fse 012/05

Il corso di formazione
Addetto ai servizi turistico-ricettivi con competenze in operazioni telematiche e nel turismo di gruppo

Sintesi dell'esperienza

ISCO edizioni

ANAPIA
Regionale del Veneto
ENTE DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

3
Il corso di formazione
“Addetto ai servizi turistico-ricettivi
con competenze in operazioni
telematiche e nel turismo
di gruppo” FSE 012/05

6
La figura professionale

10
Il percorso didattico

Principi e metodologie
L’attività d’aula
I viaggi studio
L’esame di qualifica

20
Alla radice del progetto formativo
Turismo e nuove professioni:
appunti per lo sviluppo della
e-literacy nel settore turistico

25
autori

26
link

ANAPIA
Regionale del Veneto
ENTE DI FORMAZIONE
PROFESSIONALE

Progetto editoriale
Alberto Zamarion

Progetto grafico
Peppe Clemente,
studio cheste, venezia

Impaginazione
Isabella Zegna (studio cheste)

Stampa
Grafiche Veneziane
Cannaregio 5001/b
30131 Venezia

Finito di stampare in Luglio 2006

Proprietà artistica
e letteraria riservata

ISCO Edizioni
via D. Manin, 27/2
30174 Venezia - Mestre
info@isco-sc.it

ANAPIA Regionale del Veneto
via D. Manin, 27/2
30174 Venezia - Mestre
info@anapiaveneto.it
www.anapiaveneto.it

Il corso di formazione per “Addetto ai servizi turistico-ricettivi con competenze in operazioni telematiche e nel turismo di gruppo” FSE 012/05

Approvato dalla Giunta Regionale del Veneto con Delibera n. 4203 del 22/12/2004
Svolto a Conegliano (TV) dall’ottobre 2005 al maggio 2006
Partecipanti: 12 giovani disoccupati/inoccupati

La presente pubblicazione viene realizzata al termine del corso di formazione professionale sopra indicato con lo scopo di raccoglierne e sintetizzarne l’esperienza e di diffonderla in modo specifico nelle aree inserite nella zonizzazione regionale Obiettivo 2, secondo quanto previsto dalla D.G.R. n. 2622 del 10/08/2004 relativamente alla ricaduta dei progetti nelle aree classificate “obiettivo 2”.
Il corso, rivolto ad un gruppo di 12 giovani diplomati e laureati disoccupati ed inoccupati, ha avuto uno sviluppo complessivo di 23 settimane a tempo pieno (40 ore settimana) per una durata totale di 900 ore, delle quali 340 di stage presso aziende del settore e 560 a carattere prevalentemente pratico e professionalizzante.
A.N.A.P.I.A. Regionale del Veneto ha inteso, con la realizzazione del presente progetto, rispondere da un lato ai bisogni delle imprese del territorio veneto e dall’altro favorire l’inserimento nel mercato del lavoro di disoccupati ed inoccupati. I risultati del percorso formativo, illustrati nelle pagine che seguono, lasciano intendere come siano state poste tutte le condizioni perché i giovani partecipanti trovino una precisa, qualificata e duratura collocazione nel mondo del lavoro e perché le differenti tipologie di imprese del settore turistico trovino professionalità motivate e formate da inserire nel proprio organico di collaboratori.
Il percorso formativo ha privilegiato l’acquisizione delle *competenze tecnico professionali* (che comprendono cioè i “saperi” e le “tecniche operative specifiche” di una data professione) e delle *competenze trasversali* (collegate ad abilità ed atteggiamenti che influiscono in modo significativo sul comportamento lavorativo dell’individuo). Nella fase iniziale del percorso sono comunque state affrontate le tematiche connesse alle cosiddette *competenze di base,* ovvero quelle competenze ad abilità ritenute necessarie per l’accesso e la permanenza nel mercato del lavoro. Questa parte propedeutica ha permesso di creare, in tutti i componenti del gruppo, un livello comune e condiviso di conoscenza in merito all’organizzazione del settore turistico ed alberghiero, all’utilizzo basilare delle lingue tedesca ed inglese e agli strumenti informatici di base per l’attività professionale.
Conclusa la parte propedeutica, l’attività formativa si è articolata intorno alle tematiche più strettamente tecnico professionali, sviluppando ciò che può essere definito il “cuore” del corso e della professione stessa: il marketing e la promozione turistica, la telematica per i servizi turistici, il turismo di gruppo e gli aspetti professionali delle lingue tedesca ed inglese. Sempre in questa fase

Unione Europea
Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali
Regione Veneto

sono stati approfonditi anche aspetti connessi alle tecniche di ricevimento a alla gestione ed animazione dei gruppi.
Contestualmente alla fase tecnico professionale sono state affrontate anche le tematiche di tipo trasversale, finalizzate a fornire agli allievi strumenti di tipo conoscitivo, organizzativo e relazionale idonei a permettere un proficuo inserimento nei diversi contesti lavorativi: comunicazione, sistema delle relazioni negli ambienti di lavoro, diritto del lavoro ed organizzazione aziendale hanno fatto l'oggetto di più cicli di lezioni.
L'intero corso è stato realizzato in un'aula informatica nella quale ogni allievo ha potuto disporre in modo continuativo di personal computer di ultima generazione, videoproiettore, software specialistici per la gestione delle imprese turistiche, connessione a banda larga.
Lo stage, realizzato dalla fine del mese di febbraio all'inizio di quello di maggio, ha visto i 12 allievi impegnati presso strutture turistiche ricettive (hotel/centri congressi) e presso tour operators/agenzie di viaggio delle province di Treviso, Padova e Venezia. Nella fase di programmazione dello stage una particolare attenzione è stata dedicata all'individuazione di collocazioni che rispondessero, per quanto possibile, alle attitudini e alle attese dei singoli corsisti. L'esito della fase di stage, il vero "test sul campo" di ogni percorso professionalizzante, è stato ampiamente positivo, con un generale apprezzamento da parte degli affiancatori aziendali sulle capacità professionali possedute dai giovani; tale apprezzamento si è già tramutato, per una parte significativa dei corsisti, nella prosecuzione, successivamente al termine del corso, del rapporto di collaborazione avviato con lo stage.
Le prove finali d'esame, con il rilascio del diploma di qualifica professionale (livello: formazione superiore), hanno impegnato i partecipanti nelle due giornate conclusive; di fronte ad una Commissione Regionale esterna e ad una rappresentanza dei docenti del corso gli allievi, nella prima giornata, hanno affrontato una prova pratica multidisciplinare (realizzazione di un sito internet di tipo turistico-promozionale), mentre, nella seconda giornata, hanno sostenuto un colloquio incentrato sulle materie tecnico professionali.
Attraverso la presente pubblicazione, che traccia un preciso parallelo tra l'esperienza formativa e lo specifico ambito professionale, A.N.A.P.I.A. intende divulgare i risultati di un'iniziativa finalizzata a rafforzare quella connessione che deve esistere tra sistema della formazione e mondo dell'impresa. In particolare si vuole sottolineare come sia possibile per la formazione professionale agire da elemento di innovazione e di modernizzazione di taluni settori, favorendo l'inserimento di figure in possesso di competenze innovative e quindi in grado di dare un contributo significativo ai processi di trasformazione delle imprese.

Andrea Contò
Direttore A.N.A.P.I.A.
Regionale del Veneto

I corso in cifre

47 domande di ammissione pervenute
12 allievi ammessi
12 allievi qualificati
900 ore totali svolte
560 ore totali d'aula
20 ore di Comunicazione e socializzazione
28 ore di Lavoro: diritto e orientamento
32 ore di Laboratorio di ricevimento
44 ore di Marketing e promozione turistica
28 ore di Organizzazione turistico alberghiera
52 ore di Risorse turistico e culturali del territorio per il turismo collettivo
80 ore di Telematica per i servizi turistici. Società dell'informatica e internet
80 ore di Applicativi di office automation ed elementi lan
80 ore di Lingua tedesca tecnica
80 ore di Lingua inglese tecnica
24 ore di Animazione dei gruppi
12 ore di Esami di qualifica
340 ore di Stage
14 Aziende di stage coinvolte

I docenti

Giovanna Antoniol, Lavoro: diritto e orientamento
Lucia Maria Benedetti, Risorse turistico e culturali del territorio per il turismo collettivo
Domenico Brovazzo, Telematica per i servizi turistici. Società dell'informatica e internet
Camillo Tatiana, Comunicazione e socializzazione
Monica Foresti, Lingua inglese tecnica
Anna Fornari, Lingua inglese tecnica
Irene Lollo, Laboratorio di ricevimento
Milo Muffato, Comunicazione e socializzazione, Animazione dei gruppi
Fabio Pazzi, Animazione dei gruppi
Maurizio Persico, Lavoro: diritto e orientamento
Bruno Piciocchi, Marketing e promozione turistica, Organizzazione turistico alberghiera
Auro Terzi, Applicativi di office automation ed elementi lan
Marianne Zehent, Lingua tedesca tecnica

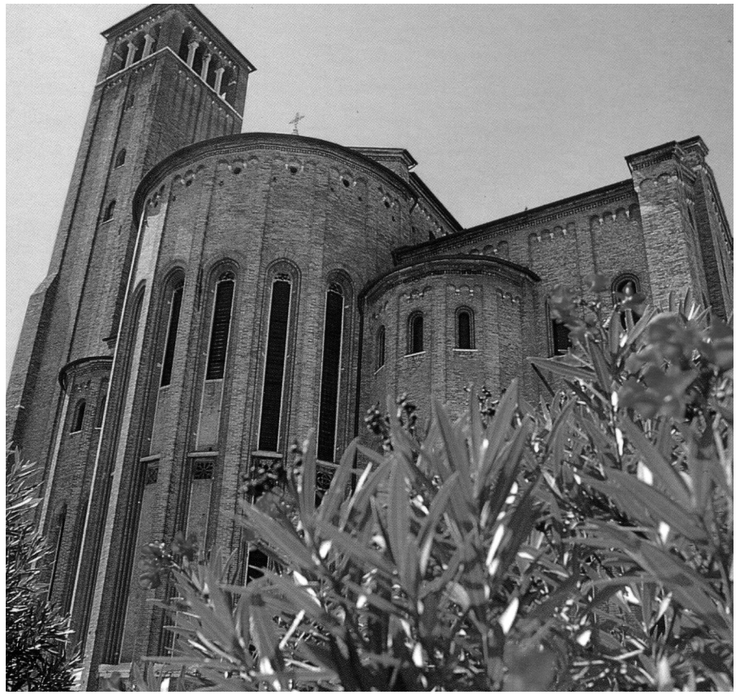
Gli allievi qualificati

Viola Barro
Lisa Bortolotto
Serena Ceschin
Laura Da Ros
Valeria Francica
Selena Frare
Monica Furlan
Melissa Lot
Marzia Maccari
Susanna Tonon
Chiara Zanardo
Moira Zanin

