni nel turismo: Millennials,**

### Gen Z e turisti Silver

- a. Caratteristiche e comportamenti di ciascuna generazione
- b. Il loro impatto sull'industria del turismo

#### • **Preferenze ed esigenze dei turisti**

- a. Preferenze per l'alloggio
- b. Preferenze per il trasporto
- c. Preferenze per il cibo e la ristorazione
- d. Preferenze per le attività e le attrazioni

#### • **Tendenze in evoluzione nel turismo**

- a. Turismo sostenibile
- b. Progressi tecnologici nell'industria del turismo
- c. Aumento del turismo esperienziale

#### • **Sfide nel soddisfare le esigenze delle diverse generazioni**

- a. Preferenze e aspettative specifiche di una generazione
- b. Superare le barriere linguistiche e culturali

#### • **Strategie per soddisfare le preferenze e le esigenze dei turisti**

- a. Personalizzazione delle esperienze
- b. Creare offerte turistiche diversificate e inclusive

#### • **Competenze di comunicazione e servizio al cliente nel turismo**

- a. Comunicazione efficace con i turisti
- b. Gestire i reclami dei clienti e risoluzione dei problemi

la sostenibilità" - Competenza 1.1 "Valorizzare la sostenibilità"

Completando questo modulo didattico, gli studenti acquisiranno una comprensione completa delle principali caratteristiche dei turisti, delle generazioni più coinvolte nel turismo, delle loro preferenze e delle loro esigenze, oltre a sviluppare le competenze necessarie per eccellere nell'industria del turismo.

#### **d) METODI E STRUMENTI DIDATTICI**

Per facilitare l'apprendimento, la struttura didattica, all'interno delle sessioni di formazione teorica previste dal progetto, sarà caratterizzata dall'implementazione di opportune sessioni di attività pratiche, funzionali a supportare e motivare il percorso dell'intera comunità di apprendimento anche attraverso l'accesso ad un programma educativo, a pillole di Micro-learning e all'adozione del "Green-Tech toolkit".

#### **e) CRITERI DI VALUTAZIONE**

Superamento con successo di uno scenario gamificato con ramificazioni narrative e assegnazione di un badge.

#### **f) LUNGHEZZA DEL MODULO**

4 ore

#### **g) QUADRO EUROPEO CORRELATO**

GreenComp – Area 1 "Incarnare i valori del-



### 3 L'impatto ambientale del turismo - Il turismo come industria che consuma risorse

#### a) DESCRIZIONE

Questo modulo mira a garantire ai partecipanti un pensiero e un comportamento più sostenibile, nonché una comprensione più consapevole della necessità e del ruolo della sostenibilità applicata alle diverse componenti della catena del valore del turismo. I partecipanti saranno in grado di acquisire le competenze necessarie per un'analisi completa delle azioni turistiche da una prospettiva sostenibile. Questo dovrebbe facilitare le azioni per migliorare e/o progettare misure più specifiche verso un comportamento turistico più sostenibile non solo grazie all'impegno del governo, ma anche dell'industria e dei turisti. Il modulo si concentrerà sull'analisi della sostenibilità e delle azioni sostenibili di diversi tipi di attori turistici e delle loro iniziative specifiche.

#### b) OBIETTIVI E COMPETENZE

Questo modulo mira a garantire ai partecipanti un pensiero e un comportamento più sostenibile e una comprensione più consapevole della necessità e del ruolo della sostenibilità applicata alle diverse componenti della catena del valore del turismo.

Il suo scopo è una comprensione completa della sostenibilità verso la competitività delle imprese, senza ignorare nessuna delle

componenti del circuito turistico complessivo, l'interconnessione tra di esse e l'impatto ambientale, sociale, culturale ed economico. Pertanto, è necessario un pensiero critico quando si analizzano le azioni turistiche..

#### c) CONTENUTI DEL CORSO O SEZIONI TEMATICHE

- Sostenibilità - Perché essere sostenibili: un'esigenza della società - un'esigenza del cliente
- Che cos'è lo sviluppo turistico sostenibile?
- Lo sviluppo sostenibile del turismo e la sua rilevanza: Sfide e opportunità
- Il quartetto dell'impatto turistico:
  - a. Impatto ambientale - emissioni di gas serra e turismo
  - b. Impatto sociale - overtourism
  - c. Impatto culturale - cambiamento dell'identità locale in base alle aspettative dei turisti?
  - d. Impatto economico - turismo, crescita economica e competitività
- Strategie di turismo sostenibile
- Tendenze della politica turistica
- Casi di studio ed esempi di buone pratiche dall'Europa

#### **d) METODI E STRUMENTI DIDATTICI**

Per facilitare l'apprendimento, la struttura didattica, all'interno delle sessioni di formazione teorica previste dal progetto, sarà caratterizzata dall'implementazione di opportune sessioni di attività pratiche, funzionali a supportare e motivare il percorso dell'intera comunità di apprendimento anche attraverso l'accesso ad un programma educativo, a pillole di Micro-learning e all'adozione del "Green-Tech toolkit".

