



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



REGIONE PUGLIA
Area politiche per lo Sviluppo, il Lavoro e l'Innovazione
Servizio Formazione Professionale

SOGGETTO ATTUATORE



CORSO DI FORMAZIONE
Tecnico delle attività ricettive ed assimilati
(operanti in un sistema turistico locale)

POR PUGLIA 2000-2006: ASSE III, MIS. 3.14 az. d) Avviso 08/2009 Cod. prog. POR09314d314
approvato con D.D. n.930/2009 del 12/06/2009 da Regione Puglia*** – Assessorato al Lavoro, Cooperazione e Formazione Professionale – Area politiche per lo Sviluppo, il Lavoro e l'Innovazione – Servizio Formazione Professionale, cofinanziato da F.S.E. Ministero del Lavoro e Regione Puglia, **Misure Anticrisi per le Donne**

LABORATORIO LOCALE
per un
TURISMO SOSTENIBILE e COMPETITIVO

(nell'ambito della programmazione del Sistema Turistico Locale)

A cura della dott.ssa **GRAZIA FRANCAVILLA**
Esperta del mercato del lavoro e dei processi di sviluppo locale



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzionale Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione



REGIONE PUGLIA

Area politiche per lo Sviluppo, il Lavoro e l'Innovazione
Servizio Formazione Professionale

***Abstract del Formulario di presentazione

PREMESSA: LA VALORIZZAZIONE TURISTICA DEL TERRITORIO LOCALE

Analizzando la mappa delle figure professionali presenti nel panorama italiano, si osserva come ad affiancare le classiche figure del sistema turismo, siano sorte figure legate in particolare al turismo d'affari, ai servizi per la salute e il benessere, ai servizi di intrattenimento e svago, con un aumento importante degli addetti alla programmazione e alla promozione turistica e, in generale, al marketing turistico.

E' il caso di sottolineare come nel tempo la concezione del turismo si sia modificata in modo più o meno radicale a seconda degli ambiti, e ad affiancare un turismo tradizionale che presenta motivazioni legate al "riposo" e al "relax" sono nate nuove motivazioni, anche "forti", che si orientano verso l'impegno culturale o sociale (istruzione, arte, religione, natura, formazione ecc) o verso forme innovative, peraltro sempre più presenti, legate all'intrattenimento, allo spettacolo, all'enogastronomia, all'agriturismo, agli sport estremi ecc. Il turista "tipo" del terzo millennio, insomma, somiglia sempre meno al turista del secondo millennio e chiede sempre più servizi innovativi e di qualità. La capacità del sistema turismo di rispondere a questi "nuovi bisogni" determinerà l'efficacia e l'efficienza delle performance del turismo della nostra Provincia.

Si ipotizza pertanto una "receptionist" come "Un tecnico delle attività ricettive ed assimilati" (si noti che anche le definizioni delle figure professionali sono coniugate al maschile) con competenze specifiche tali da configurare una sorta di "esperta di offerta turistica integrata". In altri termini una receptionist – agente di sviluppo locale, in grado di cogliere i bisogni di benessere psico-fisico del cliente (che solo le donne istintivamente sanno interpretare) e di connettere gli attori locali preposti alla "**promozione e valorizzazione turistica del territorio di riferimento**".

In linea con questa premessa il percorso formativo intende intervenire sul processo di sviluppo delle destinazioni turistiche della Provincia di Foggia in maniera integrata.

Questo processo significa altresì l'accettazione di fondo dei principi di sostenibilità così come vengono individuati in sede di Agenda 21 :

per essere sostenibile lo sviluppo deve tener conto in primo luogo delle caratteristiche naturali, culturali e socio-economiche dell'area, pena la perdita di attrattività da parte del territorio stesso ;

_ deve inoltre tenere conto della vivibilità del territorio sia per i residenti che per i turisti. Mentre il turista è sempre più alla ricerca di un ambiente rilassante e confortevole, i residenti al contempo necessitano, soprattutto nei periodi di alta stagione, di poter continuare a svolgere le proprie attività minimizzando il più possibile i disagi causati dall'incremento della pressione sul territorio e le relative infrastrutture generate dalle presenze turistiche ; ciò è tanto più rilevante se si considera che la presenza turistica vissuta in maniera non conflittuale contribuisce a far sì che la popolazione residente sia meglio predisposta ad offrire collaborazione e servizi di qualità ;

_ un piano turistico di successo nasce da una forte integrazione e collaborazione tra tutti gli *stakeholders* coinvolti, pubblici e privati. Un'area turistica è composta da molteplici fattori che rientrano di volta in volta negli ambiti di competenza della gestione privata dei differenti operatori e dei soggetti pubblici considerati a diversi livelli istituzionali.