La figura professionale

di Fabio Pazzi

Il corso per "Addetto ai servizi turistico-ricettivi con competenze in operazioni telematiche" Fse 012/05, realizzato a Conegliano da A.N.A.P.I.A. Regionale del Veneto tra ottobre 2005 e maggio 2006, ha inteso formare una figura professione che nelle intenzioni dell'ente dovrebbe inserirsi all'interno di una varietà di operatori del settore - Agenzie di viaggio, Tour operator, Tour organizer e Strutture turistiche ed alberghiere e ricettive in genere - che hanno iniziato o si apprestano ad innovare profondamente il modo di proporre e vendere il loro servizio. Il settore turistico del nostro territorio è oggi soggetto a un processo di profonde trasformazioni, in buona parte dovute all'ingresso e all'impiego delle nuove tecnologie.
A fronte di una sempre maggior specializzazione della domanda turistica, soprattutto relativamente ai nuovi media attraverso i quali essa viene formulata, le competenze degli addetti del settore sembrano essere in una situazione ambigua. Da un lato, l'offerta turistica provinciale offre al cliente pacchetti di elevata qualità e variegata tipologia, ormai allargati anche al turismo culturale, artistico, naturalistico ecc.; dall'altro, però, le modalità di gestione di queste offerte sono cristallizzate in procedure e tempistiche affidate a media tradizionali, come lettere, fax, telefonate, ricevute bancarie cartacee, e tengono ancora in scarsa rilevanza le più moderne tecnologie di comunicazione, come la posta elettronica, le risorse delle reti telematiche, le transazioni telematiche in valuta, le firme elettroniche sulla documentazione, le prenotazioni attraverso Internet.
Che tali innovazioni tecnologiche rappresentino un fenomeno in espansione e che sollecitino gli operatori a una reale trasformazione del mercato turistico e delle professionalità presenti al loro interno è evidente dall'enorme fiorire di offerte in rete di gestori di trasporti, compagnie aeree, compagnie last-minute, agenzie turistiche virtuali ecc., e da una sempre più diffusa sensibilità del grande pubblico nei confronti delle potenzialità economiche della rete.
Molte aziende turistiche (alberghi, ristoranti, agenzie ecc.), compresa l'enorme potenzialità del mezzo telematico, hanno infatti già iniziato ad aprire propri siti web per offrire alla clientela informazioni o servizi. Tuttavia, nella maggioranza dei casi, la "vetrina elettronica" viene attualmente impiegata in prevalenza come un mezzo statico di offerta, come un vero e proprio catalogo on-line, anziché dar corso a tutte le sue possibilità interattive di contatto.
Questa difficoltà presenta due lati specifici:
_in primo luogo, le operazioni di progettazione e manutenzione tecnica di un sito necessitano di professionalità specifiche, che solo studi e software house di elevato livello tecnico, che operano con i nuovi linguaggi di programmazione web, sono in grado di garantire, e che escono dalle competenze che un addetto del settore di solito possiede;
_in secondo luogo, la scarsa conoscenza media del mezzo e delle sue potenzialità in ambito commerciale da parte degli operatori del settore impedisce un suo rapido decollo come strumento abituale di lavoro per facilitare l'offerta, comunicare al cliente informazioni, orari, servizi, concludere transazioni bancarie, pagamenti a distanza, prenotazioni, anticipi di spesa.
È in questo scenario che si colloca una indispensabile qualificazione tecnologica del personale del settore, oggetto del presente percorso formativo.
La figura professionale formata da questo corso si inserisce, appunto, in questo contesto lavorativo: una professionalità caratterizzata da elevate competenze e da solide conoscenze dei nuovi strumenti tecnologici.
I principali compiti attribuibili a questa figura rientrano nell'ambito delle attività che vengono svolte nell'area della comunicazione e relazione, nell'area delle relazioni con il cliente, nell'area della promozione turistica e nell'area delle tecnologie informatiche applicate ai servizi turistici.
Nello specifico i partecipanti al corso potranno spendere le loro competenze specifiche principalmente all'interno di Tour operator e Tour organizer, nello sviluppo di siti e strumenti telematici per commercializzare tutte le iniziative del turismo di gruppo, argomento portante del corso di formazione. Ma anche le singole Agenzie di viaggio dettaglianti ormai posseggono un proprio sito - utilizzato come vetrina di proposte dei vari Tour operator o come strumento per raccogliere singoli viaggiatori per costruire gruppi gestiti direttamente dall'agenzia stessa, con prenotazione di-



retta via internet - e quindi anch'esse diventano un significativo sbocco lavorativo.
Le competenze tecniche maturate durante il corso hanno permesso inoltre alle corsiste di poter operare anche all'interno di Pro Loco, IAT o Aziende di Promozione Turistica pubbliche o private, sia per ciò che concerne gli strumenti di promozione on-line di una singola zona, comprensorio o regione, sia per quanto riguarda la programmazione di itinerari turistici finalizzati al turismo di gruppo, italiano o straniero, scolastico o adulto.
Altro filone di inserimento lavorativo non meno importante è, naturalmente, quello delle strutture ricettive turistico alberghiere. I gestori di hotel, ristoranti, campeggi, appartamenti, villaggi turistici, strutture extra-alberghiere o religiose, potranno avvalersi degli operatori formati da questo corso, i quali potranno curare direttamente tutti gli aspetti della promozione e della prenotazione via web o, più semplicemente, intervenire nella gestione della clientela individuale o di gruppo.
Società o studi di ricerca e marketing del settore turistico - che negli ultimi anni stanno aumentando la loro presenza nel settore turistico - potranno infine utilizzare questa figura professionale per affiancare i loro operatori nella promozione turistica on-line.

Hanno detto...

Le corsiste

Quando ha fatto domanda di partecipare alla selezione di questo corso, dal punto di vista professionale quale era il suo "sogno nel cassetto"?
Risponde Chiara Zanardo, allieva del corso. *Il mio sogno era di trovare un impiego nel settore turistico, ma soprattutto quello di poter lavorare in un'agenzia di viaggi.*

A suo parere, il corso di formazione si interfaccia positivamente con il mondo del lavoro?
Risponde Selena Frare, allieva del corso. *A mio avviso il corso è abbastanza coerente con le richieste del mondo del lavoro, anche se il settore specifico del turismo è talmente vasto che forse dovrebbe essere ancora più specifico.*

I docenti

Quali sbocchi occupazionali possono avere i corsisti partecipanti a un percorso formativo come questo, in relazione alla sua materia?
Risponde Lucia Maria Benedetti, docente di "Risorse Turistico e culturali del territorio". *L'auspicio sarebbe quello che i partecipanti al corso cogliessero l'opportunità offerta per aprire, con spirito imprenditoriale, attività di nicchia in ambito turistico. Spesso però si vedono persone più interessate ad assunzioni da dipendenti in strutture già avviate. Pertanto, in questo senso, un percorso formativo come quello proposto dal corso si presenta come uno strumento di conoscenza del territorio utile ad operare in agenzie di viaggio che si occupano di incoming, alberghi e uffici IAT perché la conoscenza approfondita del territorio e dei servizi offerti dallo stesso ne sono un indispensabile veicolo di promozione.*
Risponde Domenico Brovazzo, docente di "Telematica per i servizi turistici, società dell'informazione e Internet". *Se hanno attitudini creative e contano di dedicarsi ad una programmazione un po' più professionale, credo che gli sbocchi occupazionali presso agenzie di viaggio, promoter, etc., che fanno un uso particolarmente intenso di internet, siano molto elevati. Non credo che tali attività possano avere dei dubbi sul reclutamento di persone capaci di gestire il sito aziendale.*

A suo parere, il corso di formazione, così come strutturato, si interfaccia positivamente con il mondo del lavoro?
Risponde Milo Muffato, docente di "Comunicazione e socializzazione". *Il corso si è definito in modo esplicito per la sua valenza di tipo applicativo. Le metodologie didattiche attive, lo studio dei casi e le esperienze di tirocinio, si sono dimostrate molto aderenti agli aspetti concreti del settore turistico locale e alle dinamiche specifiche del mercato del lavoro locale.*

Il percorso didattico

di Fabio Pazzi

Principi e metodologie

La realizzazione dell'azione formativa Fse 12/05 denominata "Addetto ai servizi turistici con competenze in operazioni telematiche e nel turismo di gruppo" – che si è svolto a Conegliano per complessive 900 ore, di cui 560 d'aula e 340 do stage aziendale – ha previsto un impianto metodologico, ovvero di modalità con cui sono stati affrontati e sviluppati gli argomenti della formazione, che ha visto nelle attente e mirate programmazione, individuazione e scelta delle tecniche didattiche gli strumenti attraverso i quali veicolare positivamente non solo la percezione e consapevolezza della crescita personale e professionale degli individui, ma anche le concezioni della formazione, del formatore e del rapporto formatori-corsisti-staff formativo.

Al fine di favorire l'apprendimento dei corsisti sono stati privilegiati *metodi attivi,* ovvero quei metodi che fanno leva sulla partecipazione, sui processi che favoriscono l'autonomia e sull'esperienza dei soggetti coinvolti: imparare facendo esercizi, sperimentare, risolvere problemi, alternanza di momenti di apprendimenti, discussione, confronto, responsabilizzazione, concretezza.

