

ENTI PARTNER



Comune
di Castelluccio Valmaggiore



Comune di Apricena



Comune di Ortona



UNIONE EUROPEA
FONDO SOCIALE EUROPEO



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI

Direzione 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



Comune
di San Giovanni Rotondo



Comune
di Orsara di Puglia



Comune
di San Paolo di Civitate



Città
di San Severo



Comune
di Torremaggiore



Comune di Troia



Comune
di San Marco in Lamis



Comune
di Lesina



Associazioni Pro Loco Alto Tavoliere



Attività di pubblicizzazione dei risultati
e diffusione delle buone prassi



Comune
di Roseto Valfortore



Comune
di Cerignola



Città
di Foggia



Comune
di Stornara



a cura di



Report Sintetico

Progetto “TECNICO DELLE ATTIVITÀ RICETTIVE ED ASSIMILATI (operanti in un sistema turistico locale)”

Codice Progetto: POR 093140388

Approvato con D.D. del servizio formazione professionale n. 930 del 12/06/2009 dalla Regione Puglia – Assessorato Lavoro, Cooperazione e Formazione Professionale – Area Politiche per lo Sviluppo, il Lavoro e l'Innovazione – Servizio Formazione Professionale cofinanziato dal FSE, dallo Stato e dalla Regione Puglia

DATI SINTETICI PROGETTO

MISURA	POR PUGLIA 2000-2006 MIS. 3.14 “ Promozione della partecipazione femminile al mercato del lavoro” Azione d “Percorsi integrati e individualizzati per il recupero e la transizione al lavoro delle donne, anche in condizione di disagio sociale”
TITOLO	Tecnico delle attività ricettive ed assimilati (operanti in un sistema turistico locale)
QUALIFICA	Tecnico del turismo integrato (arte, sport e natura) - Cod. Istat 3.4.1.1
ENTE FINANZIATORE	REGIONE PUGLIA (D.D. n. 930 del 12/06/2009)
FONDI DI FINANZIAMENTO	FONDO SOCIALE EUROPEO - FONDO DI ROTAZIONE di cui all'art. 5 della legge n. 183/87 - REGIONE PUGLIA
ENTE ATTUATORE	Smile Puglia, Agenzia per la formazione e lo sviluppo locale con sedi accreditate dalla Regione Puglia (delibera della Giunta Regionale n. 2023 del 29/12/2004)
BACINO TERRITORIALE DI INTERVENTO	(obiettivo 1) Puglia – Provincia di Foggia
PERIODO DI REALIZZAZIONE	da Settembre 2009 a Maggio 2010
DURATA	600 ore
DESTINATARI	18 donne disoccupate o inoccupate in possesso di licenza media, con esperienza nel settore di riferimento, in condizione di svantaggio sociale.
COSTO	€ 194.020,00

FINALITA' DEL CORSO

Il corso ha condotto alla qualificazione del Tecnico delle attività ricettive ed assimilati (operanti in un sistema turistico locale), figura tecnico/gestionale specializzata in grado di:

- accogliere, informare ed assistere il turista in entrata;
- stimolare, informare e supportare nelle scelte il turista in entrata ed uscita, promuovendo le attrattive locali ed i servizi ad esse correlati.

AZIENDE OSPITANTI STAGE

AZIENDA	INDIRIZZO
Drion Viaggi Srl	San Severo - via F. D'Alfonso n. 96/A - tel 0882.333402 fax. 0882.333403 - e-mail: drionviaggi@drionviaggi.it
Global Discovery Travel by Elas s.r.l.	Foggia - via G. Matteotti n. 42 - tel. 0881.580163 fax. 0881.755392 - e-mail: roberta.ditullio@email.it
Hotel Europa s.a.s. di Cicolella Giuseppe	Foggia - via Monfalcone n. 52 - tel. 0881/721057 - 721743 fax: 0881/720228 e-mail: info@hotelEuropafoggia.com
Hotel Mercure Cicolella Gest. S.T.A.C. Srl	Foggia - viale XXIV Maggio n. 60 - tel. 0881/566111 fax: 0881/778984 - e-mail: info@hotelcicolella.it
Nicotel Gargano	Manfredonia - Strada Statale 89 , km 174 - tel. 0884.549448 - e-mail: manfredonia@nicotelhotels.com
Nuova Daunia s.r.l. Ufficio Viaggi e Turismo	Foggia - via Barra n. 73 tel 0881.722126 fax 0881.709836 - e-mail: info@gtours.it
Palace Lucera Hotel	Lucera - S.P. 5 per Pietra Montecorvino Km 3 - tel. 0881.539072 fax. 0881.539240 - e-mail: info@palacelucera.it
Piano Paradiso di G. Zullo S.R.L. UN.	Orsara di Puglia - Via Piano Paradiso - tel 0881.964763 fax 0881.968234 - e-mail: info@peppezullo.it