#### **e) CRITERI DI VALUTAZIONE**

Superamento con successo di uno scenario gamificato con ramificazioni narrative e assegnazione di un badge.

#### **f) LUNGHEZZA DEL MODULO**

4 ore

#### **g) QUADRO EUROPEO CORRELATO**

GreenComp – Area 2 "Abbracciare la complessità nella sostenibilità" - Competenza 2.2 "Pensiero critico"





## 4 Le principali politiche dell'UE che riguardano il turismo



### a) DESCRIZIONE

Questo modulo di formazione è stato progettato per consentire ai partecipanti di prendere coscienza dei principi delle nuove politiche dell'UE in materia di sostenibilità e del modo in cui esse influiscono sulle attività specifiche dell'industria turistica.

### b) OBIETTIVI E COMPETENZE

Fornisce ai partecipanti le conoscenze teoriche e pratiche necessarie per iniziare una carriera nel mercato turistico.

Il suo scopo è una comprensione completa del settore del turismo, concentrandosi sulle aspettative del visitatore, spiegando l'importanza della destinazione e descrivendo i servizi turistici.

### c) CONTENUTI DEL CORSO O SEZIONI TEMATICHE

#### **Panoramica delle politiche turistiche dell'UE**

Il turismo è una delle principali attività economiche dell'Unione europea, con un ampio impatto sulla crescita economica, sull'occupazione e sullo sviluppo sociale. Può essere un potente strumento per combattere il declino economico e la disoccupazione. Tuttavia, il turismo deve affrontare delle sfide

#### **Percorso di transizione del turismo - Processo di co-creazione e co-implementazione**

La Strategia industriale dell'UE attualmente in vigore sottolinea la necessità di accelerare la transizione green e digitale dell'industria dell'UE e dei suoi ecosistemi. A tal fine, propone di collaborare con l'industria, le autorità pubbliche, le parti sociali e altri soggetti interessati per progettare e attuare percorsi di transizione per ciascun ecosistema.

#### **La transizione green del turismo**

Con il Green Deal europeo, l'UE dà l'esempio promuovendo nuovi modelli di crescita e fissando obiettivi di salvaguardia del clima entro il 2050.

Il sostegno dell'UE alla riduzione dell'impronta ambientale del turismo: alcuni esempi di come l'UE ha sostenuto e promosso un turismo più verde.

- Un turismo più green nell'UE
- Mobilità sostenibile e intelligente
- PMI più green
- Competenze green
- Sensibilizzazione
- Esempi di buone pratiche sulle azioni green nel turismo
- Sistema europeo di indicatori turistici per la gestione sostenibile delle destina-

zioni - ETIS

- Il marchio Ecolabel UE e l'EMAS ETIS

### **La transizione digitale del turismo**

Definito come “Decennio digitale dell'Europa”, nel 2021 la Commissione ha presentato una visione per la trasformazione digitale dell'Europa entro il 2030: la bussola digitale

- Sostegno alle destinazioni, alle PMI e ai visitatori;
- Soluzioni digitali per le imprese
- Soluzioni digitali per il settore pubblico e i manager del turismo
- Soluzioni digitali per i visitatori
- Gestione dei dati per il turismo

### **Competenze per la forza lavoro turistica dell'UE**

Una parte integrante della resilienza del turismo dell'UE consiste nel garantire che le persone abbiano le competenze giuste per il lavoro che stanno svolgendo, in tutti i settori dell'ecosistema turistico. Le competenze green e digitali sono essenziali, ma sono necessarie anche competenze più soft, come la conoscenza delle lingue. Maggiori opportunità di formazione contribuiscono a rendere più attraenti i posti di lavoro nel settore.

- Patto UE per le competenze
- Partenariato per le competenze su larga scala per l'ecosistema turistico
- Le competenze nel percorso di transizione per il turismo

- Progetto di cooperazione settoriale sulle competenze: il turismo
- Alleanza per la prossima generazione turistica

### **d) METODI E STRUMENTI DIDATTICI**

Per facilitare l'apprendimento, la struttura didattica, all'interno delle sessioni di formazione teorica previste dal progetto, sarà caratterizzata dall'implementazione di opportune sessioni di attività pratiche, funzionali a supportare e motivare il percorso dell'intera comunità di apprendimento anche attraverso l'accesso ad un programma educativo, a pillole di Micro-learning e all'adozione del “Green-Tech toolkit”.

### **e) CRITERI DI VALUTAZIONE**

Superamento con successo di uno scenario gamificato con ramificazioni narrative e assegnazione di un badge.

### **f) LUNGHEZZA DEL MODULO**

2 ore

### **g) QUADRO EUROPEO CORRELATO**

GreenComp – Area 4 “Agire per la sostenibilità” - Competenza 4.1 “Agenzia politica”



## 5 L'approfondimento sul turismo



### a) DESCRIZIONE

Questo modulo di formazione è stato progettato per fornire ai partecipanti una comprensione completa delle operazioni di un'impresa turistica e dotarli delle competenze necessarie per anticipare e implementare azioni per migliorare le prestazioni in termini di sostenibilità. Il modulo si concentrerà su esempi tratti dalla struttura di un'azienda alberghiera e dai servizi forniti da un'agenzia di viaggi, evidenziando le aree chiave in cui è possibile implementare pratiche sostenibili per migliorare i risultati ambientali, sociali ed economici.