Le principali tecniche didattiche impiegate dall'équipe di docenti hanno dunque fatto fondamentalmente riferimento alle seguenti categorie metodologiche:

_*metodologie tradizionali o deduttive:* per trasmettere e consolidare informazioni e conoscenze già strutturate e sono state studiate appositamente da ciascun docente, con una particolare attenzione all'interattività e all'utilizzo di adeguati strumenti di supporto, quali ad esempio lucidi, disegni e filmati;

_*metodologie attive o induttive:* per stimolare una partecipazione attiva dei corsisti al processo di apprendimento, nonché di promuovere lo sviluppo di determinate abilità o di modificare concezioni, atteggiamenti e comportamenti;

_*metodologie psicosociali o non direttive:* per analizzare e comprendere i fenomeni di natura psicosociale che intervengono all'interno del gruppo, al fine di favorire la crescita e la maturazione personale e lo sviluppo delle abilità relazionali;

_*altre metodologie:* il *cooperative learning* (informale e formale) per coinvolgere gli studenti nel lavoro di gruppo e raggiungere un fine comune, stabilendo e sviluppando in tal modo una positiva interdipendenza fra gli individui e quindi favorire, al contempo, la responsabilizzazione individuale e un uso appropriato delle proprie abilità nel processi di collaborazione.

La metodologia didattica è stata infine programmata in considerazione del raggiungimento dei seguenti obiettivi:

_visualizzazione e contestualizzazione della figura professionale;

_consolidamento delle competenze di base;

_acquisizione e sviluppo delle competenze tecnico-professionali specifiche;

_valorizzazione e sviluppo di competenze trasversali;

_collegamento delle conoscenze e delle abilità tecniche con capacità di "visione ed analisi complessiva" verso il contesto lavorativo specifico e l'ambiente socioeconomico nel quale si opera.

La programmazione della fase di attuazione dell'intervento è invece stata impostata seguendo criteri e modalità di presidio che si sono collocati all'interno di tutte le fasi di sviluppo dell'iniziativa: avvio, fase di gestione dell'aula, fase dello stage e fase di chiusura del percorso formativo.

In tale fase un ruolo fondamentale è stato assunto dal coordinatore e tutor del corso, che hanno garantito il senso di continuità e unitarietà dell'iniziativa in base al principio che ha inteso l'attività di coordinamento come una attività che non si esaurisce esclusivamente nel compito di mettere insieme allievi e formatori, ma soprattutto come un "processo" che comporta una continua "ritaratura" dell'azione formativa in funzione delle sollecitazioni e delle problematiche che possono di volta in volta emergere (siano esse di tipo formativo od organizzativo).

Il sistema di valutazione adottato fa riferimento ai principi teorici dell'"approccio sistemico", in cui l'attenzione cade sulle relazioni che ogni individuo instaura con l'ambiente e con gli altri. In quest'ottica, quindi, la valutazione e il monitoraggio sono concepiti come un processo che accompagna tutta l'esperienza formativa, capace di recepire e suggerire correzioni in itinere in ordine alle seguenti fasi:

il contesto - rilevazione dei fabbisogni formativi sulla base delle specifiche caratteristiche del sistema socioeconomico di riferimento e delle organizzazioni lavorative;

gli input - studio e analisi delle informazioni necessarie per progettare l'azione formativa;

l'attuazione dell'intervento - monitoraggio continuo del processo formativo per rilevare le eventuali divergenze dagli obiettivi originari e gli eventuali difetti di progettazione;

i risultati - analisi dei risultati raggiunti in termini di apprendimento, comportamento, competenze e benefici apportati all'interno delle organizzazioni lavorative.

Il sistema di valutazione ha previsto la realizzazione di "interventi-azioni" collegabili alle seguenti fasi di sviluppo del percorso formativo:

_*ex ante:* selezione dei candidati tramite prova scritta e colloquio individuale (requisiti di accesso, attitudini, motivazioni e aspettative);

_*in itinere:* valutazione degli apprendimenti e delle competenze acquisiti individualmente dai corsisti; valutazione dell'azione formativa (valutazione di modulo, valutazione di stage e valutazione complessiva del percorso);

_*ex post:* verifica della performance occupazionale prodotta dal corso (corsisti inseriti nel mondo del lavoro, coerenza dell'attività lavorativa svolta con il percorso formativo, tipologia di rapporto contrattuale, ecc.) a distanza di 12 mesi dalla sua conclusione.

L'azione formativa è stata infine valutata attraverso i seguenti parametri:

_efficienza della metodologia didattica nel sostenere i corsisti nell'apprendimento;

_efficienza delle azioni di coordinamento e tutoraggio;

_efficienza delle strutture e delle attrezzature necessarie allo svolgimento dell'attività;

_efficacia dell'iniziativa nel produrre i risultati attesi dai partecipanti;

_efficacia dello stage nel garantire un adeguato inserimento;

_efficacia dell'iniziativa formativa in termini di inserimento lavorativo;
_rispondenza del percorso formativo alle esigenze delle imprese e del mercato del lavoro.

L'attività d'aula

L'attività d'aula del corso, per un totale di 560 ore, è stata suddivisa in 12 moduli didattici che, per le caratteristiche e le competenze proprie della figura professionale, sono idealmente riconducibili a tre tipologie: moduli i cui contenuti hanno valenza di base, moduli di tipo professionalizzante e, infine, moduli che fanno riferimento a discipline di tipo trasversale.
All'interno degli 12 moduli un'ulteriore distinzione va fatta tra moduli di tipo didattico (11) e il modulo finale destinato alla verifica dell'apprendimento da parte dei beneficiari e all'esame finale, con conseguente rilascio della qualifica.
Nello specifico, sono stati sviluppati i seguenti moduli didattici:
_*Comunicazione e socializzazione:* questo modulo, della durata di 20 ore, si è prefisso lo scopo di fornire strumenti comunicativi e di interrelazione e di far acquisire una mentalità orientata al problem solving. Durante le lezioni si è cercato di fornire ai corsisti gli strumenti più adeguati per socializzare e lavorare in gruppo, per comunicare nelle organizzazioni lavorative e per relazionarsi in modo positivo con clienti, colleghi e datori di lavoro.
_*Il lavoro. Diritto e orientamento:* nelle 28 ore di questa sezione si è fornito alle corsiste le nozioni basilari di diritto del lavoro e si sono affrontate le tematiche riguardanti le nuove politiche del lavoro e i nuovi indirizzi legati principalmente alle variazioni apportate dalla legge Biagi. I docenti hanno illustrato le caratteristiche dei principali contratti di lavoro, sia per quello che riguarda il lavoro autonomo che quello dipendente. Per la caratteristica del gruppo – il corso era composto esclusivamente da donne - si sono approfonditi anche i principali argomenti relativi alle Pari Opportunità e alla disciplina e al diritto del lavoro specificatamente riservato alle donne.
_*Laboratorio di ricevimento:* si sono affrontate le problematiche delle strutture turistico alberghiere, sia dal punto di vista gestionale che da quello tecnico dei servizi di ricevimento, per tutte le fasi del "ciclo cliente". Nelle 32 ore di lezione si è anche discusso dei rapporti tra strutture alberghiere, agenzie di viaggio e tour operator.
_*Marketing e promozione turistica:* in questo modulo di 44 ore sono state illustrate principi e tecniche per far fronte al mercato dei servizi turistici, applicando i concetti base del marketing, sia per quanto riguarda le strutture ricettivo alberghiere, le agenzie di viaggio e i tour operator. Si è discusso in particolare della pianificazione degli obiettivi e del posizionamento sul mercato dei vari prodotti turistici.
_*Organizzazione turistico alberghiera:* nelle 28 ore di questo modulo, le corsiste hanno potuto conoscere le più recenti evoluzioni e tendenze del sistema alberghiero internazionale, dei principali flussi turistici che interessano l'Italia e il Veneto in particolare. Si è parlato inoltre delle caratteristiche essenziali dell'offerta turistico–alberghiera in relazione all'attuale domanda.
_*Risorse turistico e culturali del territorio per il turismo collettivo:* in questo consistente modulo, di 52 ore, si è affrontato lo studio delle principali risorse turistico-culturali del Veneto. Si è potuto inoltre, utilizzando lo strumento dei viaggi di studio, sperimentare la conduzione di gruppi in itinerari turistici programmati direttamente in aula, dando importanza non solo alle principali mete turistiche, conosciute in tutto il mondo, che il Veneto può proporre, ma anche a luoghi di interesse culturale e storico meno "battuti" dal turismo di massa.
_*Telematica per i servizi turistici. Società dell'informatica e internet:* questa sezione del corso, sicuramente tra le più importanti, anche per il numero cospicuo di ore programmate (80), è stata finalizzata a fornire alle corsiste le competenze tecniche per poter utilizzare internet in tutte le sue funzionalità e le sue applicazioni. Si è cercato inoltre di insegnare le basi per poter realizzare pagine web dedicate a promuovere qualsiasi tipo di servizio turistico-ricettivo. In queste lezioni è stato possibile sintetizzare tutte le competenze acquisite anche negli altri moduli allo scopo di costruire dei siti web finalizzati alla promozione e alla gestione del settore turistico prescelto dalla singola corsista.
_*Applicativi di office automation ed elementi lan:* questo secondo modulo informatico, di 80 ore, è stato finalizzato a fornire le competenze basilari per l'utilizzo del personal computer e e del pacchetto Microsoft Office.
_*Lingua tedesca tecnica e Lingua inglese tecnica:* in questi 2 moduli, di 80 ore ciascuno, si è cercato di focalizzare l'attenzione su un utilizzo contestuale della lingua straniera. Si è approfondito lo studio delle lingue calandole nelle varie situazioni pratiche che i corsisti avrebbero poi potuto incontrare in sede di stage e/o, successivamente, in un'occasione di lavoro.
_*Animazione dei gruppi:* le lezioni di questo modulo sono state incentrate sulle tecniche di animazione e di conduzione di gruppi, lavorando soprattutto sulla progettazione di itinerari turistici per gruppi, sia essi adulti che studenti, ponendo particolare attenzione sulla gestione del programma da sviluppare, oltre che sull'aspetto tecnico di gestione d'agenzia dell'itinerario.

Hanno detto...