DESTINATARIE

Destinatarie del percorso formativo sono state:

Totale partecipanti	18 allieve
Requisiti partecipanti	Donne inoccupate o disoccupate
Titolo di Studio	17 in possesso del Diploma di scuola secondaria di secondo grado 1 in possesso di Diploma di scuola secondaria di primo grado
Età	Compresa tra i 19 e i 54 anni
Di cui	18 donne
Città di residenza	2 di Castelluccio Valmaggiore 1 di Lesina 1 di Lucera 7 di Foggia 2 di Orsara di Puglia 1 di San Giovanni Rotondo 3 di San Paolo di Civitate 1 di Torremaggiore

LABORATORIO

Attraverso l'attivazione del LABORATORIO LOCALE PER LA DEFINIZIONE DEL STL (Sistema Turistico Locale) DELLA PROVINCIA DI FOGGIA è stata realizzata 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 prefattibilità del STL della nostra Provincia.

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE	Data/ora - Durata - Sede	PARTECIPANTI	OUTPUT
1 focus group- Osservazione e analisi dei territorio	Giovedì 21 gennaio 2010 Ore 9.30 - 12 ore - Sala Consigliere del Comune di Foggia	Comuni di: Foggia, San Giovanni Rotondo, Castelluccio Valmaggiore, Roseto Valfortore, Orsara di Puglia, San Marco in Lamis, San Severo	VISIONE INTEGRATA DEI PROCESSI DI LAVORO PER LO SVILUPPO TURISTICO DEL TERRITORIO
1 workshop tematico – Strategie di intervento per potenziare il turismo	Mercoledì 10 febbraio 2010 Ore 9.30 - 12 ore - Sala Consigliere del Comune di Foggia	Comuni di: Foggia, Cerignola, Castelluccio Valmaggiore, Lesina; Esperti del settore; Allieve del corso	INDIVIDUAZIONE INTEGRATA DELLE STRATEGIE DI INTERVENTO PER LO SVILUPPO TURISTICO DEL TERRITORIO
1 planning for real – Realizzazione della CARTA PER per un TURISMO SOSTENIBILE e COMPETITIVO	Febbraio-Marzo 2010 - 16 ore - sede di Foggia Smile Puglia	Aziende partner coinvolte nella fase di stage	REALIZZAZIONE INTEGRATA DELLE LINEE GUIDA PER LO SVILUPPO TURISTICO DEL TERRITORIO
1 lavoro di gruppo di condivisione delle proposte ed elaborazione finale	Venerdì 12 marzo 2010 Ore 9.00 - 5 ore - Sala Consigliere del Comune di Foggia	Comune di Foggia, Presidente del Comitato per l'imprenditoria femminile della Camera di Commercio di Foggia; Coop Fortore Habitat, Cooperativa Nous	CONDIVISIONE INTEGRATA DELLA CARTA PER LO SVILUPPO TURISTICO DEL TERRITORIO
1 CONFERENZA STAMPA di output - presentazione dei risultati finali	Venerdì 21 maggio 2010 Ore 9.00 - 5 ore - Hotel Cicoella Mercure	Enti locali, Pro loco, imprese operanti nel turismo, associazioni di promozione territoriale, parti sociali, Dirigenti di settore, organi di stampa	PRESENTAZIONE DELLA CARTA OPERATIVA DEL TURISMO SOSTENIBILE e COMPETITIVO

*** Nota : i report dettagliati degli incontri sono disponibili on line sul sito www.pugliatouring.it

IL MODELLO DI FORMAZIONE

Il modello utilizzato è centrato su un approccio sistemico "competence based" costituito da un processo ricorsivo di diverse fasi interdipendenti – ciascuna con propri output standardizzati, integrabili con quelli delle altre – tutte indispensabili per assicurare la qualità del sistema formativo.

Nella tabella successiva viene illustrato il sistema formativo utilizzato nelle sue componenti costitutive (fasi, modalità di attuazione e aziende partner che hanno svolto l'attività).