### b) OBIETTIVI E COMPETENZE

- Comprendere le operazioni e le sfide specifiche affrontate dalle imprese turistiche.
- Analizzare le prestazioni attuali di un'impresa turistica in termini di sostenibilità.
- Identificare le opportunità e le strategie per migliorare la sostenibilità e le prestazioni.
- Sviluppare competenze pratiche nell'implementazione di prassi sostenibili in un'impresa turistica.
- Migliorare la capacità di anticipare e adattarsi alle mutevoli richieste del mercato e alle aspettative dei clienti.
- Promuovere una comprensione olistica dei principi di sostenibilità nell'industria del

turismo.

### c) CONTENUTI DEL CORSO O SEZIONI TEMATICHE

#### Introduzione alle imprese turistiche:

- Panoramica dell'industria turistica e del suo significato.
- Struttura e attori chiave di un'impresa turistica.
- Sfide e opportunità nel settore turistico.

#### Sostenibilità nel turismo:

- Principi del turismo sostenibile e sua importanza.
- Obiettivi di sviluppo sostenibile e loro rilevanza per l'industria del turismo.
- Impatto ambientale, sociale ed economico del turismo.

#### Valutare le prestazioni e identificare le aree di miglioramento:

- Indicatori chiave di prestazione (KPI) per le imprese turistiche sostenibili.
- Conduzione di valutazioni e audit di sostenibilità.
- Casi di studio ed esempi di buone pratiche nel turismo sostenibile.

#### Valutare le prestazioni e identificare le aree di miglioramento:

- Gestione dell'energia e dell'acqua.
- Riduzione e riciclaggio dei rifiuti.

- Edilizia e infrastrutture green.
- Gestione sostenibile degli acquisti e della catena di fornitura.
- Politiche e certificazioni di turismo responsabile.

#### **Servizi sostenibili nelle agenzie di viaggio:**

- Selezione responsabile delle destinazioni e pianificazione degli itinerari.
- Coinvolgimento della comunità e conservazione culturale.
- Promozione di opzioni di trasporto sostenibili.
- Pratiche etiche nelle interazioni con i clienti e nella fornitura di servizi.

#### **Anticipare le tendenze del mercato e le aspettative dei clienti:**

- Tendenze emergenti nel turismo sostenibile.
- Ricerche di mercato e analisi del feedback dei clienti.
- Innovazioni nella tecnologia e nel marketing digitale per il turismo sostenibile.

#### **Implementazione di pratiche sostenibili:**

- Strategie per il coinvolgimento e l'adesione degli stakeholder.
- Sviluppo di un piano d'azione per le iniziative sostenibili.
- Monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle pratiche sostenibili.

#### **d) METODI E STRUMENTI DIDATTICI**

Per facilitare l'apprendimento, la struttura

didattica, all'interno delle sessioni di formazione teorica previste dal progetto, sarà caratterizzata dall'implementazione di opportune sessioni di attività pratiche, funzionali a supportare e motivare il percorso dell'intera comunità di apprendimento anche attraverso l'accesso ad un programma educativo, a pillole di Micro-learning e all'adozione del "Green-Tech toolkit".

#### **e) CRITERI DI VALUTAZIONE**

Superamento con successo di uno scenario gamificato con ramificazioni narrative e assegnazione di un badge.

#### **f) LUNGHEZZA DEL MODULO**

2 ore

#### **g) QUADRO EUROPEO CORRELATO**

GreenComp – Area 4 "Agire per la sostenibilità" - Competenza 4.2 "Azione collettiva"





## 6 Il futuro del turismo - Come la digitalizzazione cambierà il settore

### a) DESCRIZIONE

Questo modulo "Il futuro del turismo" mira a fornire agli operatori del settore turistico una comprensione dell'impatto della tecnologia allineata al concetto di sviluppo dell'industria 4.0 nel settore turistico.

Il modulo vi fornirà una comprensione dei tipi di strumenti disponibili (e in fase di sviluppo in questo panorama in rapida evoluzione) e delle loro molteplici applicazioni nel turismo. Imparerete a conoscere gli strumenti digitali di base utilizzati nel settore e a capire come questi possano facilitare il vostro lavoro e migliorare le esperienze dei vostri clienti.

Il modulo si concentrerà sulle nuove tecnologie come la Realtà Virtuale (VR) e la Realtà Aumentata (AR) che hanno un'influenza considerevole nel settore del turismo e dell'ospitalità; l'Internet of Things (IoT) e altri strumenti tecnologici (impiego di sensori, applicazioni del sistema di posizionamento globale (GPS), del Bluetooth, dei dati di roaming, ecc.) applicati nel settore del turismo, in particolare per migliorare la pianificazione dei viaggi e la soddisfazione dei turisti; i Big Data Analytics per migliorare la progettazione del turismo e personalizzare le offerte dei turisti in relazione alle loro esigenze; l'implementazione della Blockchain

per migliorare l'efficienza operativa, la trasparenza e la sicurezza a tutti i livelli delle attività alberghiere.

