

**REGIONE VENETO – DIREZIONE FORMAZIONE
DGR 2020 DEL 04/11/2013**

**INCREMENTO DELLA COMPETITIVITÀ DEL SETTORE TURISMO ATTRAVERSO LO SVILUPPO
TERRITORIALE DEL POLESINE**

Emesso da RLA rev. 4 del
-19/07/2010

Il progetto è finalizzato al potenziamento di una serie di competenze specifiche, al fine di affermare una figura professionale nel comparto turistico, colmando gap formativi ed esperienziali, rilevati attraverso un'analisi condotta congiuntamente alle aziende partner. L'ambito dell'accoglienza turistica riveste un ruolo fondamentale in quanto sintetizza la qualità dell'intero servizio offerto al cliente. Al fine di aumentare la forza attrattiva dell'offerta turistica regionale è importante disporre, inoltre, di operatori formati nell'ottica di un'autentica cultura dell'ospitalità, in grado di offrire al turista un servizio di qualità non solo per ciò che concerne l'accoglienza, ma anche per la conoscenza delle tradizioni locali, dell'offerta culturale ed enogastronomica caratteristici dei diversi territori veneti, e degli aspetti logistici e relativi alle strutture ricettive di accoglienza. Nello specifico verrà analizzato il territorio del Delta del Po, relativo alle aree in provincia di Rovigo, in cui natura, storia, tradizione, cultura si intrecciano, offrendo al visitatore un paesaggio inedito e sorprendente. Un territorio ricco e suggestivo, che rappresenta un vero e proprio patrimonio locale, riconosciuto dall'UNESCO, e che può essere valorizzato progettando molteplici attività (escursioni guidate, gite in bici, attività sportive). Questo anche a fronte dell'aumento della domanda di nuove forme di turismo, sempre più rivolte ai valori culturali, storici ed ambientali, alla ricerca delle tradizioni e dei sapori locali.

L'obiettivo è quello di favorire, attraverso interventi di aggiornamento e perfezionamento, la Cultura del Territorio Veneto, al fine di sviluppare competenze specifiche relativamente alla promozione delle peculiarità locali, nell'ottica di valorizzazione del patrimonio locale artistico, culturale, enogastronomico.

Congiuntamente a ciò l'obiettivo è la costruzione e diffusione della Cultura della Sicurezza nei luoghi di lavoro, nella consapevolezza di dover promuovere un cambiamento culturale in cui il professionista/lavoratore sia parte di un processo di sensibilizzazione. Un ulteriore focus su cui si orienta il progetto è la conoscenza certificata della lingua inglese, in relazione all'andamento dei flussi turistici rilevati alle aree geografiche di Rovigo e Taglio di Po, in cui opera la gran parte delle aziende partner. Infine verrà trattato il tema della RSI come chiave per la competitività delle aziende. Il progetto, in linea con gli obiettivi specifici dell'Asse Adattabilità, si configura particolarmente interessante per l'utenza occupata al fine di potenziare determinate conoscenze ed implementare una serie di competenze specifiche, spendibili negli interventi di accoglienza e promozione delle risorse e della cultura del territorio.

**TIPOLOGIA 3 - CULTURA E PROMOZIONE DEL TERRITORIO
2 EDIZIONI PREVISTE - 40 ORE PER EDIZIONE**

L'intervento formativo prevede di fornire una conoscenza esaustiva del fenomeno turistico e delle interrelazioni con l'ambiente, nonché un'ottima conoscenza delle principali mete turistiche e attrattive presenti nel territorio veneto, con un'attenzione privilegiata per le zone di Rovigo, Taglio di Po e i paesi limitrofi al Delta del Po. Questi posti vantano un territorio ricco e suggestivo in cui natura, storia, tradizione, cultura ed arte si intrecciano, offrendo al visitatore un paesaggio inedito e sorprendente. Un territorio che rappresenta un vero e proprio patrimonio locale, riconosciuto dall'UNESCO, e che può essere valorizzato progettando molteplici attività (escursioni guidate, gite in bici, attività sportive) nell'ottica dello sviluppo di un "turismo slow". Questo anche a fronte dell'aumento della domanda di nuove forme di turismo, sempre più rivolte ai valori culturali, storici ed ambientali, alla ricerca delle tradizioni e dei sapori locali. Accanto a questo l'addetto alla struttura ricettiva dovrà conoscere le maggiori destinazioni limitrofe delle Provincia di Rovigo e fornire indicazioni relative ad itinerari e mezzi di trasporto utili per raggiungerle. L'operatore dovrà essere inoltre in grado di utilizzare linguaggi e terminologie corretti, codici e strumenti interpretativi e soprattutto dovrà stimolare l'interesse culturale della clientela.