Le corsiste

Le competenze professionali maturate durante gli anni scolastici, in che modo le sono state utili durante il corso?
Risponde Selena Frare, allieva del corso. *Certo, se non avessi frequentato il turistico, avrei avuto qualche difficoltà a cogliere perfettamente i contenuti del corso. Mi pare di poter dire che le solide basi che ho avuto dalle superiori sono poi state completate come una specie di puzzle da questo corso.*

Risponde Susanna Tonon, allieva del corso. *Le conoscenze acquisite durante gli anni della scuola superiore sono stati utili perché, partendo da delle basi abbastanza valide, ho potuto approfondire gli argomenti in modo più agevole e con più sicurezza, e quindi, alla fine, migliorare sensibilmente le mie competenze e capacità.*

Durante l'attività in aula, quali competenze specifiche ha sviluppato?
Risponde Chiara Zanardo, allieva del corso. *Ho trovato molto utile l'uso del computer non solo nelle "materie" specifiche ma anche, ad esempio, durante le ore di lingua straniera.*

Quali difficoltà ha riscontrato durante le lezioni in aula?
Risponde Selena Frare, allieva del corso. *La difficoltà più grande è stata quella di mantenere l'attenzione e la concentrazione vive durante tutta la giornata. Nonostante le pause e il modo in cui erano organizzate le lezioni, preparate per favorite l'impegno e non rendere pesante il "lavoro" quotidiano, otto ore di "studio" al giorno non sono comunque poche!*

Prima dell'inizio del corso, quale era il suo rapporto con lo strumento informatico?
Risponde Selena Frare, allieva del corso. *Diciamo che prima non avevo un rapporto "armonioso" con il computer. Credevo fosse solo una perdita di tempo o uno strumento che mi faceva "perdere la testa". Invece questo corso mi ha stimolato la curiosità e ho capito che probabilmente a volte questo mezzo può facilitare e migliorare quello che vuoi realizzare.*

Alla luce del percorso formativo sviluppato, che idea si è fatta delle competenze informatiche applicate al settore turistico?
Risponde Chiara Zanardo, allieva del corso. *Credo che siano molto importanti, dato che al giorno d'oggi il computer viene utilizzato in maniera sistematica in tutte le attività, sia dello specifico settore che in tutti gli altri, e penso sia un ottimo strumento di comunicazione, pubblicizzazione, etc.*

Risponde Selena Frare, allieva del corso. *Mi sono resa conto che nulla, grazie agli*

strumenti informatici, sembra impossibile. I programmi e le applicazioni sono veramente tantissimi, basta avere la voglia di mettersi alla prova.

I docenti

Quali suggerimenti potrebbe eventualmente dare per migliorare ulteriormente le attività d'aula?

Risponde Lucia Maria Benedetti, docente di "Risorse turistico e culturali del territorio". *Per la formazione in aula si potrebbe pensare a lezioni più di carattere ancora più pratico. Inoltre i contenuti dovrebbero essere raccolti dagli allievi e non sempre trasmessi dall'insegnante.*

Che ruolo ritiene debba avere lo studio della comunicazione in un corso per "Addetto ai servizi turistico ricettivi con competenze in operazioni telematiche e nel turismo di gruppo"? E che impatto hanno avuto in aula le docenze di comunicazione?

Risponde Milo Muffato, docente di "Comunicazione e socializzazione". *La comunicazione ci riguarda tutti in ogni momento della nostra vita, compresa quella professionale. In questa ottica, la qualità dei flussi comunicativi può generare efficienza a diversi livelli. Diventa quindi, importante trovare l'occasione per analizzare le dinamiche e le strutture della comunicazione, sia in ambito interpersonale che aziendale. Inoltre, il settore turistico configura una tipologia di relazioni tra gli stakeholders che conferisce al sistema una specificità che lo distingue da altri ambiti di relazione.*
La modalità del lavoro di gruppo si è dimostrata efficace per tutta la durata del modulo, sia a livello di motivazione che di elaborazione dei contenuti trattati. Nonostante ciò, permane una certa difficoltà a considerare i temi della comunicazione, soprattutto quella interpersonale, occasione di crescita sia personale che professionale.

Che ruolo ha l'insegnamento della lingua straniera in un corso di formazione come questo?

Risponde Marianne Zehent, docente di "Lingua tedesca tecnica". *L'insegnamento della lingua tedesca ha un ruolo molto significativo in quanto il Veneto è una regione con un importante flusso turistico di lingua tedesca.*
In un corso come questo, il corsista ha la possibilità di imparare o di sviluppare (in base ai pre-requisiti), un'adeguata conversazione in lingua tedesca su argomenti inerenti la professione specifica (trasporti urbani ed extraurbani, servizi di ricettività, ristorazione ed accoglienza, dislocazione dei principali monumenti e dei luoghi d'arte in genere, manifestazioni culturali e folkloristiche). I contenuti proposti durante il corso sono funzionali ad un'acquisizione graduale e sempre più approfondita di una professionalità inserita in un contesto linguistico in stretto collegamento con il mondo del lavoro.

I viaggi studio

Le visite guidate di studio, adeguatamente "finalizzate e programmate", rappresentano un completamento della metodologia didattica finalizzata all'approfondimento e all'integrazione delle conoscenze acquisite in aula. I viaggi studio programmati sono stati inseriti principalmente all'interno del monte ore del modulo "Risorse turistico e culturali del territorio per il turismo collettivo", gestito dalla Dott.ssa Lucia Maria Benedetti.
Si è cercato di utilizzare questo strumento didattico, preparato adeguatamente in aula, per incrociare la programmazione di itinerari turistici nel territorio veneto con l'organizzazione e la visita sul campo degli stessi. Il programma del viaggio veniva quindi prima programmato a tavolino dagli stessi corsisti e discusso con la docente, con particolare attenzione anche ai servizi turistici da utilizzare. Veniva poi organizzato e realizzato operativamente, a partire dalla prenotazione dei servizi da utilizzare nel giorno previsto per il viaggio studio.
Questi viaggi di studio, oltre ad avere valenza tecnico-educativa prima della realizzazione viaggio stesso con sua ideazione e progettazione, hanno permesso una fattiva esperienza sul campo della gestione operativa delle attività, mirata alla simulazione della conduzione di un ipotetico gruppo turistico in viaggio.
È stato realizzata anche una visita alla Borsa Internazionale del Turismo, unanimemente considerata la principale fiera del turismo a carattere internazionale.
Nello specifico, i viaggi di studio programmati sono stati i seguenti:
_Venezia e la Laguna. Il viaggio di studio mirava a far conoscere al gruppo le risorse turistiche dell'ambiente veneziano, sia per quello che concerne il centro storico che per le isole della Laguna. La prima parte della visita è stata organizzata tra le calli veneziane, con un itinerario che si sviluppato tra S. Marco, San Polo, i Frari, Rialto e l'Arsenale. Nel pomeriggio la visita è poi proseguita con l'escursione alle isole di Burano e Torcello con barcone privato. Tutto questo viaggio di studio è stato impostato, come si diceva pocanzi, con la modalità della simulazione della conduzione di un gruppo ipotetico di turisti,
_La Strada dei Vini del Piave. Questo viaggio aveva l'obiettivo di far conoscere agli allievi, attraverso la visita di alcune zone della provincia di Treviso, inserite nell'itinerario della "Strada dei vini del Piave", una approfondita conoscenza delle risorse turistiche del territorio trevigiano.
Si è organizzato un percorso itinerante per San Vendemiano (TV), comune attraversato dalla Strada dei vini del Piave, con la simulazione della conduzione di un ipotetico gruppo di turisti.
Il viaggio è poi proseguito, con le stesse modalità, con la visita alla "Villa Papadopoli Giol" di San Polo di Piave (TV) e alla frazione di Tempio di San Polo di Piave (TV).
_Villa Emo Capodilista a Fanzolo e Castelfranco Veneto. Il viaggio studio aveva come scopo l'acquisizione da parte delle corsiste di una buona conoscenza di alcune delle più significative risorse turistiche e artistiche del territorio trevigiano. Sempre attraverso esperienze di simulazione le corsiste hanno potuto inoltre approfondire i modi più appropriati di presentazione e di valorizzazione di tali risorse.
La visita ha previsto una prima sosta alla palladiana Villa Emo Capodilista a Fanzolo, una delle opere più importanti dell'insigne architetto. Il viaggio è poi proseguito verso Castelfranco Veneto con una visita alla città murata e al Museo del Giorgione.
_La BIT 2006 di Milano. Il viaggio di studio alla Fiera di Milano, dove era programmata la Borsa Internazionale del Turismo "BIT 2006", ha dato la possibilità alle corsiste di effettuare un full-immersion nelle più recenti evoluzioni e tendenze della proposta turistica in Italia ed in Europa. Durante la giornata è stato possibile visitare alcuni padiglioni particolarmente significativi per la figura professionale proposta dal corso, come ad esempio il Padiglione 12 "Bit for Job – Formazione e lavoro del turismo". È stata inoltre data la possibilità di partecipare a tre seminari particolarmente interessanti, "I cento mestieri del turismo", "Il mio mestiere è: turismo online. Casi di successo e prospettive di lavoro" e "Il mio mestiere è: operatore incoming, ovvero organizzare turismo ed eventi in Italia".

Hanno detto...

Le corsiste

Quale impatto professionale ha avuto visitando una delle più importanti fiere turistiche mondiali, la BIT di Milano?

Risponde Viola Barro, allieva del corso. *La BIT di Milano mi ha dato l'impressione che il mondo del turismo muova un gran giro d'affari e che, se si riesce ad inserirvisi, offra davvero molte e grandi opportunità.*

Risponde Chiara Zanardo, allieva del corso. *LA BIT mi ha fatto capire ancora una volta di più l'importanza del settore turistico e in alcuni casi mi ha permesso con soddisfazione di sfoggiare le conoscenze acquisite a scuola e durante il corso.*

I docenti

Nell'insegnamento del suo modulo, quale ruolo ritenga abbia lo strumento dei viaggi di studio, sia per quello che concerne la loro progettazione e programmazione, fatta insieme alle corsiste, sia per quello che riguarda la loro gestione operativa sul campo?

Risponde Lucia Maria Benedetti, docente di "Risorse Turistico e culturali del territorio". *A questo proposito ritengo che i viaggi studio abbiano senso e utilità solamente se organizzati e gestiti direttamente dai ragazzi , come abbiamo inteso fare in questo corso, altrimenti rischiano di essere considerati una gita di svago. A ciascun allievo dovrebbe essere affidato il coordinamento di una componente specifica del viaggio, spingendolo poi a relazionarsi continuamente con i suoi compagni, responsabili degli altri aspetti dell'organizzazione. Nel corso si è proceduto proprio in questo modo e devo dire che i risultati sono stati ottimi. Proprio per questo motivo, e per dare la possibilità di individuare concretamente realtà e problematiche sul campo, aumenterei ancora il numero delle uscite.*

Lo stage aziendale

Punto fermo di ogni azione formativa è lo stage aziendale, che nello specifico ha visto le allieve del corso impegnate per 340 ore. Lo scopo principale dello stage è stato quello di favorire in modo efficace l'incontro professionale fra i corsisti e le aziende.