Le competenze apprese in questo modulo sono essenziali per navigare nel panorama turistico in evoluzione, consentendo di ripensare e ridisegnare la catena del valore del turismo utilizzando gli strumenti 4.0.

### b) OBIETTIVI E COMPETENZE

#### Obiettivi:

- Comprendere l'impatto dell'Industria 4.0 sull'industria del turismo.
- Comprendere le opportunità offerte dalle tendenze tecnologiche nel settore dei viaggi
- Identificare le nuove tecnologie applicate all'industria del turismo e i loro vantaggi (AR, VR, Internet-of-Things (IoT)),
- Applicare gli strumenti di base per l'Intelligenza Artificiale (IA) e l'analisi.

#### Competenze che questo modulo svilupperà:

- Comprensione di base degli strumenti dell'Industria 4.0
- Panoramica delle nuove opportunità offerte dalla tecnologia nel settore del turismo
- Capacità di identificare e utilizzare (AR, VR e confronto tra applicazioni AR, VR uso dell'Internet-of-Things (IoT)).

• Capacità di applicare gli strumenti di base per l'Intelligenza Artificiale (AI) e gli Analytics per migliorare il processo decisionale nel settore turistico.

### **c) CONTENUTI DEL CORSO O SEZIONI TEMATICHE**

#### I. Industria 4.0 nell'industria del turismo

- a. Tendenze di viaggio guidate dalla tecnologia
- b. Nuova esperienza del cliente nel turismo

#### II. Nuove tecnologie applicate all'industria del turismo

- a. AR, VR a confronto e applicazione per aumentare l'esperienza turistica
- b. IoT e altri strumenti tecnologici applicati per migliorare la pianificazione dei viaggi
- c. Nuove tecnologie e applicazioni del sistema di posizionamento globale (GPS) per migliorare l'esperienza di viaggio

#### III. Strumenti per l'intelligenza artificiale (AI) e l'analisi

- a. Descrizione e applicazione dell'AI nel settore turistico
- b. Analisi per migliorare il processo decisionale

### **d) METODI E STRUMENTI DIDATTICI**

Per facilitare l'apprendimento, la struttura didattica, all'interno delle sessioni di formazione teorica previste dal progetto, sarà caratterizzata dall'implementazione di oppor-

tune sessioni di attività pratiche, funzionali a supportare e motivare il percorso dell'intera comunità di apprendimento anche attraverso l'accesso ad un programma educativo, a pillole di Micro-learning e all'adozione del "Green-Tech toolkit".

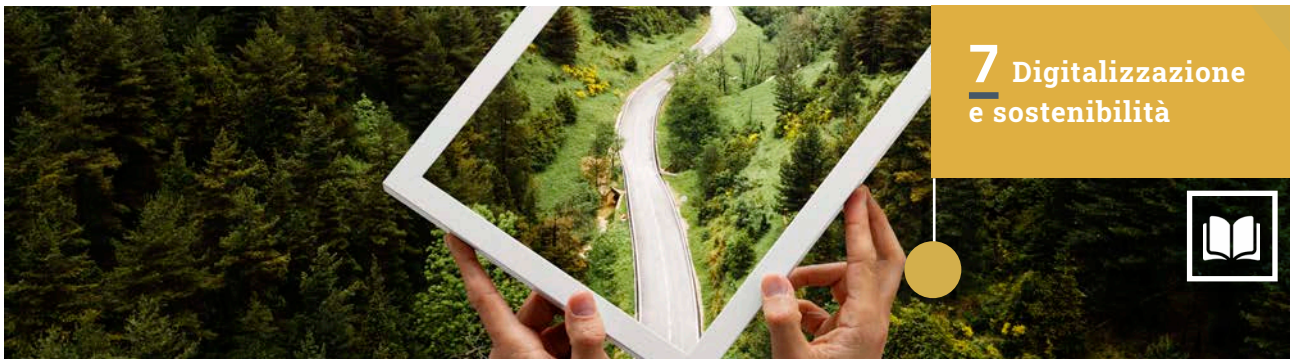
### **e) CRITERI DI VALUTAZIONE**

Superamento con successo di uno scenario gamificato con ramificazioni narrative e assegnazione di un badge.

### **f) LUNGHEZZA DEL MODULO**

4 ore

**g) QUADRO EUROPEO CORRELATO** DigComp 2.2 – Area 5 "Problem Solving" - Competenza 5.2 "Identificare i bisogni e le risposte tecnologiche".



## a) DESCRIZIONE

Questo modulo, “Digitalizzazione e sostenibilità”, è un’introduzione semplice e pratica ai concetti chiave degli strumenti digitali e della sostenibilità nel settore turistico. È pensato per persone con competenze tecniche minime, in particolare per coloro che ricoprono ruoli di bassa qualifica nel settore turistico.