Il modulo di Cultura e promozione del territorio tratterà pertanto queste tematiche mettendo in grado l'operatore di fornire indicazioni e informazioni mirate alla più completa soddisfazione da parte dell'utente nel



visitare e fruire di impianti sportivi, musei, gallerie d'arte, percorsi naturalistici, percorsi enogastronomici, visite guidate via terra e via mare, punti di ristoro e di intrattenimento, alla scoperta di sapori e tradizioni locali.

TIPOLOGIA 3 - COMPETENZE MANAGERIALI

2 EDIZIONI PREVISTE - 40 ORE PER EDIZIONE

L'intervento formativo prevede la formazione di un operatore turistico che abbia buone capacità relazionali e sappia essere disponibile con il pubblico. L'addetto deve essere in grado di recepire i bisogni e le richieste dell'interlocutore per poterli soddisfare interamente e per proporre anche delle soluzioni alternative convincenti nel caso le richieste non fossero realizzabili. Il personale dovrà quindi possedere delle buone capacità comunicative, di ascolto e di risoluzione dei problemi per potersi relazionare nel modo più efficace, un obiettivo fondamentale è quindi imparare a gestire situazioni complesse e rispondere alle obiezioni. Risulta fondamentale in tale ottica implementare competenze manageriali, puntando sulla comunicazione, gestione delle problematiche emergenti e delle dinamiche decisionali e di leadership. Accogliere un turista significa porsi come interfaccia tra lui e la Struttura. Proprio per questo motivo l'addetto al front-office deve essere in grado di gestire anche gli utenti difficili e delle difficoltà inconsuete, mantenendo sempre un'elevata dose di autocontrollo e di gestione dell'attività propria e del proprio team.

TIPOLOGIA 3 - AMBIENTE E RSI, UNA FRONTIERA PER IL TURISMO

2 EDIZIONI PREVISTE - 16 ORE PER EDIZIONE

Il Focus Group si pone l'obiettivo di sensibilizzare all'attuazione di politiche di Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI), nell'ottica di sviluppo di un turismo sostenibile. La Responsabilità Sociale d'Impresa è intesa come l'interesse da parte delle imprese delle preoccupazioni sociali ed ecologiche nelle loro operazioni commerciali e nei rapporti economici. Essa è quindi molto più che un mezzo per comunicare la condotta etica di un'impresa: la RSI è considerata una vera e propria attitudine, un'impostazione valoriale e strategica che determina significativi riflessi su tutti gli aspetti gestionali di un'impresa o di un'organizzazione in generale. L'obiettivo formativo è quello di comprendere come la sostenibilità ambientale e la responsabilità sociale dell'impresa, due valori fondamentali per chi opera nel settore turistico, vengano vissuti, interpretati e testimoniati dagli operatori del settore. Durante le ore di focus group verranno offerti spunti di riflessione, proponendo casi di studio concreti che aiutino i partecipanti ad acquisire competenze operative, e riflettere su tale tema.

Progetto promosso in collaborazione:

FSE – Fondo Sociale Europeo
Regione Veneto
Eco Studio srl

EDUFORMA Srl

Galleria degli Scrovegni, 7 – 35121 Padova
(PD) – Italy
info@eduforma.it - www.eduforma.it
C.F./P.I. 03824150282 –
N. Iscrizione REA: PD 340180

Sedi Operative:

Via della Croce Rossa, 34 – 35129 Padova
(PD) – Italy. Voice: 049 8935833/7966099 -
Fax: 049 8954200
Viale San Marco, 172 – 30174 Venezia Mestre
(VE) – Italy. Voice: 041 9636110

