

## ADA.23.03.01 - PROGETTAZIONE, PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DI OFFERTE TURISTICHE TERRITORIALI

### SCHEDA DI CASO

#### **RISULTATO ATTESO 4 - Monitorare l'andamento di mercato dei prodotti/servizi realizzati, analizzando e valutando l'offerta turistica progettata e promossa**

#### **1 - ANALISI**

Grado di complessità 3

##### **1.3 ANALISI POSIZIONAMENTO**

Analizzare la propria offerta turistica in funzione dei bisogni del proprio mercato target e individuare l'eventuale necessità di modificarla nel tempo per adeguarla ai cambiamenti dei bisogni dei consumatori e delle strategie dei competitors

Grado di complessità 2

##### **1.2 ANALISI DEI COMPETITORS**

Analizzare la presenza di competitors e individuare i vantaggi competitivi dell'offerta turistica progettata e promossa evidenziandone i benefici unici e i punti di differenziazione rispetto la concorrenza

Grado di complessità 1

##### **1.1 ANALISI SERVIZI REALIZZATI**

Predisporre una scheda dati della destinazione turistica proposta aggiornando e integrando, a scadenza regolare, i dati riguardanti mezzi di trasporto, servizi guida e/accompagnatori, servizi di ristorazione e strutture ricettive, stagionalità e orari di accesso alle attrazioni turistiche proposte e costi

#### **2 - VALUTAZIONE**

Grado di complessità 2

##### **2.2 VALUTAZIONE DEL PRODOTTO OFFERTO**

Valutare i risultati raggiunti e le criticità incontrate nella commerciabilità del prodotto offerto e verificarne la scomposizione in componenti per comprenderne le relative consistenze e marginalità

Grado di complessità 1

##### **2.1 CUSTOMER SATISFACTION**

## ADA.23.03.01 - PROGETTAZIONE, PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DI OFFERTE TURISTICHE TERRITORIALI

Predisporre un questionario relativo al committente al fine di valutare il suo gradimento del servizio, sue possibili proposte di miglioramento e l'interesse per altri prodotti di questo tipo

## ADA.23.03.01 - PROGETTAZIONE, PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DI OFFERTE TURISTICHE TERRITORIALI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Servizi turistici realizzati sul territorio (mezzi di trasporto, servizi guida e/accompagnatori, servizi di ristorazione e strutture ricettive, stagionalità e orari di accesso alle attrazioni turistiche proposte, costi, ecc.)
- Offerte turistiche dei competitor
- Domanda turistica e nuovi trend
- Dati della customer satisfaction

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di analisi del prodotto offerto (per tutte le sue componenti)
- Metodi e tecniche di analisi dei competitor
- Metodi e tecniche di analisi del posizionamento
- Metodi e tecniche di valutazione del servizio offerto

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Vantaggi competitivi dell'offerta individuati
- Modifiche da apportare, per miglioramento e riposizionamento, individuate

#### INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di analisi e valutazione del servizio offerto

### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Analisi di caso: a partire da un insieme di input forniti, relativi a servizi turistici di un territorio dato, analizzare il posizionamento dell'offerta turistica sul mercato nazionale (o internazionale)
2. Colloquio tecnico relativo alla descrizione delle possibili azioni di miglioramento per il riposizionamento della propria offerta, a partire da quanto emerso nell'analisi oggetto della prova prestazionale

## ADA.23.03.01 - PROGETTAZIONE, PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DI OFFERTE TURISTICHE TERRITORIALI

## ADA.23.03.01 - PROGETTAZIONE, PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DI OFFERTE TURISTICHE TERRITORIALI

### FONTI

Qualificazioni presenti nell'atlante

Repertorio delle qualificazioni della Regione FVG

Codice del turismo (DL 23 maggio 2011 n. 79) - Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo

Legge regionale FVG 9 dicembre 2016, n. 21, Disciplina delle politiche regionali nel settore turistico e dell'attrattività del territorio regionale, nonché modifiche a leggi regionali in materia di turismo e attività produttive

Legge quadro FVG sul turismo (LR 2/2002)

Altre leggi regionali che disciplinano l'accesso alla professione di accompagnatore turistico

Articolo "L'accesso alla professione di guida turistica specialistica disciplinato dal decreto del ministero dei beni culturali n° 565 del 2015" ([www.diritto.it](http://www.diritto.it))

Kotler P., Bowen John T., Makens James C., "Marketing del turismo", Ed. Pearson, 2010 V edizione

#### SITOGRAFIA

[http://gritti.provincia.venezia.it/turismo/turismo\\_sostenibile.htm](http://gritti.provincia.venezia.it/turismo/turismo_sostenibile.htm)

[http://gritti.provincia.venezia.it/turismo/il\\_marketing\\_nel\\_turismo.htm](http://gritti.provincia.venezia.it/turismo/il_marketing_nel_turismo.htm)

<http://www.federagit.it/>

<http://www.lavoroturismo.it>

<http://www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/MenuPrincipale/Turismo/Assistenza-al-Turista/Professioni-Turistiche/index.html>