Il modulo vi permetterà di capire cosa sono la digitalizzazione e la sostenibilità e perché sono fondamentali per il futuro dell’industria turistica. Imparerete a conoscere gli strumenti digitali di base utilizzati nel settore e a capire come questi possano facilitare il vostro lavoro e migliorare l’esperienza dei vostri clienti.

Il modulo vi introdurrà anche a cosa significa essere “sostenibili” nel vostro lavoro e a come semplici accorgimenti possono ridurre significativamente l’impatto ambientale. Inoltre, esplorerete come gli strumenti digitali possano aiutare a raggiungere la sostenibilità, attraverso esempi pratici e passi facili da seguire. Il modulo mira a fornirvi le conoscenze e la fiducia necessarie per muovere i primi passi verso un lavoro più digitale e sostenibile. Le competenze apprese in questo modulo sono essenziali per navigare nel panorama turistico in evoluzione, aprendo la strada a migliori pratiche commerciali e a

un ambiente più sano.

## b) OBIETTIVI E COMPETENZE

### Obiettivi

- Comprendere i concetti di base della digitalizzazione e della sostenibilità nel settore turistico.
- Identificare gli strumenti digitali più comuni utilizzati nell’industria del turismo e i loro vantaggi.
- Comprendere cosa significa essere “sostenibili” e come ciò possa giovare al proprio lavoro e all’ambiente.
- Applicare gli strumenti digitali di base per sostenere la sostenibilità nel lavoro quotidiano.
- Iniziare a mettere in atto semplici passi pratici verso la digitalizzazione e la sostenibilità nel proprio posto di lavoro.

### Competenze che questo modulo svilupperà:

- Conoscenza di base della digitalizzazione e della sostenibilità nel settore turistico.
- Capacità di identificare e utilizzare semplici strumenti digitali per migliorare l’efficienza del lavoro.
- Comprensione delle pratiche sostenibili e dei loro benefici per l’ambiente e le operazioni commerciali.
- Capacità di applicare gli strumenti digitali

per migliorare la sostenibilità nel proprio ambiente di lavoro.

- Fiducia e disponibilità a muovere i primi passi verso una mentalità più digitale e sostenibile nel settore turistico.

### **c) CONTENUTI DEL CORSO O SEZIONI TEMATICHE**

#### **Introduzione alla digitalizzazione e alla sostenibilità**

- Cosa sono la digitalizzazione e la sostenibilità?
- Perché sono importanti per l'industria del turismo?

#### **Strumenti digitali di base nel turismo**

- Quali sono alcuni strumenti digitali comunemente utilizzati nel settore turistico?
- Come possono questi strumenti migliorare il nostro modo di lavorare e i servizi che forniamo ai clienti?

#### **Capire la sostenibilità nel turismo**

- Cosa significa essere "sostenibili" nel settore turistico?
- Semplici modi per ridurre gli sprechi e risparmiare energia nelle nostre operazioni quotidiane.

#### **Strumenti digitali e sostenibilità**

- Come possiamo utilizzare gli strumenti digitali per diventare più sostenibili?
- Semplici esempi di utilizzo della tecnologia per risparmiare energia e ridurre gli sprechi.

#### **Iniziare il viaggio digitale e sostenibile**

- I passi per iniziare a utilizzare gli strumenti digitali e diventare più sostenibili nel vostro lavoro.

- Come superare le sfide più comuni e continuare a migliorare nel tempo.

### **d) METODI E STRUMENTI DIDATTICI**

Per facilitare l'apprendimento, la struttura didattica, all'interno delle sessioni di formazione teorica previste dal progetto, sarà caratterizzata dall'implementazione di opportune sessioni di attività pratiche, funzionali a supportare e motivare il percorso dell'intera comunità di apprendimento anche attraverso l'accesso ad un programma educativo, a pillole di Micro-learning e all'adozione del "Green-Tech toolkit".

### **e) CRITERI DI VALUTAZIONE**

Superamento con successo di uno scenario gamificato con ramificazioni narrative e assegnazione di un badge.

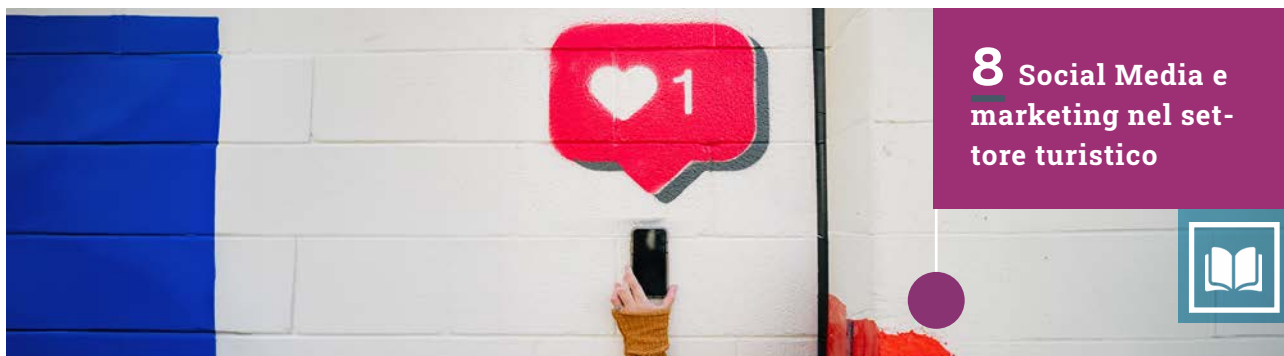
### **f) LUNGHEZZA DEL MODULO**

2 ore

### **g) QUADRO EUROPEO CORRELATO**

GreenComp – Area 3 "Immaginando futuri sostenibili" - Competenza 3.3 "Pensiero esplorativo"