FASI	MODALITA' DI ATTUAZIONE	SVOLTE DA
Analisi del Territorio - Laboratorio locale per la definizione della STL della Provincia di Foggia	Dalla fase di attivazione del progetto ed in itinere allo svolgimento del percorso formativo, è stata svolta una ricerca specifica ed è stato attivato un LABORATORIO (descritto successivamente).	SMILE PUGLIA ALMA SAS COMUNI PARTNER
Promozione	La presente azione ha avuto l'obiettivo di fornire la massima diffusione dell'intervento formativo attraverso pubblicazione del bando di partecipazione su supporti cartacei e virtuali.	SMILE PUGLIA CDP COMUNI E AZIENDE PARTNER
Selezione	Gli strumenti utilizzati sono stati: - test a risposta multipla - colloquio motivazionale in focus group; - valutazione dei titoli di studio e/o esperienza pregressa. L'elenco degli ammessi è stato affisso in bacheca presso la sede del corso e sul sito web www.impresalavoro.net .	SMILE PUGLIA ALMA SAS
Orientamento	La presente azione è stata articolata in due fasi: 1- ORIENTAMENTO INFORMATIVO 2- ORIENTAMENTO FORMATIVO	SMILE PUGLIA
Formazione Formatori	La presente azione è consistita in un'azione di convergenza sulla "gestione dell'intervento di aula e metodologie didattiche attive".	ALMA SAS
Attività formativa	Tale azione si è sviluppata attraverso 3 fasi: - formazione in aula, della durata di 300 ore; - stage, della durata di 260 ore, svolto in strutture turistiche del territorio; - visite guidate, della durata di 40 ore, svolte nelle seguenti località: Paestum (Sa) presso Borsa del Turismo Archeologico; Bari presso Forum del Turismo in Puglia; Foggia presso "Borsa del Turismo religioso"; Manfredonia (Fg) presso "Nicotel Gargano"; Lucera (Fg) presso "Palace Lucera Hotel"; Castellaneta Marina (Ta) presso "Nicotel Pineto" e Corato (Ba) presso "Nicotel Wellness".	DOCENTI e AZIENDE
Accompagnamento al lavoro	Tale azione è stata effettuata in sinergia con la fase di orientamento formativo. Dopo una prima fase di conoscenza delle allieve effettuata dall'ente attuatore tramite colloqui conoscitivi, sono state svolte anche con l'apporto di Quanta, agenzia per il lavoro, le seguenti attività: - redazione di curriculum vitae e lettera di accompagnamento, - colloqui di pre-selezione, - creazione di apposito spazio web su sito internet www.impresalavoro.net per consultazione e prelievo dei cv delle allieve, - consegna alle allieve di elenco delle strutture turistiche presenti in Puglia, Abruzzo e Molise, - invio del cv delle allieve alle principali strutture turistiche.	SMILE PUGLIA QUANTA, Agenzia per il Lavoro, S.p.A.

ARTICOLAZIONE DIDATTICA

MODULO	DOCENTE
Inglese tecnico applicato alle strutture ricettive (ore 40)	Dott.ssa Giarnetti Mariachiara - Docente di lingua inglese, titolare di agenzia di viaggi e turismo, guida e interprete turistica.
Informatica e società dell'Informazione (ore 20) Gestione amministrativa e controllo di gestione (ore 15) L'offerta di servizi nel turismo religioso (ore 12)	Dott. Taronno Salvatore - Consulente del settore turistico-alberghiero, esperienza pregressa nella direzione di agenzie turistiche
Tecnica turistico-alberghiera con particolare attenzione all'utilizzo di pacchetti informatici specifici (ore 30)	Dott. De Santis Gaetano - Direttore "Nicotel Gargano" di Manfredonia (Fg)
L'offerta di servizi nel turismo folkloristico (ore 12) L'offerta di servizi nel turismo enogastronomico (ore 12) L'offerta di servizi nel turismo culturale (ore 12)	Dott. D'Amico Antonio - Giornalista della "Gazzetta del Mezzogiorno", consulente della "CDP Service" di San Severo (Fg)
Quadro giuridico ed economico di riferimento (ore 5) La normativa in materia di sicurezza ed igiene sul posto di lavoro (ore 5) L'offerta di servizi nel turismo balneare (ore 12)	Dott.ssa Di Tullio Roberta - Amministratore unico della "Elas Srl.", esperienza pregressa nella direzione di agenzie turistiche
Tecnica turistico-alberghiera con particolare attenzione all'utilizzo di pacchetti informatici specifici (ore 20)	Dott. Vivo Antonio - Direttore "Palace Lucera Hotel" di Lucera (Fg)
Sviluppo locale sostenibile (ore 5) L'offerta di servizi nel turismo ambientale (ore 12)	Dott.ssa Daniela Ugliola - Presidente "Fortore Habitat Cooperativa sociale", cooperativa operante nel settore turistico
Il marketing e la cura del cliente (ore 15)	Dott.ssa Pizza Patrizia - Responsabile Area Eventi, Comunicazione e Marketing società di servizi della "Elas Srl"
Modalità di diffusione delle informazioni ai clienti (ore 20)	Dott. Andrea Dolce - Direttore tecnico di agenzia viaggi e turismo
L'offerta di servizi nel turismo del benessere (ore 12) Tecnica di ricerca delle informazioni dell'offerta turistica del territorio (ore 12) Analisi dei fabbisogni del turista (individuazione delle richieste in un'ottica target oriented) (ore 15)	Dott. Guglielmi Angelo Raffaele - Esperto del settore turistico regionale, esperienza pregressa nella direzione di agenzie turistiche e nella formazione del settore turistico
Reti pubbliche e private (ore 14)	Dott. Russi Vincenzo - Referente di Area territoriale di "Promuovitalia Srl", esperienza pregressa nella formazione e consulenza nel settore turistico