Affinché la percezione che il turista ha dell'area nel suo complesso risulti positiva tutti gli aspetti rilevanti devono essere presidiati dai diretti responsabili, in un'ottica e mossi da finalità univoche ;

_ poiché un'area turistica è un'entità in continua evoluzione, così come la stessa domanda turistica, il mantenimento degli standard di qualità d'area deve essere costantemente e regolarmente monitorato al fine sia di verificare quelle che sono le caratteristiche dell'offerta, che di essere in grado all'occorrenza di provvedere ad una riqualificazione di base a mutate esigenze della domanda.

Una forte attenzione nell'impianto progettuale viene rivolta alla costruzione di una programmazione e progettazione territoriale basata sulla valorizzazione delle specifiche identità e potenzialità. L'approccio di sviluppo locale a cui fare riferimento e la strumentazione da utilizzare, assicurano la complementarità delle politiche economiche con quelle per l'occupazione. L'esperienza della progettazione integrata di questi ultimi anni dimostra che, solo dove essa è stata attuata con buoni standard di valutazione e partecipazione, si è effettivamente rafforzata la capacità dei soggetti locali e si osservano risultati effettivi.

Nel 2007-2013 la progettazione integrata dovrà essere attenta alla selezione e competizione sulla qualità dei progetti, aprirsi a soggetti e saperi esterni e centri di competenza nazionale, privati pubblici e integrarsi con scale più elevate di programmazione, di area vasta, nazionale e internazionale.



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



REGIONE PUGLIA
Area politiche per lo Sviluppo, il Lavoro e l'Innovazione
Servizio Formazione Professionale

Un ruolo fondamentale potrà essere svolto dalla cooperazione territoriale, che si attiverà su singole priorità tematiche secondo una impostazione volta a promuovere quelle competenze, conoscenze e quelle modalità di valorizzazione e gestione congiunta. Il percorso intende formare figure in grado di focalizzare gli aspetti sopra specificati in un processo che facilita la **proposizione da parte degli operatori locali**. La centralità e valenza strategica del territorio si basa - adottando un approccio resource-based - sul governo e la gestione integrata delle risorse strategiche e delle competenze distintive dello stesso: beni culturali, identità culturale, ambiente naturale, prodotti tipici di eccellenza, attori economici pubblici e privati e comunità locale. L'utilizzo di un approccio sistemico tra risorse del territorio porta a considerare le varie componenti di domanda-offerta quali attrattori reciproci. Infatti il turismo dipende dall'attrazione che i luoghi riescono ad esercitare, anche grazie alle componenti di identità culturale, alimentare e beni culturali.

Allo stesso modo, il consumo di beni agro-alimentari e culturali risente positivamente di una buona capacità di promozione ed accoglienza del turismo. Ad esempio - partendo dall'assunto che le risorse culturali possano contribuire alla competitività dell'area, esse verranno indagate in qualità di attrattori e volano di sviluppo per il turismo e l'industria culturale, al fine di rafforzare da un lato l'identità culturale dell'area, dall'altro l'economia locale.

Infatti schematizzando:

La REGIONE

- Elabora i criteri e le procedure per la costituzione dei STL
- Definisce le linee guida per l'elaborazione dei piani di azione locale
- Garantisce del raccordo con gli altri interventi strutturali
- Raccoglie e seleziona i piani presentati dalle partnership locali
- Riconosce dei sistemi turistici locali ed erogazione dei fondi
- Verifica e controlla lo stato di attuazione dei piani
- Coordina i diversi sistemi turistici locali
- Fornisce assistenza tecnica

II Sistema Turistico Locale

- Forma una partnership pubblico-privata
- Elabora il piano d'azione locale coerentemente con le linee guida definite dalla Regione
- Gestisce i finanziamenti concessi dalla Regione ed assume la responsabilità dell'attuazione del piano
- Promuove ed attua il piano
- Svolge attività di animazione territoriale
- Bandisce, seleziona ed approva i progetti presentati dagli operatori locali
- Eroga gli incentivi ed effettua la rendicontazione
- Predisporre i flussi informativi per il monitoraggio del piano