DigComp 2.2 – Area 5 "Problem Solving" - Competenza 5.3 "Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali".



### a) DESCRIZIONE

Si tratta di un programma di specializzazione professionale che risponde ai moderni requisiti professionali del marketing e della comunicazione digitale aziendale.

### b) OBIETTIVI E COMPETENZE

Fornisce ai partecipanti le conoscenze teoriche e pratiche necessarie per iniziare una carriera nel marketing digitale e per progredire verso posizioni dirigenziali, per coloro che sono già attivi nel settore.

Il suo obiettivo è una comprensione completa del campo dei nuovi media online e dei social network, con lo scopo di sviluppare le capacità di progettare e implementare strategie integrate per individui, politiche e aziende su Internet

### c) CONTENUTI DEL CORSO O SEZIONI TEMATICHE

- I. Fondamenti di marketing digitale
- II. Introduzione al marketing digitale / Similitudini e differenze rispetto al marketing tradizionale
- III. Il ruolo del Digital Marketing nel successo di marchi e aziende - un approccio strategico
- IV. Canali, tattiche e funzioni incluse nella progettazione del piano di marketing digitale
- V. L'ambiente, l'uso e l'importanza dei social media nel business
- VI Piattaforme di social media: Blogs, Facebook, Twitter, LinkedIn, Foursquare – Face-

book Places, Instagram, Pinterest, YouTube – Dailymotion, E-mail & viber marketing

### d) METODI E STRUMENTI DIDATTICI

Per facilitare l'apprendimento, la struttura didattica, all'interno delle sessioni di formazione teorica previste dal progetto, sarà caratterizzata dall'implementazione di opportune sessioni di attività pratiche, funzionali a supportare e motivare il percorso dell'intera comunità di apprendimento anche attraverso l'accesso ad un programma educativo, a pillole di Micro-learning e all'adozione del "Green-Tech toolkit".

### e) CRITERI DI VALUTAZIONE

- Superamento con successo di uno scenario gamificato con ramificazioni narrative e assegnazione di un badge.
- Analisi di un caso di studio. Relazione individuale, massimo 500 parole - Gli studenti applicano le conoscenze del corso per ideare una o più soluzioni a problemi o dilemmi presentati in una storia o situazione realistica (apprendimento basato su casi).

### f) LUNGHEZZA DEL MODULO

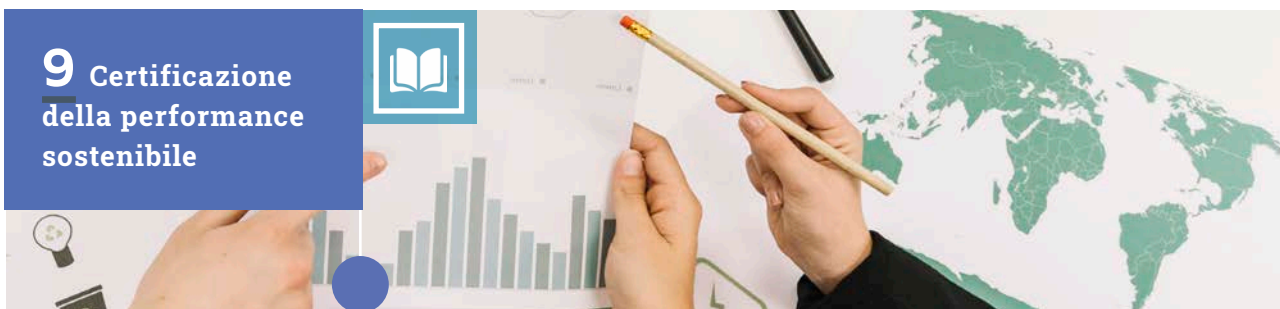
3 ore

### g) QUADRO EUROPEO CORRELATO

DigComp 2.2 – Area 2 "Comunicazione e collaborazione" - Competenza 2.2 "Condivisione attraverso le tecnologie digitali".



## 9 Certificazione della performance sostenibile



### a) DESCRIZIONE

La certificazione è un utile veicolo di distinzione sia per le aziende che per i clienti. "L'83% dei viaggiatori globali ritiene che viaggiare in modo sostenibile sia fondamentale. L'81% intende soggiornare in una struttura sostenibile almeno una volta nel prossimo anno" (booking.com 2021). Gli ospiti hanno quindi bisogno di trovare facilmente la struttura più adatta alle loro preferenze, mentre le aziende vogliono distinguersi per l'impegno profuso.