Il coordinatore e il tutor del corso hanno individuato 14 sedi stage, per la maggior parte agenzie di viaggio e tour organizer dell'ambiente trevigiano. Un altro gruppo di corsiste ha invece svolto il proprio stage in alberghi e hotel individuati invece nelle zone a maggior vocazione turistica, quali il Lido di Venezia, Padova e le città termali. Da segnalare infine una significativa esperienza di stage svolta presso un'azienda di Treviso leader nel settore della prenotazione di viaggi on-line.

L'esperienza di stage aziendale ha consentito agli allievi di:

_sperimentare direttamente nel mondo del lavoro le competenze acquisite durante la parte teorico-pratica d'aula;

_simulare l'assunzione di responsabilità della figura professionale;

_approfondire le problematiche aziendali connesse alle attività specifiche della figura professionale;

_farsi conoscere dal mondo del lavoro ed essere eventualmente inseriti in forma stabile nell'organico dell'azienda ospitante;

_arricchire il proprio curriculum vitae con una esperienze formativa "sul lavoro".

L'attività di tirocinio è stata realizzata tenendo in considerazione gli obiettivi generali della programmazione didattica complessiva.

Gli obiettivi, pertanto, che ci si è proposto di raggiungere sono stati quelli di sperimentare l'esecuzione anticipata del ruolo professionale in tutti gli aspetti, compreso quello dell'adeguatezza delle prestazioni professionali dello stagista in relazione alle esigenze dell'organizzazione aziendale. È stato importante inoltre affinare e completare l'acquisizione delle competenze acquisite durante la fase teorico-pratica d'aula e verificarne la realizzazione e l'efficacia in una situazione di lavoro. Altro obiettivo è stato inoltre quello di creare e comunicare un'esaustiva visione strategica del mondo del lavoro e dell'ambiente professionale frequentato.

L'organizzazione dello stage è stata strutturata in più fasi organizzative. La prima fase si è concretizzata con l'individuazione da parte dell'Ente delle imprese sede di stage che è stata seguita dalla individuazione, in stretta collaborazione con l'azienda stessa e con il coordinatore/tutor, del candidato di stage, in considerazione delle aspettative, delle caratteristiche tecniche e caratteriali dell'allievo, della distanza della sede di stage.

A questa fase maggiormente tecnica è seguita la formalizzazione da parte dell'ente e dell'azienda interessata, del programma, degli obiettivi e degli aspetti operativi del tirocinio. Durante il momento di stage sono state programmate delle visite in azienda del tutor dell'Ente e si è provveduto alla stesura di una scheda di valutazione aziendale dell'allievo in stage. Da parte del corsista, invece, è stata effettuata la stesura del "diario di tirocinio aziendale".

A metà del periodo di tirocinio aziendale e a conclusione, è stata effettuata in aula una verifica e valutazione dell'esperienza di stage effettuato.

Durante la permanenza in azienda ogni stagista è stato seguito da un affiancatore aziendale il quale, congiuntamente con il coordinatore o tutor del corso, ha garantito il regolare svolgimento del programma di tirocinio aziendale e valutato il livello delle competenze conseguito sul lavoro.

Hanno detto...

Le corsiste

Che esperienza è stata quella dello stage? Quale i risultati ottenuti?

Risponde Chiara Zanardo, allieva del corso. *È stata un'esperienza molto positiva ed interessante. Inoltre, chi mi ha seguito è sempre stato molto gentile e disponibile nei miei confronti, creando un clima favorevole per l'apprendimento. Ho potuto comprendere con più chiarezza e in tutte le sue sfaccettature il lavoro dell'agenzia di viaggio e mi ha fatto crescere dal punto di vista professionale.*

Risponde Selena Frare, allieva del corso. *Alla fine è stata positiva anche se non mi hanno assunta. Dopotutto bisogna farsi le ossa e attingere il più possibile da ogni esperienza. Sono tutti gli insegnamenti che ricevi, anche i più piccoli e apparentemente insignificanti, che fanno crescere una persona.*

Gli affiancatori di stage

In riferimento al mondo del lavoro, quali sono, a suo avviso, i punti di forza di un'esperienza di stage, e in particolare di svolta in un'agenzia come la vostra?

Risponde Valeria Pagnossin, Assistente in Direzione e Responsabile Controllo Qualità dell'Agenzia Sbrojavacca Viaggi di Treviso, sede di stage. *I punti di forza sono molteplici, a maggior ragione se pensiamo che spesso la scuola e/o i corsi nulla hanno a che vedere con l'esperienza "sul campo", soprattutto in un settore come questo che da molti è visto come un... sogno, trattandosi di viaggi. Quindi chi ha l'occasione di effettuare uno stage in una sede come la nostra può davvero avere la percezione di ciò che significa lavorare in una agenzia di viaggi - dove molte, e ogni giorno di più, sono le complicazioni - e farsi così un'idea più precisa circa le intenzioni riguardo al proprio futuro lavorativo.*

Ritiene che a conclusione dello stage nella sua azienda la corsista abbia raggiunto un livello tecnico soddisfacente?

Risponde Diletta Gili, Titolare dell'Agenzia DEABLU di Treviso, sede di stage. *Sicuramente l'alleva che ha svolto lo stage da noi è stata utilizzata in modo attivo sin dal 3/4 giorno di stage. Nella nostra specifica tipologia di lavoro, l'allieva si è trovata a dover mettere in pratica quanto appreso nel corso frequentato (il nostro è un call center di vendita viaggi on-line) e ne è uscita sicuramente ancor più motivata. Il livello tecnico raggiunto durante il periodo di stage è stato più che soddisfacente e i risultati del suo buon lavoro sono stati concreti e monetizzabili. Questo le ha dato sicuramente ancor più stimoli e dopo una breve pausa di un paio di settimane per completare il corso, infatti, è stata da noi assunta a tempo determinato e siamo lieti di averla nel nostro staff!*

Crede che il percorso formativo, effettuato prima dello stage, abbia preparato in modo adeguato l'esperienza di stage?

Risponde Valeria Pagnossin, Assistente in Direzione e Responsabile Controllo Qualità dell'Agenzia Sbrojavacca Viaggi di Treviso, sede di stage. *Il percorso formativo prima dello stage è sicuramente utile, ma molto spesso dipende dal grado di apprendimento/volontà dell'allievo. La presenza nel corpo docente di titolari o quadri di agenzie di viaggio e di professionisti esterni al mondo della scuola è molto positivo, perché possono veicolare le reali esigenze del settore. Sarebbe utile inoltre investire maggiori risorse sulle attrezzature utilizzate durante il periodo d'aula e cercare di porre grande attenzione nella scelta dei software da utilizzare, dando la preferenza a quelli più impiegati nelle agenzie di viaggio.*

L'esame di qualifica

A conclusione del percorso formativo, i corsisti si sono cimentati nell'esame finale di qualifica regionale che ha lo scopo di offrire una lettura oggettiva sui livelli di apprendimento raggiunti e sulle competenze professionali acquisite.

Le prove finali sono state effettuate a completamento delle attività teorico-pratiche d'aula e dello stage aziendale, e vi sono state ammesse tutte le corsiste che hanno partecipato al corso, avendo tutte superato ampiamente il 70% di presenza sul monte ore complessivo richiesto dalla norma. L'esame si è composto di tre fasi organizzative.

La prima fase, o "fase preparatoria", è stata quella dell'insediamento della Commissione prima dell'esame, composta da un responsabile dell'Ente di formazione, dal coordinatore del corso, dal tutor d'aula, da una rappresentanza di docenti interne che abbiamo effettuato una numero di ore rappresentativo sul monte ore complessivo, da un funzionario della Regione, del Ministero del Lavoro, dei Maestri del lavoro e della Camera di Commercio. In questa fase il coordinatore ha illustrato alla commissione la figura professionale e, in generale, l'andamento complessivo del percorso formativo. A questo punto si è passati alla discussione sulla metodologia di sviluppo delle prove d'esame, sulle caratteristiche delle prove di accertamento e sui criteri di valutazione, con l'approvazione da parte della commissione dei principi attuativi stessi.

La seconda fase, o "fase attuativa", ha riguardato la realizzazione vera e propria delle prove d'esame, la prova scritta e la relazione e/o colloquio. Per quanto ri-

guarda il corso per “Addetto ai servizi turistici con competenze in operazioni telematiche e nel turismo di gruppo” Fse 012/05 questa fase si è sviluppata nell’arco di due giornate.
Nella prima giornata si è svolta la prova scritta, della durata complessiva di 6 ore. È stata richiesto alle corsiste la realizzazione di un sito web per la promozione di una particolare area turistica del Veneto, con la costruzione di un itinerario tematico da proporre ad una clientela di turismo scolastico o adulto. I temi sviluppati in questa prova prevedevano quindi l’utilizzo delle competenze tecniche acquisite durante il percorso formativo. Nello specifico, le competenze maturate nel modulo “Internet e telematica per i servizi turistici” permettevano di realizzare la traccia per la costruzione del sito, con un minimo tre pagine web e con una organizzazione corretta della navigazione. Le competenze tecniche sviluppate dal modulo “Marketing e promozione turistica” permettevano inoltre di rappresentare con immagini e chiare didascalie l’itinerario prescelto da pubblicizzare, enfatizzando luoghi e itinerari che stimolassero la voglia di visitare la destinazione e ideando messaggi efficaci che spingessero un ipotetico cliente alla scelta del loro pacchetto. Le competenze maturate nel modulo “Risorse turistico-culturali” permettevano infine di evidenziare all’interno del pacchetto turistico le particolarità e l’originalità della proposta. Nella seconda giornata invece si sono svolti i colloqui individuali, in cui ogni allieva ha presentato e commentato la propria prova pratica, relazionato sull’esperienza di stage e discusso con la commissione sulle possibili opportunità occupazionali future.