Operatori locali

- Propongono progetti coerenti con le indicazioni del piano
- Attuano i progetti e ne assumono la responsabilità



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



REGIONE PUGLIA
Area politiche per lo Sviluppo, il Lavoro e l'Innovazione
Servizio Formazione Professionale

OBIETTIVI DEL LABORATORIO

Quindi attraverso l'attivazione di **LABORATORIO LOCALE PER LA DEFINIZIONE DEL STL DELLA PROVINCIA DI FOGGIA** – si intenderà realizzare una prima bozza di **CARTA della PROVINCIA DI FOGGIA** per un **TURISMO SOSTENIBILE e COMPETITIVO** che costituirà un valido strumento di programmazione per gli operatori locali, una prima ipotesi di pre-fattibilità del STL della nostra Provincia.

Gli **OBIETTIVI DEL LABORATORIO** sono:

- Stimolare i processi di destagionalizzazione con l'obiettivo di distribuire le presenze in modo più uniforme nell'arco dei mesi ed anche all'interno della settimana dell'offerta turistica e per favorire altresì la permanenza nel settore dei lavoratori
- Investire sulla valorizzazione dell'identità locale e sulla cultura dell'ospitalità quali valori aggiunti fondamentali della propria offerta turistica, nelle sue diverse articolazioni in prodotti e servizi turistici
- Attuare politiche per la diversificazione dell'offerta turistica, in grado di intercettare le nuove motivazioni della domanda turistica, nella direzione del Turismo congressuale Turismo fieristico e d'affari, Turismo sportivo Turismo culturale e artistico Turismo enogastronomico Turismo accessibile Turismo del benessere
- Favorire per le destinazioni turistiche mature e di massa i processi di riqualificazione urbana attraverso strumenti normativi e finanziari volti ad accelerare i percorsi di trasformazione urbana e territoriale delle località turistiche rendendo operanti i valori e i principi della sostenibilità ambientale: costruendo meno e meglio, favorendo costruzioni e trasporto a basso impatto energetico, spendendo la risorsa territorio con attenzione e lungimiranza, recuperando il grande valore aggiunto rappresentato dalla qualità e dalla bellezza del paesaggio locale
- Investire sulla qualità del lavoro e professionale, anche attraverso la formazione di base e l'aggiornamento continuo,
- Tenuto conto della predominanza delle PMI quale tessuto produttivo dell'industria turistica, favorire i percorsi e i processi di aggregazione tra le imprese turistiche attraverso la creazione e lo sviluppo di reti imprenditoriali all'interno della filiera turistica
- Favorire i processi di crescita e competitività delle PMI turistiche, attraverso strumenti di incentivazione finanziaria e fiscale per le imprese impegnate in ristrutturazioni, riqualificazioni, processi di innovazione e accorpamento, e in particolare :

- Favorire il passaggio dalla gestione delle strutture turistico ricettive in affitto alla proprietà delle stesse attraverso incentivi, misure normative e finanziarie specifiche

- Favorire strumenti e politiche per il miglioramento delle performance ambientali da parte delle imprese turistiche attraverso l'adozione e l'applicazione di sistemi di gestione ambientale, di marchi ecologici volontari, "acquisti verdi".

- Promuovere l'inserimento, all'interno dell'azienda, delle più aggiornate tecnologie informatiche e telematiche per offrire on-line nuovi servizi informativi sulla struttura ricettiva, le promozioni last minute, la disponibilità ricettiva, le prenotazioni e pagamenti, e per la fidelizzazione dei clienti (newsletter, periodici, ecc...); integrare le procedure di gestione aziendale per rendere più efficiente l'organizzazione interna dell'azienda.



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



REGIONE PUGLIA

Area politiche per lo Sviluppo, il Lavoro e l'Innovazione
Servizio Formazione Professionale

ARTICOLAZIONE DEL LABORATORIO

La fase di ricerca che si concretizzerà di fatto nella Network analysis e in un approccio partecipato consentirà di attivare un LABORATORIO che partendo dall'analisi delle criticità riscontrate nel binomio donna/lavoro tenderanno come già descritto di giungere alla definizione di una CARTA della PROVINCIA DI FOGGIA per un TURISMO SOSTENIBILE e COMPETITIVO.

Di seguito illustriamo dettagliatamente l'articolazione del LABORATORIO che avrà una **durata totale di 50 ore**- con il dettaglio degli strumenti di partecipazione utilizzati, la descrizione sintetica, i destinatari e gli output.

