



Funded by  
the European Union



# Kit di formazione del cMOOC del progetto DIVETOUR

## Glossario



Funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2021-1-LT01-KA220-VET-000032925

The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.



## **Apprendistato**

L'apprendistato è un sistema di formazione che mira a preparare gli studenti a uno specifico tipo di lavoro, soddisfacendo al contempo la domanda di dipendenti altamente qualificati da parte di un'azienda. Spesso combina la formazione pratica sul posto di lavoro (a volte retribuita) con alcuni studi di accompagnamento. L'apprendistato comprende un'ampia varietà di percorsi di carriera e di settori.

## **Big Data**

Grandi insiemi di dati, strutturati o non strutturati, la cui elaborazione richiede sistemi ad alte prestazioni. Il fenomeno dei big data è emerso in relazione all'enorme produzione di dati da parte di un'ampia varietà di dispositivi digitali (ad esempio, web server, smartphone, sistemi di videosorveglianza, ecc.) L'archiviazione e l'elaborazione di questa enorme quantità di dati richiede sistemi software e hardware molto più performanti rispetto ai tradizionali sistemi transazionali (utilizzati, ad esempio, per prenotare camere d'albergo, registrare spese, emettere fatture, ecc.)

## **Business intelligence (BI)**

Ricerca di opportunità di business attraverso l'analisi dei dati. L'esecuzione dei processi aziendali produce dati. Analizzando questi dati con strumenti digitali (ad esempio, con software statistici), è possibile comprendere a fondo il comportamento dei turisti e, di conseguenza, progettare offerte più accurate (anche personalizzate) e remunerative. O ancora, l'analisi dei dati relativi ai costi aziendali (ad esempio, i costi dell'elettricità) consente di generare significativi risparmi energetici senza incidere sulla qualità del servizio.

## **Catena del valore del turismo**

La catena del valore del turismo può essere definita come un sistema che descrive come le imprese del settore privato, in collaborazione con il governo e la società civile, ricevono o accedono alle risorse da utilizzare come input, aggiungono valore attraverso vari processi (pianificazione, sviluppo, finanziamento, marketing, distribuzione, determinazione dei prezzi, posizionamento, tra gli altri) e vendono i prodotti risultanti ai clienti.

[https://sustainablelabels.eu/wp-content/uploads/2021/07/2\\_Value-chain\\_K.Milicevic.pdf](https://sustainablelabels.eu/wp-content/uploads/2021/07/2_Value-chain_K.Milicevic.pdf)

## **Certificato digitale COVID dell'UE**

Il certificato digitale COVID dell'UE è una prova digitale che una persona è stata: vaccinata contro il COVID-19, ha ricevuto un risultato negativo del test o è guarita dal COVID-19. Il



regolamento sul certificato digitale COVID dell'UE è entrato in vigore il 1° luglio 2021. I cittadini e i residenti dell'UE potranno ora ottenere il rilascio e la verifica dei loro certificati COVID digitali in tutta l'UE. Per saperne di più: [EU Digital COVID Certificate | European Commission \(europa.eu\)](#)

## **Content Management**

Processo finalizzato alla gestione di vari tipi di contenuti (testi, audio, grafica, video) tipicamente in un ambiente web. È supportato da specifici sistemi software denominati Content Management Systems (CMS). Tipicamente, un CMS permette a un utente senza specifiche competenze informatiche di gestire (inserire, modificare, cancellare) il contenuto delle pagine web di un sito.

## **Customer Relationship Management (CRM)**

Approccio di marketing, implementato attraverso un software specifico, finalizzato a mantenere relazioni a lungo termine con i clienti. Un sistema CRM raccoglie dati su ciascun cliente, provenienti da varie fonti (dati sui consumi, sulle richieste, sulle prenotazioni, sui reclami, sui pagamenti, ecc.), e cerca di comprendere e anticipare le sue aspettative per stabilire e mantenere nel tempo relazioni reciprocamente soddisfacenti.

## **Decision Support System (DSS)**

Sistema software finalizzato a supportare il management nelle decisioni aziendali. Un DSS raccoglie dati da varie fonti, interne ed esterne all'azienda, li visualizza in tabelle, grafici ecc. e fornisce suggerimenti basati su modelli statistico-matematici. Ad esempio, un DSS può fornire analisi sui costi e sui ricavi dei periodi precedenti e fare previsioni sui costi e sui ricavi futuri, ecc.

