

ESPERTO IN TOURISM QUALITY

Il corso intende formare una figura professionale che sia di sostegno alle imprese turistiche e agli Enti locali per operare un monitoraggio della qualità dei servizi turistici erogati, in modo da poter individuare le criticità e suggerire percorsi di miglioramento dei processi organizzativi e comunicativi, orientati alla *tourist satisfaction*. La figura in uscita sarà in grado di applicare gli strumenti propri della ricerca sociale al fine di rilevare la qualità dei servizi offerti, nonché il grado di soddisfazione dei turisti.

Il percorso didattico prevede l'apprendimento delle tecniche metodologiche e di comunicazione per poter effettuare, nell'ambito di ricerche socio-economiche e di mercato, la rilevazione empirica dei dati, nonché di apprendere le applicazioni del programma Microsoft Excel utilizzate nella fase dell'elaborazione statistica dei dati raccolti. Parte del corso sarà dedicata alla conoscenza del Sistema Azienda del Turismo, e della relativa organizzazione e legislazione.

Il percorso didattico comprende attività formative ad orientamento teorico e pratico per un totale di 240 ore di didattica.

Sede del corso: Fermo

Data di inizio: 14 marzo

Durata: 240 ore (massimo 72 ore di assenza)

Titolo di accesso: Diploma o Laurea

Partecipanti: 18

ESPERTO IN TOURISM QUALITY

	MODULO	CONTENUTI	ORE	T/P
1	STRUMENTI DI METODOLOGIA APPLICATI AL TURISMO	Gli strumenti della metodologia della ricerca sociale applicati al turismo	8	T
2	METODOLOGIA DELLA RICERCA SOCIALE	Introduzione alla metodologia della ricerca sociale. La ricerca qualitativa e quantitativa.	20	T
3	GLI STRUMENTI DELLA RILEVAZIONE	Le tecniche di rilevazione; Il questionario: creazione, validità e attendibilità, cause e distorsione. Elaborazione di un questionario.	20	P
4	SIMULAZIONE DI RILEVAZIONI (modulo svolto in sede esterna)	Simulazioni pratiche nell'utilizzo degli strumenti di rilevazione	32	P
5	INFORMATICA	Introduzione alle applicazioni di Microsoft Excel	24	P
6	ELEMENTI DI STATISTICA	Elementi di statistica; Analisi monovariata e analisi bivariata; Gli indici statistici; Le fonti statistiche	20	T
7	IMPUTAZIONE DATI	Creazione del database e simulazione di imputazione dati, Creazione di tabelle e grafici mediante l'applicazione di Microsoft Excel.	28	P
8	IL REPORT DELLA RICERCA	Esercitazione: stesura di un breve <i>report</i> di ricerca	20	P
9	LEGISLAZIONE TURISTICA ED ECONOMICA	Aspetti legislativi del sistema turismo	8	T
10	SCRITTURA ED EDITING	Tecniche di stesura del testo; verifica dell'efficacia del questionario e del <i>report</i> .	8	P
11	CASE HISTORIES	Case histories nel turismo	12	
12	L'INTERVISTA	Approfondire il tema d'indagine: preparare un'intervista in profondità	8	T
13	MARKETING TURISTICO	Il marketing strategico; Gli elementi del Marketing: le 5 P del Marketing Mix; Il Marketing relazionale; Marketing turistico: strategie e politiche.	24	T
14	MODULO OBBLIGATORIO	Diritti e Doveri dei Lavoratori	4	T
15	MODULO OBBLIGATORIO	D. Lgs. 81/08	4	T
	TOTALE ORE		240	