Nella terza e ultima fase dell’esame, o “fase valutativa”, la commissione d’esame ha proceduto alla costruzione del giudizio finale. La valutazione finale del corsista è stata determinata dalla somma di tre diverse componenti:
_la valutazione dei risultati in itinere conseguiti dai corsisti nelle diverse aree formative;
_la valutazione dei risultati conseguiti dai corsisti durante la fase di stage aziendale;
_la valutazione complessiva della prova d’esame.
A questo punto la valutazione ottenuta da ciascun corsista ha permesso la conversione del punteggio stesso in giudizio finale.
Le corsiste hanno affrontato e sviluppato il tema d’esame dimostrando, nell’insieme, il possesso di concrete capacità professionali, di buona autonomia operativa e, in alcuni casi, di una valida ed originale inclinazione.
L’esame ha visto tutte e 12 le partecipanti conseguire il diploma di qualifica, alcune delle quali con il massimo dei voti.

Hanno detto...

Le corsiste

Che giudizio complessivo dà sul corso di formazione nella sua globalità?
Risponde Selena Frare, allieva del corso. *Nella sua globalità è stato molto utile. Poi ogni persona lo vive a modo suo, ma io credo che per tutti sia stata un’esperienza valida e positiva. È stato bello approfondire temi e argomenti da noi già “masticati” e condividerli con altre persone. Inoltre la possibilità di fare uno stage è stata un’opportunità davvero da non perdere.*

I docenti

Ritiene che a conclusione del percorso formativo le corsiste abbiano raggiunto un livello tecnico soddisfacente?
Risponde Marianne Zehent, docente di “Lingua tedesca tecnica”. *Il livello tecnico finale raggiunto dalle corsiste può essere considerato più che soddisfacente per quanto riguarda l'insegnamento della lingua straniera. Mentre ad inizio corso le ragazze si sono presentate con conoscenze parziali delle principali strutture lessicali e morfologiche della lingua, alla fine dello stesso quasi tutte hanno raggiunto l'obiettivo di approfondire queste conoscenze e le strutture della comunicazione scritta ed orale. Inoltre le corsiste, con il tempo, sono riuscite a costruirsi un lessico tecnico specifico che ha permesso loro un’immediata operatività.*

Alla radice del progetto formativo **Turismo e nuove professioni:** appunti per lo sviluppo della e-literacy nel settore turistico

di Dario Schioppetto

Introduzione

Il concetto di turismo abbinato alla rete informatica si è sviluppato nel nostro paese in tempi relativamente recenti. Se si riflette sul fatto che le prime pagine sul web sono apparse solo nell'aprile del 1994, e che da questa data sono trascorsi a malapena dodici anni, si può facilmente comprendere come l'immensa mole di dati che oggi Internet gestisce e diffonde abbia quasi dello stupefacente.
Senza voler qui ripercorrere le tappe di questo sviluppo, ci limiteremo ad indicare quali settori siano vitali per l'offerta di servizi in rete nel settore del turismo, e in quale modo il corso appena conclusosi contribuisca allo sviluppo delle professionalità necessarie per gestirli.
Si parla infatti oggi di *e-literacy* per indicare un concetto piuttosto complesso che include l'alfabetizzazione informatica della popolazione, ma si intreccia anche con altri fattori. Secondo la definizione del Department for Education and Skills del governo britannico[1] "Se vi sono persone che stanno imparando in modo da impiegare in questo processo le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICTs, in italiano TIC), esse stanno facendo dell'*e-learning*".[2] La *e-literacy* nasce prendendo come sfondo queste competenze, ed estendendole alle abilità di base per destreggiarsi in ogni tipo di relazione e incontro on-line, e per eccellere in queste attività.[3] È evidente come questi fattori siano fondamentali per lo sviluppo di un'offerta di servizio on-line, di cui il settore turistico italiano, e veneto in particolare, oggi necessita.

Analisi di sistema: Internet, computer, telefono, turismo

L'Italia è un paese a basso tasso d'incidenza delle tecnologie evolute. La ragione di questa asimmetria rispetto alla media europea e, ancor più, rispetto ai paesi anglosassoni, risiede in una strutturale diffidenza che la nostra società ha sempre mostrato nei confronti di quelle tecnologie che obbligassero ad uno studio, seppur minimo, e affonda le proprie radici in una scarsa preparazione scientifica di base delle due generazioni passate (salvo poche punte d'eccellenza), e anche della generazione attuale di giovani dai 15 ai 25 anni, e in un impianto culturale ispirato all'idealismo hegeliano e gentiliano.
Questa situazione strutturale spiega in buona parte, ad esempio, lo scarto che esiste in Italia tra l'impiego di una tecnologia come quella del telefono cellulare e del computer, con relativo collegamento alla rete.
L'ultimo rapporto Eurostat[4] rileva infatti un forte divario tra coloro i quali sono abbonati ad un servizio di telefonia cellulare e i navigatori della rete. Infatti, a tutto il 2005, si rilevano in Italia ben 63 milioni di utenze di servizi di telefonia mobile, a fronte di una popolazione al di sotto dei 58 milioni di abitanti, cifre superate solo dal Lussemburgo, che annovera una media di circa 1,5 abbonamenti pro capite, e dalla Svezia (109 su 100 abitanti). Tutti questi Paesi superano abbondantemente la media UE, che è pari a 89,6 sottoscrizioni su 100 abitanti. Solo in l'Italia, l'incremento rispetto all'anno precedente è di circa 7 milioni di unità, sui 40 milioni di tutta l'UE.
Tanta attenzione per la telefonia mobile non sembra però coincidere con una pari attenzione al mondo di internet: secondo il rapporto Eurostat, nel gennaio 2005 le case italiane connesse erano solo il 34% contro il 43% della media UE. A fine anno la media europea è salita al 48% e quella italiana al 39%, ma il gap percentuale non è cambiato. Il dato invece relativo alla connettività a banda larga è di molto inferiore: ne fanno uso solamente il 9,5% degli utenti italiani, a fronte della media europea, che si attesta attorno al 10,6% per l'Europa dei Venticinque, ma che raggiunge quota 12% per i Quindici Paesi "storici" dell'UE.
La percentuale di popolazione europea che non possiede elementi basilari di competenze nell'uso del computer[5] è ancora molto rilevante come si evince dalla tabella 1.[6] Il dato relativo all'Italia evidenzia come essa sfiori addirittura il 59% della popolazione, posizionando il nostro Paese in una poco invidiabile penultima posizione, di poco avanti alla Grecia (65%), a fronte del solo 10% della popolazione danese, all'11% di quella svedese, al 20% di quella del Lussemburgo, al 21% di quella tedesca, e al 25% di quella inglese, per citare i paesi più "virtuosi".
A questo dato va inoltre sommato per l'Italia un ulteriore 5% di cittadini, in tutte le fasce d'età, che possiedono basse competenze nell'impiego del computer, e che probabilmente non lo adoperano per una connessione alla rete, tantomeno per acquistare in rete servizi o prenotare vacanze.[7] La percentuale così raggiunta di cittadini non utenti dei servizi della rete raggiunge nel nostro paese ben il 64%.
Ancora, in dettaglio, metà degli italiani tra i 25 e i 50 anni non sa usare il computer, e questa percentuale sale all'87% di quelli compresi nella fascia d'età tra i 55 e i 74, contro rispettivamente il 3% e il 27% dei danesi.
Questo dato si rivela oltremodo importante ai fini della determinazione dell'area di intervento dei corsi di formazione nelle nuove professioni del turismo telematico, giacché in quasi tutti i paesi europei la fascia d'età tra i 25 anni e i 75 è, per reddito, quella che è in grado di avere la maggiore capacità di spesa nel settore del turismo, e una conoscenza così bassa delle possibilità offerte dalla rete è un forte vincolo anche di natura economica per un positivo sviluppo del settore turistico tramite Internet).

tab.1

Percentage of population with no basic computer skills, 2005

	All	Aged 16-24	Aged 25-54	Aged 55-74	Students	Higher education	Unemployed
EU25	**37**	**10**	**29**	**65**	**4**	**11**	**39**
Denmark	10	0	3	27	0	3	12
Germany	21	1	10	:	0	12	16
Estonia	37	13	29	:	:	24	:
Greece	65	32	59	93	19	23	56
Italy	59	28	50	87	14	20	62
Cyprus	54	18	51	88	5	20	42
Latvia	44	2	38	83	1	16	66
Lithuania	53	11	50	90	1	18	71
Luxembourg	20	2	14	45	0	4	36
Hungary	57	34	50	84	19	17	67
Austria	31	5	21	67	2	11	32
Poland	46	6	45	81	2	11	53
Portugal	54	13	49	:	1	5	57
Slovenia	39	:	:	:	:	:	:
Slovakia	29	3	21	73	1	7	38
Sweden	11	1	5	27	1	2	10
United Kingdom	25	7	17	:	:	7	:
Iceland	14	9	7	36	6	4	34
Norway	10	0	4	30	0	1	13

: Data confidential or not available

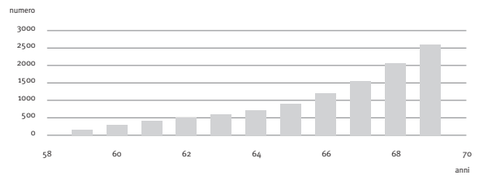
Qualche dato

Se prendiamo in esame alcuni dati storici, possiamo iniziare dalla classifica qui a fianco nel 2000 l'Italia non compariva nemmeno nei primi 20 paesi per impiego di computer ogni 1000 abitanti.[8]
I computer in Italia, infatti, sono entrati nell'impiego comune piuttosto tardi, come evidenziato dalla tabella 2,[9] nella quale si può notare come i computer

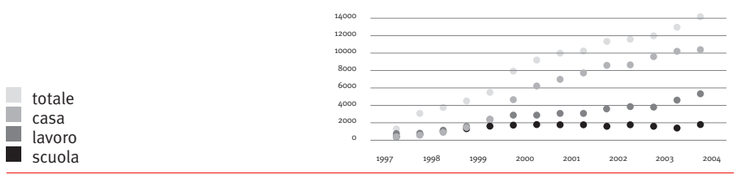
Numero dei computer per 1000 abitanti

Stati Uniti:	580
Australia:	520
Norvegia:	500
Singapore:	490
Svezia:	470
Regno Unito:	460
Danimarca:	460
Canada:	460
Svizzera:	450
Belgio:	430
Paesi Bassi:	420
Irlanda:	420
Finlandia:	420
Austria:	420
Hong Kong:	390
Taiwan:	380
Giappone:	350
Israele:	340
Germania:	330
Nuova Zelanda:	320