La certificazione, in questo contesto, è il mezzo per far incontrare i due estremi con i loro interessi e obiettivi comuni. Inoltre, la certificazione delle prestazioni sostenibili ha un significato maggiore, in quanto dichiara un impegno responsabile e politico. Per questo motivo, è importante che le imprese dichiarino di prendersi cura del pianeta, mentre è necessario sapere come lo fanno all'interno delle loro attività.

L'obiettivo del modulo di formazione è sensibilizzare i partecipanti sull'importanza della certificazione di sostenibilità e farli familiarizzare con i contenuti delle pratiche sostenibili nell'industria del turismo, con le varie organizzazioni di certificazione, con i vari marchi dell'industria del turismo e con le procedure per acquisirne uno.

### b) OBIETTIVI E COMPETENZE

Nell'ambito del presente modulo i partecipanti dovranno:

1. Acquisire familiarità con il concetto di certificazione
2. Essere consapevoli dei vantaggi che un'impresa turistica può trarre dall'essere certificata per le sue prestazioni sostenibili.
3. Apprendere i criteri e i livelli per l'assegnazione di un marchio di sostenibilità
4. Essere in grado di pianificare l'adattamento delle operazioni di un'impresa turistica ai requisiti di certificazione.
5. Conoscere alcuni dei principali marchi di sostenibilità internazionali e le rispettive organizzazioni che li assegnano

### c) CONTENUTI DEL CORSO O SEZIONI TEMATICHE

#### Il concetto di certificazione

##### - Essere certificati, cosa significa:

- i. Per l'azienda
- ii. Per il cliente

##### - Come funziona: le componenti della certificazione:

- i. L'azienda
- ii. L'organismo di certificazione
- iii. Il processo
- iv. Il marchio

#### I vantaggi per un'impresa turistica di essere certificata per la performance sostenibile

##### - Sostenibilità nel turismo:

- i. Un concetto di marketing? Oppure
- ii. Applicazione di una politica respon-

sabile?

iii. Entrambi?

**- La certificazione nel settore turistico: i vantaggi per l'azienda**

- i. Garantire ai clienti l'impegno dell'azienda nei confronti del proprio mandato
- ii. Aiutare l'azienda a individuare i punti deboli nella gestione della sostenibilità
- iii. Aumentare l'impatto ambientale
- iv. Responsabilizzare il team

**Criteri di certificazione della sostenibilità**

**- Il Consiglio mondiale del turismo sostenibile (GSTC)**

- i. (A) Gestione sostenibile;
- ii. (B) Impatto socio-economico;
- iii. (C) Impatto culturale; e
- iv. (D) Impatto ambientale.

**- Accredитamento degli organismi di certificazione**

**- Prerequisiti per l'assegnazione di un marchio di sostenibilità**

- i. Livelli di certificazione e di performance
- ii. Indicatori

**- I criteri di settore GSTC per hotel e tour operator**

**Pianificare l'adeguamento ai requisiti di certificazione**

- Scelta del giusto marchio di certificazione (focus della strategia di sostenibilità aziendale)
- Comunicare con l'organizzazione di certificazione
- Selezione del consulente per la certificazione
- Il manuale

- I processi interni

- Progettare la strategia aziendale

- Costruire il team

- Revisione delle operazioni e valutazione delle prestazioni

**Analisi di alcuni certificati internazionali di sostenibilità accreditati dal GSTC e degli enti certificatori**

- Green Key, Biosphere Standard for Hotels, Bureau Veritas, Actively Green, Control Union, United Certifications Systems, Vireo, Tour Cert ecc.

**d) METODI E STRUMENTI DIDATTICI**

Per facilitare l'apprendimento, la struttura didattica, all'interno delle sessioni di formazione teorica previste dal progetto, sarà caratterizzata dall'implementazione di opportune sessioni di attività pratiche, funzionali a supportare e motivare il percorso dell'intera comunità di apprendimento anche attraverso l'accesso ad un programma educativo, a pillole di Micro-learning e all'adozione del "Green-Tech toolkit".

**e) CRITERI DI VALUTAZIONE**

- Superamento con successo di uno scenario gamificato con ramificazioni narrative e assegnazione di un badge.
- Strumento per il turismo circolare

**f) LUNGHEZZA DEL MODULO**

2 ore

**g) QUADRO EUROPEO CORRELATO**

GreenComp – Area 3 "Immaginare futuri sostenibili" - Competenza 3.1 "Alfabetizzazione al futuro".

## 10 Ripensare il turismo - Applicazioni



### a) DESCRIZIONE

Il presente modulo è il modulo conclusivo del programma di formazione. In quanto tale, ricapitola le conoscenze e le competenze fornite e invita i partecipanti ad applicarle alle operazioni quotidiane di un'azienda turistica. Verrà affrontato un esempio di applicazione di una semplice strategia di sostenibilità da parte di un'azienda alberghiera e verranno presentati strumenti moderni da utilizzare. Nel contesto di un'esercitazione pratica, i partecipanti sono invitati ad immaginare se stessi in posizioni di lavoro specifiche e a rivedere criticamente i compiti previsti nei confronti dei criteri di sostenibilità e dell'utilizzo della tecnologia digitale, in modo da agire come agenti del cambiamento per le aziende.