## **European Network for Accessible Tourism (ENAT)**

Associazione senza scopo di lucro e multi-stakeholder fondata in Belgio nel 2008, la cui missione è rendere le destinazioni, i prodotti e i servizi turistici europei accessibili a tutti i visitatori e promuovere il turismo accessibile in tutto il mondo.

## **European Committee for Standardisation (CEN) - Comitato europeo di normazione**

Associazione ufficialmente riconosciuta dall'Unione Europea e dall'Associazione Europea di Libero Scambio (EFTA) come responsabile dello sviluppo e della definizione di standard su base volontaria a livello europeo. Il CEN riunisce gli enti nazionali di normazione di 34 Paesi europei e fornisce una piattaforma per lo sviluppo di norme europee e altri documenti tecnici



in relazione a vari tipi di prodotti, materiali, servizi e processi, tra cui salute e sicurezza, sanità, servizi e trasporti.

## **leFP**

Istruzione e Formazione professionale

## **Industria dell'ospitalità**

L'industria dell'ospitalità è costituita da un ampio gruppo di imprese che forniscono servizi agli ospiti e ai viaggiatori. Va dal servire cibo e bevande in ristoranti, bar e caffè all'offrire alloggio attraverso gli hotel e intrattenimento attraverso locali notturni che offrono divertimento.

L'ospitalità è per sua natura diversificata: dalle microimprese, alle piccole e medie imprese, fino alle grandi catene. L'industria dell'ospitalità è la spina dorsale dell'economia europea e fornisce 12 milioni di posti di lavoro e rappresenta, insieme al turismo, il 10% del PIL dell'Unione Europea (vedi la definizione di PIL).

## **International Civil Aviation Organisation (ICAO) - Organizzazione internazionale dell'aviazione civile**

Agenzia specializzata delle Nazioni Unite che coordina i principi e le tecniche della navigazione aerea internazionale e promuove la pianificazione e lo sviluppo del trasporto aereo internazionale per garantire una crescita sicura e ordinata. L'ICAO adotta standard e pratiche raccomandate riguardanti la navigazione aerea, le sue infrastrutture e la semplificazione delle procedure di attraversamento delle frontiere per l'aviazione civile internazionale.

## **International Social Tourism Organisation (ISTO) – Organizzazione Internazionale del Turismo Sociale (OIST)**

Organizzazione internazionale senza scopo di lucro fondata nel 1963 con il nome di International Bureau of Social Tourism (BITS). L'ISTO, che riunisce gli operatori dei settori del turismo sociale, sostenibile e solidale di tutto il mondo, promuove un turismo accessibile e responsabile.

## **Internet of Things (IOT)**

Estensione applicativa della tecnologia Internet che supporta le interazioni tra uomo e oggetti fisici (cose) o tra oggetti fisici. A tal fine, ogni oggetto coinvolto deve avere adeguate capacità di memorizzazione, elaborazione e comunicazione dei dati. Ad esempio, utilizzando lo smartphone si può interagire, a distanza, con l'impianto di riscaldamento o il sistema di sicurezza della casa. Oppure una macchina può autodiagnosticare un guasto, attivare le



procedure di sicurezza appropriate e inviare la richiesta di riparazione al centro di assistenza tecnica.

### **Key Performance Indicator (KPI)**

Indicatore, quantitativo o qualitativo, rappresentativo di una specifica performance aziendale. Un tipico KPI potrebbe essere il numero di unità di prodotto realizzate, il livello percentuale dei costi energetici piuttosto che delle risorse umane impiegate, e così via.

### **Low-touch economy**

La low-touch economy si riferisce al modo in cui le aziende di tutto il mondo sono state costrette a operare in seguito alla Covid-19. Più in generale, la low-touch economy, detta anche **contactless economy**, si riferisce alle interazioni interpersonali e di altro tipo (ad esempio con superfici, maniglie, ecc.) che consistono in un contatto fisico nullo o minimo. L'obiettivo principale è quello di evitare la diffusione di germi attraverso il contatto con diverse superfici o la vicinanza diretta con altre persone in ambienti di lavoro.