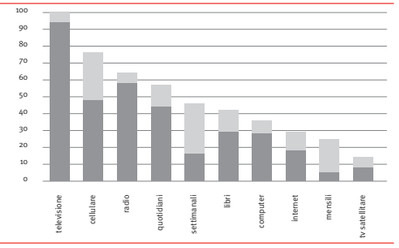
tab.2
I computer in Italia dal 1959 al 1969



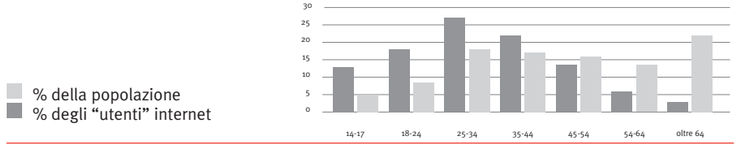
tab.3
"Utenti" internet in Italia 1997-2004.[10]
Numeri in migliaia



tab.4
Uso di risorse di informazione e comunicazione in Italia. Percentuali su totale popolazione

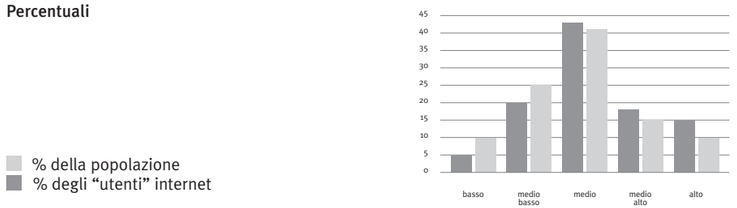


tab.5
"Utenti" internet per età.
Percentuali



passino dal 1959 al 1969 da circa 100 a circa 2500.
Le analisi di Eurisko del 2004 rilevano che in Italia:
_14 milioni di utenti che accedono alla rete, anche occasionalmente, di cui un milione collegati in situazioni esterne, come corsi di formazione, presso amici, in biblioteca o al bar;
_9 milioni di utenti che si collegano almeno una volta a settimana;
_4 milioni che si collegano tutti i giorni (tab.3).
La tabella 4 mostra invece la diffusione dei sistemi e delle risorse di informazione e di comunicazione nelle famiglie italiane (la parte scura delle barre rappresenta l'uso abituale di dei mezzi, quella più chiara l'uso saltuario).[11] Come si può notare, la penetrazione della rete è ancora piuttosto scarsa, segno di una bassa domanda di connessione e di utilizzo dei servizi offerti.
L'età, come anche più sopra accennato, è una discriminante notevole per l'accesso alla rete. Se ne evince che, per un utilizzo di questa risorsa in ambito turistico, non è sufficiente elevare il livello dell'offerta del comparto, ma è necessario promuovere un percorso di generale alfabetizzazione informatica della popolazione, senza la quale ad un'offerta online di livello non potrà corrispondere un'utenza italiana sufficiente a mantenerla in vita. Migliore appare, per i dati già citati, la situazione con il turismo straniero sul nostro territorio, più incline, per abilità informatiche diffuse, a cercare in rete un'offerta turistica di qualità. La tabella 5 illustra l'utilizzo di Internet per età, quella successiva (tab. 6) per reddito.[12]

tab.6
"Utenti" internet in base al reddito.
Percentuali



I corsi specifici e le nuove figure professionali del settore

Il corso progettato e realizzato da ANAPIA Regionale del Veneto di *Addetto ai servizi turistici con competenze in operazioni telematiche e nel turismo di gruppo* modella la professionalità specifica dell'operatore che lavora presso le strutture turistiche ed alberghiere e ricettive in genere che hanno iniziato o si apprestano ad innovare profondamente il loro modo di proporre e vendere il servizio turistico mediante la rete.
L'attuale specializzazione della domanda turistica, soprattutto relativamente ai nuovi media attraverso i quali essa viene formulata, evidenzia la necessità di implementare le competenze degli addetti del settore.
L'offerta turistica della provincia offre attualmente alla clientela pacchetti di elevata qualità, ma di norma affidati a media tradizionali di divulgazione e di gestione, quali lettere, fax, telefonate, ricevute bancarie cartacee ecc.
Solo in tempi recenti si è resa visibile una maggior attenzione ai nuovi media di marketing e gestione d'azienda, quali la posta elettronica, le risorse delle reti telematiche, le transazioni telematiche in valuta, le firme elettroniche sulla documentazione, le prenotazioni attraverso Internet. Perché non sembri eccessiva l'affermazione, si noti che solo 3 o 4 anni fa, nella zona della maggior concentrazione di campeggi d'Europa, il litorale che va da Punta Sabbioni al Cavallino, solo un terzo dei camping svolgeva abitualmente l'attività di mailing con i clienti, e solo pochi avevano un proprio sito internet.
Molte aziende turistiche oggi (alberghi, ristoranti, agenzie di viaggio, ecc.), compresa l'enorme potenzialità del mezzo telematico, hanno infatti già iniziato ad aprire propri siti web per offrire alla clientela informazioni o servizi, spesso appoggiate in questa operazione da aziende locali di web projecting & design. Tuttavia, nella maggioranza dei casi, la "vetrina elettronica" attualmente viene impiegata in prevalenza come un mezzo statico di offerta, e cioè come un vero e proprio catalogo on-line, anziché dar corso a tutte le sue possibilità interattive di contatto, in special modo utilizzando le possibilità offerte dalle nuove tecnologie in SQL e in asp.
Le opportunità per il settore del turismo via web sono in netta espansione. Al nostro territorio, e anche più in generale al nostro Paese, mancano però a nostro avviso ancora due chiare sensibilità:
_la prima concerne gli elementi strutturali: la banda larga è diffusa soprattutto nei grandi centri urbani del territorio regionale e della Provincia di Venezia, tagliando fuori da questa possibilità di connessione ampie zone, come ad esempio l'intero quadrante del Veneto Orientale, che a tutt'oggi lamenta una difficile possibilità di connettersi con velocità accettabili fuori dai principali comuni, mentre, ad esempio, l'offerta turistico-agrituristica, in grande espansione, come quella del settore turistico-agroalimentare di qualità, sono quasi tutte localizzate nelle località dell'entroterra. Urge pertanto un investimento sulle strutture di comunicazione, che gli enti locali potrebbero facilmente incentivare, anche via satellite, visto l'evidente ritorno economico in tempi molto rapidi;[13]
_la seconda priorità è indirizzata alla creazione di portali complessivi dell'offerta turistica locale, in più lingue e con completa mappatura dell'offerta del territorio, come accade già da anni in modo mirabile a un paio d'ore d'auto fuori confine in Austria, o in Francia, con tutta la rete on-line degli agriturismi.
Ciò significa anche superare la rete di localismo e di piccolo cabotaggio nell'offerta, entrando in un'offerta di sistema. In questo senso, un ruolo importante

nella Provincia di Venezia può essere svolto dalle APT all'interno di un apposito accordo di rete, sia della costiera che dell'entroterra
Ci auguriamo pertanto che tutti gli sforzi profusi nella realizzazione di questo corso, e di altri nella stessa direzione, possano fornire il volano perché questo settore importantissimo dell'economia locale stia al passo con i tempi.

1 Cfr. il suo sito: http://www.dfes.gov.uk.
2 "If someone is learning in a way that uses information and communication technologies (ICTs), they are doing e-learning.", sito sulla E-learning strategy del governo inglese, cfr. http://www.dfes.gov.uk/publications/e-strategy.
3 "E-literacy may therefore extend beyond the basic skills of survival in e-encounters and include also what is needed to prosper and to excel in them.", in Allan Martin, *Essential E-literacy,* eccellente introduzione alle problematiche del settore, reperibile su http://www.ltscotland.org.uk/ictineducation/connected/connected9/specialfeature/eliteracy.asp. Allan Martin è Direttore della IT Education Unit nella Faculty of Education, University of Glasgow.
4 *How skilled are Europeans in using computers and the Internet?* - Issue number 17/2006, scaricabile dal sito di Eurostat.
5 Le abilità prese in esame sono le seguenti: (1) impiegare un mouse per lanciare un programma come ad esempio il browser internet o un word processor; (2) copiare o spostare un file o una cartella; (3) usare il Copia/Incolla per duplicare o spostare parti di testo o informazioni sullo schermo; (4) usare una formula aritmetica semplice (somma, sottrazione, moltiplicazione, divisione) in un foglio di calcolo o in una tabella; (5) effettuare una compressione di un file; (6) scrivere un programma di computer utilizzando uno specifico linguaggio di programmazione. Nel rapporto, i soggetti che non sono stati in grado di compiere nessuna di queste sei operazioni sono stati classificati "senza abilità informatiche"; coloro i quali sono stati in grado di assolvere a 1 o 2 di queste operazioni sono stati classificati "con basse abilità informatiche"; coloro i quali sono stati in grado di assolvere a 3 o 4 di queste operazioni sono stati classificati "con abilità informatiche di medio livello", e coloro i quali sono stati in grado di assolvere a 5 o a tutte queste operazioni sono stati classificati "con abilità informatiche di alto livello".
6 Eurostat News, 83/2006 - 20 June 2006, p. 2.
7 Ibid., p. 2 , tabella 2, *Percentage of population with low level of basic computer skills, 2005*
8 Fonte: Elio Lancieri, *The wealth of nations in the year 2000,* da *Il Sole 24 Ore,* 10 gennaio 2000, p. 9.
9 I dati sono ottenuti da una interpolazione di varie fonti, eliminando un paio di casi leggermente discostanti. Fonti: Datamation 1967, Assinform 1969, Aica 1970, Brezzi 1976, Ibm 1983, riportate in *La cultura informatica in Italia. Riflessioni e testimonianze sulle origini 1950-1970,* Fondazione Adriano Olivetti, Bollati Boringhieri, Torino 1993, p. 135. Cfr. anche l'interessante sito http://www.seoadvertising.com/it/statistiche/statistiche_internet.asp.
10 La definizione di "utente" si riferisce a persone che "dicono di essersi collegate almeno una volta negli ultimi tre mesi".
11 Rapporto Censis, luglio 2003.
12 Fonte: elaborazioni di http://www.seoadvertising.com/it/statistiche/statistiche_internet.asp.
13 Nella *Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni,* intitolata Colmare il divario nella banda larga, e presentata a Bruxelles il 20 marzo 2006, si sottolinea l'importanza di *colmare il divario nell'impiego della banda larga* soprattutto nelle zone rurali. Cfr. quanto affermato a p. 5: "Sviluppo rurale: nelle zone rurali la banda larga svolge un ruolo importante nel collegare imprese e aziende agricole con i mercati nazionali e internazionali. La *banda larga* contribuisce allo sviluppo dell'economia rurale facilitando il commercio elettronico, in particolare nel settore agroalimentare. Essa può incoraggiare la diversificazione rendendo le zone rurali più attraenti e migliorando le opportunità di marketing per prodotti e servizi quali il turismo e le attività ricreative in ambiente rurale.