### b) OBIETTIVI E COMPETENZE

- I corsisti sono tenuti a strutturare le conoscenze e le competenze acquisite durante il programma di formazione in vista di condizioni di lavoro reali.
- Alla fine del modulo i partecipanti devono essere in grado di applicare le conoscenze acquisite alla realtà di un luogo di lavoro.
- I partecipanti devono essere in grado di contribuire all'applicazione di una semplice strategia di sostenibilità aziendale e di contribuire alla sua progettazione e/o di diventare parte attiva.
- Devono essere consapevoli dei benefici derivanti dalla conformità di un'azienda a una strategia di sostenibilità e sapere come

comunicarla.

- Inoltre, dovrebbero conoscere i moderni strumenti utilizzati nel contesto di una strategia di sostenibilità e sapere dove procurarseli.
- Dovrebbero adottare un pensiero critico sulle operazioni nelle imprese turistiche in termini di adattamento sostenibile delle imprese.

### c) CONTENUTI DEL CORSO O SEZIONI TEMATICHE

#### Riepilogo delle conoscenze fornite durante il corso di formazione

- Breve sintesi delle conoscenze fornite nell'ambito del programma di formazione e dello scopo previsto
- Aspettative sulle competenze e sulle conoscenze acquisite dai corsisti

#### Principi di base per una gestione sostenibile delle imprese

- Perché agire in modo sostenibile
  - i. Responsabilità verso la comunità e il pianeta
  - ii. Miglioramento del marketing aziendale: Diventare più attraenti per i clienti
  - iii. Diventare più competitivi: Ridurre i costi operativi
- III. Migliorare la performance di sostenibilità dell'azienda
- **Riduzione dell'impronta di carbonio**
  - i. il consumo di energia
  - ii. produzione di rifiuti
  - iii. consumo di acqua
  - iv. consumo di plastica

- v. utilizzo di prodotti alimentari locali

### **Applicare una semplice strategia di sostenibilità**

#### **• Definire una strategia**

- i. Esempi di buone pratiche
- ii. Definizione di un obiettivo (ad es. 10% di riduzione all'anno) e di obiettivi misurabili (ad es. 10%/camera - piano - struttura ecc.)
- iii. Definire un punto di partenza - registrare i dati di base (ad es. consumo energetico: in unità (kWh) e costi (€): in totale (per la struttura) e/o per unità, ad es. per stanza - piano e costi per l'anno 0),
- iv. Misurare i progressi

#### **• Impostazione di un piano e di un sistema di monitoraggio - Perseguimento di finalità e obiettivi**

- i. Mezzi per distribuire
- ii. Attrezzature
- iii. Il personale
- iv. Clienti
- v. Sviluppo di un sistema di monitoraggio
- vi. Base dati
- vii. Raccolta dati
- viii. Elaborazione dei dati
- ix. Personale e strumenti
- x. Creazione di un team
- xi. Formazione del personale
- xii. Riunioni

#### **Attività di comunicazione**

- Nel mercato (pianificare una campagna: sui social media, sulla pagina web, sui volantini)
- Condivisione con il cliente (preparazione di materiale informativo, opuscoli, schede,

cartelli, ecc.)

Esercitazioni pratiche in piccoli gruppi

### **Diventare critici per un'azione sostenibile**

- Il mio lavoro nel settore turistico
  - i. Nel settore alberghiero: esempi
  - ii. In un'agenzia di viaggi: esempi
- Aiutare l'azienda a diventare sostenibile
  - i. Descrivere le mansioni, ad esempio, della cameriera di sala, dell'assistente di cucina, dell'assistente di marketing.
  - ii. Individuare le fonti di debolezza delle prestazioni sostenibili
  - iii. Definire le azioni di miglioramento.

### **d) METODI E STRUMENTI DIDATTICI**

Per facilitare l'apprendimento, la struttura didattica, all'interno delle sessioni di formazione teorica previste dal progetto, sarà caratterizzata dall'implementazione di opportune sessioni di attività pratiche, funzionali a supportare e motivare il percorso dell'intera comunità di apprendimento anche attraverso l'accesso ad un programma educativo, a pillole di Micro-learning e all'adozione del "Green-Tech toolkit".

### **e) CRITERI DI VALUTAZIONE**

- Superamento con successo di uno scenario gamificato con ramificazioni narrative e assegnazione di un badge.
- Strumento per il turismo circolare

### **f) LUNGHEZZA DEL MODULO**

3 ore

### **g) QUADRO EUROPEO CORRELATO**

GreenComp – Area 4 "Agire per la sostenibilità" - Competenza 4.3 "Iniziativa individuale"



Co-funded by  
the European Union

**Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.**



**Follow us**

[start.conform.it](http://start.conform.it)