### **Metaverso**

Spazio virtuale digitale, con un certo grado di verosimiglianza, in cui gli esseri umani, come avatar, interagiscono tra loro e possono lavorare, giocare, fare acquisti, socializzare proprio come nella vita reale.

### **Open Data**

Gli open data sono insiemi di dati digitali, appartenenti a organizzazioni pubbliche o private, che vengono resi pubblici e utilizzabili da chiunque. Ad esempio, un'amministrazione locale può decidere di pubblicare set di dati sui flussi turistici relativi alla propria area di competenza. Allo stesso modo, il gestore di un parcheggio pubblico può condividere i dati relativi ai veicoli parcheggiati. I dati aperti sono importanti perché forniscono informazioni sulle dinamiche di una destinazione turistica.

### **Overtourism**

L'overtourism è "l'impatto del turismo su una destinazione, o su parti di essa, che influenza in modo eccessivamente negativo la qualità della vita percepita dai cittadini e/o la qualità delle esperienze dei visitatori" (UNWTO). Di solito, il fenomeno dell'overtourism è causato da un'eccessiva concentrazione di turisti (geografica e/o temporale) che comporta la congestione e il sovraffollamento della destinazione e/o delle attrazioni turistiche. La sfida per le destinazioni più colpite diventa la gestione del turismo piuttosto che l'aumento del numero di turisti.



## **Passa parola**

Il processo di parlare di un particolare prodotto o servizio alle persone che si conoscono, di solito perché si pensa che sia buono e si vuole incoraggiarle a provarlo. Il passaparola è la forma di comunicazione più efficace nell'influenzare le scelte di acquisto. Nel marketing digitale, il passaparola si riferisce alla diffusione, attraverso i social network, di informazioni, consigli, opinioni e valutazioni tra una persona e un pubblico: non esiste più un rapporto personale tra narratore e pubblico. Il marketing del passaparola è il risultato di una promozione o di un'altra iniziativa da parte di un'azienda.

## **Performance Management (PM)**

Processo aziendale progettato per monitorare il raggiungimento di specifici obiettivi di performance da parte dell'organizzazione. Il management stabilisce gli obiettivi (solitamente rappresentati da intervalli di valori di specifici KPI target) e le date di monitoraggio. Man mano che l'attività procede, i KPI vengono calcolati e confrontati con i KPI target. Sulla base del confronto, vengono intraprese azioni correttive.

## **Persone con disabilità**

Le persone con disabilità comprendono coloro che hanno impedimenti fisici, mentali, intellettuali o sensoriali di lunga durata che, in interazione con varie barriere, possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione alla società su base di uguaglianza con gli altri (UNCRPD 2006).

## **Persone con requisiti di accesso specifici**

Termine che si riferisce a persone con disabilità e anche ad altri soggetti, come anziani con difficoltà legate all'età, persone con disabilità temporanee, persone con esigenze dietetiche e famiglie con bambini piccoli.

## **PRMs**

Acronimo di Persons with Reduced Mobility, in italiano persone con mobilità ridotta. Termine utilizzato specificamente nel settore del trasporto passeggeri (aeree /ferrovie/ traghetti / autobus e pullman), riferito a tutte le persone con disabilità.

## **Prodotto interno lordo (PIL)**

Il prodotto interno lordo (PIL) è il valore monetario o di mercato totale di tutti i beni e servizi finali prodotti all'interno dei confini di un Paese in un determinato periodo di tempo.

## **Prodotto turistico**



“Una combinazione di elementi tangibili e intangibili, come risorse naturali, culturali e create dall'uomo, attrazioni, strutture, servizi e attività intorno a uno specifico centro di interesse, che rappresenta il nucleo del marketing mix della destinazione e crea un'esperienza complessiva per i visitatori, che include anche aspetti emozionali per i potenziali clienti. Un prodotto turistico è valutato e venduto attraverso i canali di distribuzione e ha un ciclo di vita” (UNWTO).