STRUMENTI METODOLOGICI A SUPPORTO

ATTIVITA'	STRUMENTI
Gestione del Laboratorio FASE I	Lettere di contatto, Schede per Focus Group, Schede di rilevazione input, Schede di rilevazione output, Report sintetici del planning for real, Agenda operativa
Gestione del Laboratorio FASE II	Verbali attività, Schede di rilevazione, Schede riassuntive dei brain storming, Report sintetici degli incontri con gli stakeholders, Registro presenze, Materiali didattici



STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE	DURATA	DESCRIZIONE	DESTINATARI	OUTPUT	Data/ora	Sede
<p>UNIONE EUROPEA Fondo Sociale Europeo</p> <p>1 focus group Osservazione e analisi del territorio</p>	12 ore (di cui 4 ore dedicate all'attività di front/office e coinvolgimento degli enti e 8 ore in back office dedicate all'elaborazione dell'istant Report)	Analisi delle caratteristiche <i>espresse e latenti</i> dei territori della Provincia di Foggia Analisi delle situazioni critiche che ostacolano lo sviluppo Analisi dei Processi di Lavoro messi in atto	Enti locali	<i>Servizio Formazione Professionale</i> VISIONE INTEGRATA DEI PROCESSI DI LAVORO PER LO SVILUPPO TURISTICO DEL TERRITORIO	Venerdì 15 gennaio 2010 Ore 9.30	Sala Consigliare del Comune di Foggia NOTE; al termine dell'incontro sarà redatto un istant Report
1 workshop tematico – Strategie di intervento per potenziare il turismo	12 ore (di cui 4 ore dedicate all'attività di front/office e coinvolgimento degli enti e delle organizzazioni e 8 ore in back office dedicate all'elaborazione del Report di indagine)	Proposte operative per migliorare le potenzialità del turismo nel nostro territorio Verso la costruzione del STL della Provincia di Foggia Attori chiave dello sviluppo locale: strategie per lo sviluppo	Enti locali, Pro loco, imprese operanti nel turismo, associazioni di promozione territoriale, parti sociali, Dirigenti di settore	INDIVIDUAZIONE INTEGRATA DELLE STRATEGIE DI INTERVENTO PER LO SVILUPPO TURISTICO DEL TERRITORIO	Mercoledì 10 febbraio 2010 Ore 9.30	Sala Consiliare del Comune di Foggia
1 planning for real – Realizzazione della CARTA PER un TURISMO SOSTENIBILE e COMPETITIVO	16 ore in back/office dedicate all'elaborazione della carta servizi	Strutturazione delle LINEE GUIDA	Enti locali, Pro loco, imprese operanti nel turismo, associazioni di promozione territoriale, parti sociali, Dirigenti di settore	REALIZZAZIONE INTEGRATA DELLE LINEE GUIDA PER LO SVILUPPO TURISTICO DEL TERRITORIO	Febbraio-marzo 2010 Il percorso sarà caratterizzato da un'azione consulenziale volta alla raccolta di proposte operative da parte degli stakeholders coinvolti	
1 lavoro di gruppo di condivisione delle proposte ed elaborazione finale	5 ore in front/office per la condivisione delle linee strategiche	Discussione in plenaria per condividere la CARTA	Enti locali, Pro loco, imprese operanti nel turismo, associazioni di promozione territoriale, parti sociali, Dirigenti di settore	CONDIVISIONE INTEGRATA DELLA CARTA PER LO SVILUPPO TURISTICO DEL TERRITORIO	Venerdì 12 marzo 2010 Ore 9.30	Sala Consiliare del Comune di Foggia
1 CONFERENZA STAMPA di output - presentazione dei risultati finali	5 ore in front/office per la diffusione della carta	Presentazione della CARTA OPERATIVA TURISMO SOSTENIBILE e COMPETITIVO	Enti locali, Pro loco, imprese operanti nel turismo, associazioni di promozione territoriale, parti sociali, Dirigenti di settore, Organi di stampa	DIFFUSIONE INTEGRATA DELLA CARTA PER LO SVILUPPO TURISTICO DEL TERRITORIO	Mercoledì 14 aprile 2010 Ore 9.30	Sala Consiliare del Comune di Foggia



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



REGIONE PUGLIA
Area politiche per lo Sviluppo, il Lavoro e l'Innovazione
Servizio Formazione Professionale