METODOLOGIA DIDATTICA

Coerentemente a quanto detto in precedenza si comprende come la formazione non si concretizza in un intervento di formazione in aula e non può semplicemente consistere in un'azione di trasferimento di conoscenze dal docente alle allieve. Piuttosto la formazione è un'azione ben più complessa di creazione di un gruppo d'aula in grado di trasferire saperi e diffondere competenze, coinvolgendo i partecipanti ed attivandoli per realizzare un continuo processo di scambio di conoscenze competenze ed esperienze.

Il progetto di formazione è stato quindi rappresentato da una serie di azioni in grado di creare una rete tra i soggetti per divulgare e contestualizzare gli argomenti trattati, da un lato, e sviluppare relazioni, da sperimentare direttamente sul lavoro, dall'altro. Tali relazioni si mantengono anche al termine dello specifico intervento formativo, avviando un processo continuo di diffusione dei saperi. Benché le diverse fasi possano seguire un'evoluzione lungo un asse temporale, dall'analisi dei bisogni alla pubblicizzazione passando per la realizzazione intervento, è bene rappresentarsi queste parti come interdipendenti in cui i dati e le informazioni provenienti da una fase, concorrono a definire il lavoro da realizzare in tutte le altre. In particolare l'approccio utilizzato si differenzia dall'approccio tradizionale per alcuni elementi che descriviamo brevemente nella figura successiva contrapponendoli a quelli dell'approccio tradizionale.

AZIENDE OSPITANTI STAGE

AZIENDA	INDIRIZZO
Drion Viaggi Srl	San Severo - via F. D'Alfonso n. 96/A - tel 0882.333402 fax. 0882.333403 - e-mail: drionviaggi@drionviaggi.it
Global Discovery Travel by Elas s.r.l.	Foggia - via G. Matteotti n. 42 - tel. 0881.580163 fax. 0881.755392 - e-mail: roberta.ditullio@email.it
Hotel Europa s.a.s. di Cicolella Giuseppe	Foggia - via Monfalcone n. 52 - tel. 0881/721057 - 721743 fax: 0881/720228 e-mail: info@hotелеuropafoggia.com
Hotel Mercure Cicolella Gest. S.T.A.C. Srl	Foggia - viale XXIV Maggio n. 60 - tel. 0881/566111 fax: 0881/778984 - e-mail: info@hotelcicolella.it
Nicotel Gargano	Manfredonia - Strada Statale 89 , km 174 - tel. 0884.549448 - e-mail: manfredonia@nicotelhotels.com
Nuova Daunia s.r.l. Ufficio Viaggi e Turismo	Foggia - via Barra n. 73 tel 0881.722126 fax 0881.709836 - e-mail: info@gtours.it
Palace Lucera Hotel	Lucera - S.P. 5 per Pietra Montecorvino Km 3 - tel. 0881.539072 fax. 0881.539240 - e-mail: info@palacelucera.it
Piano Paradiso di G. Zullo S.R.L. UN.	Orsara di Puglia - Via Piano Paradiso - tel 0881.964763 fax 0881.968234 - e-mail: info@peppezullo.it