### **Property Management Systems (PMS)**

Sistemi informativi basati su computer che facilitano le operazioni quotidiane di qualsiasi attività ricettiva, come prenotazioni, front desk, housekeeping, manutenzione, fatturazione e analisi dei dati sulle entrate. Offrono ai manager la possibilità di gestire l'intera azienda con un unico sistema software. Lo scopo principale di un PMS è quello di velocizzare e ottimizzare i processi esistenti per far risparmiare tempo e risorse ai gestori degli hotel.

### **Realtà aumentata (AR)**

Qualsiasi tecnologia che "aumenta" la percezione visiva (e in alcuni casi uditiva) dell'ambiente da parte dell'utente. In genere, le informazioni digitali vengono sovrapposte ad un ambiente esistente e/o ad oggetti del mondo reale. Ad esempio, grazie all'AR, i turisti che visitano i monumenti possono utilizzare i dispositivi mobili per visualizzare informazioni aggiuntive e contenuti multimediali sovrapposti (video e animazioni 3D), vederne l'evoluzione nel tempo, vedere ricostruzioni e ambienti 3D in presenza di rovine, e così via.

### **Realtà virtuale (VR)**

Tecnologia che fornisce un ambiente 3D generato dal computer (compresa sia la grafica computerizzata che i video a 360 gradi) che circonda l'utente e risponde alle sue azioni in modo naturale, di solito attraverso visori indossabili. Il riconoscimento dei gesti o i controller palmari forniscono il tracciamento della mano e del corpo, a cui può essere incorporato un feedback aptico (o sensibile al tatto). Ad esempio, grazie alla realtà virtuale, i turisti sono in grado di esplorare una destinazione in anticipo e vedere in anteprima le attrazioni locali. Navigazioni di realtà virtuale interattive, realistiche, facili e dettagliate aiutano i turisti nei processi di pianificazione del viaggio e delle attività.

### **Servizi turistici**

Servizi forniti ai visitatori

### **Turismo**



L'Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite (UNWTO) definisce il turismo come l'attività dei visitatori e specifica che "un visitatore è un viaggiatore che intraprende un viaggio verso una destinazione principale diversa dal suo ambiente abituale, per meno di un anno, per qualsiasi scopo principale (affari, tempo libero o altri scopi personali) che non sia quello di essere impiegato da un'entità residente nel paese o nel luogo visitato"

(<https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>).

### **Turista (o visitatore pernottante)**

Un visitatore è classificato come **turista** (o visitatore pernottante) se il suo viaggio include un pernottamento, o altrimenti come **visitatore giornaliero** (o escursionista)

(<https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>)

### **United Nations World Tourism Organisation (UNWTO) – Organizzazione Mondiale del Turismo (OMT)**

Agenzia delle Nazioni Unite per la promozione di un turismo responsabile, sostenibile e universalmente accessibile. L'UNWTO - OMT promuove il turismo come motore della crescita economica, dello sviluppo inclusivo e della sostenibilità ambientale e offre leadership e sostegno al settore per far progredire le conoscenze e le politiche turistiche a livello mondiale.

### **Viaggiatore**

Qualcuno che si sposta da un luogo geografico all'altro, per qualsiasi scopo e per qualsiasi durata (<https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>).

### **Visitatore**

Viaggiatore che intraprende un viaggio verso una destinazione principale diversa dal suo ambiente abituale, per meno di un anno, per qualsiasi scopo principale (affari, tempo libero o altri scopi personali) che non sia quello di essere impiegato da un'entità residente nel Paese o luogo visitato (<https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>)

### **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) – Linee guida per l'accessibilità dei contenuti web**

Un unico standard condiviso per l'accessibilità dei contenuti web che soddisfa le esigenze di individui, organizzazioni e governi a livello internazionale. I documenti WCAG spiegano come rendere i contenuti web più accessibili alle persone con disabilità.

### **World Travel & Tourism Council (WTTC)**



Funded by  
the European Union



Autorità mondiale in materia di contributo economico e sociale del settore Viaggi e Turismo. Il WTTC promuove una crescita sostenibile per il settore dei viaggi e del turismo, collaborando con i governi e le istituzioni internazionali per creare posti di lavoro, promuovere le esportazioni e generare prosperità. I membri del Consiglio sono i presidenti e gli amministratori delegati delle principali aziende del settore privato dei Viaggi e del Turismo a livello mondiale.