Fabio Pazzi, nato a Udine nel 1964, dal 1989 è Presidente di "Anitur", cooperativa che si occupa di gestione di strutture ricettive, attività socio-educative per minori, accompagnamento e animazione per gruppi. Dal 1995 è Direttore Commerciale dell'Agenzia di viaggio e Tour Operator "I Viaggi del Draghillo" di Spinea, occupandosi prevalentemente della progettazione e gestione del prodotto "...naturalmente – soggiorni naturalistici per le scuole", della gestione di strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere.
Dal 2000 si occupa di formazione professionale collaborando con diversi enti formativi della Regione Veneto, in particolare intervenendo nella progettazione di azioni formative riguardanti il settore turistico e nei progetti quadro.
Ha più volte ricoperto il ruolo di coordinatore e tutor d'aula in corsi FSE riguardanti l'animazione turistica nelle strutture ricettive, gli addetti al ricevimento nelle imprese turistiche, i servizi turistici con competenze in operazioni telematiche, il turismo di gruppo. Negli ultimi anni svolge attività di docenza in corsi di formazione sul turismo, in particolare per quanto riguarda i moduli di marketing e promozione turistica, organizzazione turistico-alberghiera, inserimento nell'agenzia di viaggio, laboratorio di ricevimento, animazione dei gruppi.

Dario Schioppetto, nato a Mestre nel 1961, ha conseguito il dottorato di ricerca in Storia della Filosofia Medievale a Venezia, ed ha perfezionato i suoi studi presso l'Istituto Italiano per gli Studi Filosofici di Napoli, il Centre d'Études Supérieures de Civilisation Médiévale (C.E.S.C.M.) dell'Università di Poitiers, e presso l'Università Lateranense di Roma. Insegna Storia della Filosofia Medievale presso l'Università di Venezia "Ca' Foscari". È ordinario di filosofia nei licei, e docente di Filosofia della Conoscenza presso l'Istituto Superiore di Scienze Religiose "San Lorenzo Giustiniani" della Facoltà Teologica del Triveneto, presso la sede del "Marcianum" di Venezia, nel quale è stato negli ultimi anni docente di Ontologia, Teologia Razionale, Gnoseologia ed Epistemologia. Insegna inoltre dal 1996 presso la Scuola di Formazione Biblico-Teologica della Diocesi di Venezia "Santa Caterina di Alessandria" di Mestre, di cui attualmente è vicedirettore. Ha collaborato con l'Istituto Regionale per la Ricerca, la Sperimentazione, l'Aggiornamento Educativi (IRRE) del Veneto, della cui rivista scientifica, Periplo, è stato membro del comitato di redazione. Dal 1986 si occupa attivamente di informatica, telematica e applicazioni delle nuove tecnologie all'insegnamento e ai settori produttivi del territorio.
È Presidente di A.N.A.P.I.A. Regionale del Veneto dal 2000.

link

www.enit.it
Sito dell'E.N.I.T., Ente Nazionale Italiano per il Turismo, istituito nel 1919 con il compito di provvedere "alla promozione turistica dell'Italia all'estero". Il nucleo centrale dell'attività dell'E.N.I.T., è costituito dalle attività di promozione e di comunicazione dirette ai possibili utenti/consumatori che risiedono in paesi esteri e di servizio alle imprese turistiche italiane.

www.veneto.to
Il nuovo portale turistico della Regione Veneto, con informazioni pratiche su luoghi, eventi, appuntamenti da non perdere e indicazioni su cosa fare e dove alloggiare.

http://turismo.provincia.treviso.it
Sito dedicato al turismo della Provincia di Treviso. Attraverso questo portale si può accedere alle principali informazioni turistiche della Marca Trevigiana.

www.marcatreviso.it
Sito del Consorzio di Promozione Turistica Marca Treviso, costituito da oltre 150 operatori turistici (alberghi, Bad & Breakfast, locande, appartamenti ad uso turistico, ristoranti, trattorie, osterie e bar, agenzie di viaggi, golf club, vettori fluviali) localizzati in ogni parte del territorio trevigiano.

http://venus.unive.it/ciset
Sito del CISET, il Centro Internazionale di studi sull'economia turistica, fondato nel 1991 dall'Università Ca' Foscari di Venezia, dalla Regione Veneto e dal Touring Club Italiano.
I principali obiettivi del centro sono quelli di fornire di favorire lo studio e la diffusione della conoscenza sui temi fondamentali e le problematiche del turismo in tutte le sue dimensioni – internazionali, nazionali, regionali e locali - e di fornire ai futuri operatori turistici e alle imprese operanti nel settore gli strumenti più appropriati per affrontare in maniera innovativa le sfide del mercato.
Il CISET è Membro del Business Council dell'Organizzazione Mondiale del Turismo.

www.world-tourism.org
La World Tourism Organization (UNWTO/OMT), un'agenzia specializzata delle Nazioni Unite, è l'organizzazione internazionale leader nel campo del turismo. L'organizzazione è un forum globale sulle politiche del turismo e rappresenta riferimento pratico per tutto ciò che riguarda il know-how turistico.

http://www.isnart.com
L'ISNART, Istituto Nazionale Ricerche Turistiche, è una Società Consortile per Azioni del Sistema Camerale, il cui oggetto sociale è la realizzazione di studi e di pubblicazioni sul turismo, indagini, rilevazioni e progetti di fattibilità, elaborazione dati, costituzione e forniture di banche dati ed osservatori, svolgimento di attività editoriali e di promozione e diffusione con ogni mezzo dei propri servizi, organizzazione di convegni, seminari e dibattiti in ambito turistico.

http://www.centrostudicts.it
Sito del Centro Studi del CTS - Centro Turistico Studentesco e Giovanile – la più grande istituzione italiana nella promozione, sviluppo e organizzazione del turismo giovanile. I viaggi, i luoghi, la storia, la conoscenza ed il rispetto delle diverse culture, rappresentano la base della continua attività di ricerca del Centro Studi rivolta al mondo giovanile, con particolare attenzione a temi quali la sostenibilità dello sviluppo turistico rispetto all'impatto ambientale, la formazione linguistica e lo stimolo al viaggio come strumento di apprendimento e crescita personale.

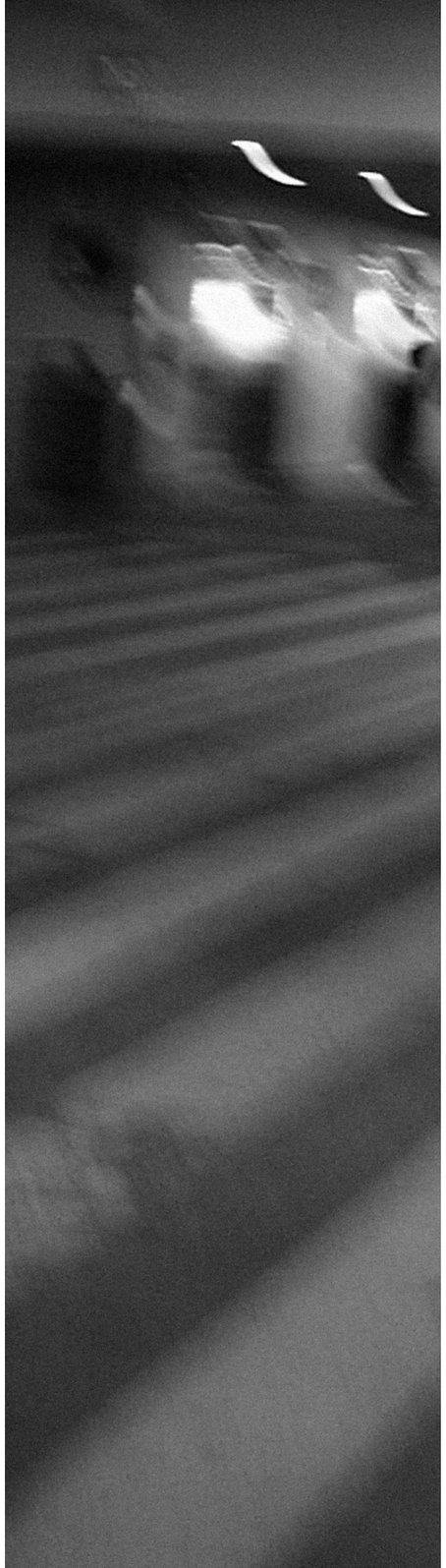
www.fondoambiente.it
Il FAI - Fondo per l'Ambiente Italiano, è una fondazione privata senza scopo di lucro, che riceve per donazione, eredità o comodato beni di valore storico, artistico e naturalistico, li restaura, li apre al pubblico e consente a tutti di goderne.

www.touringclub.it
Sito del TCI, Touring Club Italiano, fondato l'8 novembre 1894 "da un gruppo di 57 velocipedisti, con l'intento di diffondere i valori ideali e pratici del velocipedismo, e del viaggio". Oltre alla rivista, consultabile on-line, e alle moltissime informazioni, contiene gli interessanti dossier, scaricabili, fatti dal Centro Studi dell'associazione.

http://www.aitr.org
Sito dell'Associazione Italiana Turismo Responsabile, associazione che promuove un viaggiare etico e consapevole, che va incontro ai paesi di destinazione, alla gente, alla natura con rispetto e disponibilità.

Pubblicazione realizzata con il finanziamento
del Fondo Sociale Europeo
e del Fondo di Rotazione
del Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali

Attività di informazione e diffusione
dei risultati in area “Obiettivo 2”
del corso di Formazione FSE 012/05
gestito dall’Ente di Formazione Professionale
A.N.A.P.I.A. Regionale di Veneto.
Il corso rientra nella misura C3
ed è stato approvato dalla Giunta Regionale
del Veneto con D.G.R. 4203 del 22.12.2004



Unione Europea

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Regione Veneto