

fse 026/05

Il corso di formazione  
Addetto ai servizi turistico-ricettivi  
con competenze in operazioni telematiche

Sintesi dell'esperienza

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

fse 026/05

## Il corso di formazione per “Addetto ai servizi turistico-ricettivi con competenze in operazioni telematiche” FSE 026/05

**Approvato** dalla Giunta Regionale del Veneto con Delibera n. 4203 del 22/12/2004

**Svolto** a Venezia Mestre dal febbraio al luglio 2006

**Partecipanti:** 12 donne disoccupate/inoccupate

La presente pubblicazione viene realizzata al termine del corso di formazione professionale sopra indicato con lo scopo di raccogliere 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 diplomate o laureate disoccupate o inoccupate, 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 giovani donne disoccupate o inoccupate. I risultati del percorso formativo, illustrati nelle pagine che seguono, lasciano intendere come siano state poste tutte le condizioni perché le 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 le 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 sono stati approfonditi anche aspetti connessi alle tecniche di ricevimento e alla gestione ed ani-



Unione Europea



Ministero del Lavoro  
e delle Politiche Sociali



Regione Veneto



#### 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

mazione 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 allieva ha potuto disporre in modo continuativo di personal computer di ultima generazione, videoproiettore, software specializzati per la gestione delle imprese turistiche, connessione a banda larga.

Lo stage, realizzato dalla metà del mese di maggio alla metà di quello di giugno, ha visto le 12 allieve impegnate presso strutture turistiche ricettive (hotel/centri congressi) e presso tour operators/agenzie di viaggio delle province di Venezia, Treviso, e Udine. 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 delle singole corsiste. 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 dalle giovani; tale apprezzamento si è già tramutato, per una parte significativa delle corsiste, 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 le allieve, 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

#### Il corso in cifre

39 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  
13 Aziende di stage coinvolte

#### I docenti

**Giovanna Antoniol**, Lavoro: diritto e orientamento  
**Domenico Brovazzo**, Telematica per i servizi turistici. Società dell'informatica e internet  
**Luana Castelli**, Risorse turistico e culturali del territorio per il turismo collettivo  
**Angela Crompton**, Lingua inglese tecnica  
**Maria Grazia Dammicco**, Risorse turistico e culturali del territorio per il turismo collettivo  
**Roberto Nasato**, Applicativi di office automation ed elementi lan  
**Daniela Paggiaro**, Laboratorio di ricevimento  
**Milo Muffato**, Comunicazione e socializzazione, Animazione dei gruppi  
**Fabio Pazzi**, Organizzazione turistico alberghiera, Marketing e promozione turistica  
**Marianne Zehent**, Lingua tedesca tecnica

#### Gli allievi qualificati

**Francesca Agostini**  
**Lucia Alessi**  
**Federica Boscolo**  
**Jenny Cignarale**  
**Elisa Cullin**  
**Elena Letri**  
**Valentina Marras**  
**Simona Migliore**  
**Deborah Minotti**  
**Claudia Rigato**  
**Monica Joy Rigo**  
**Francesca Scatto**

# La figura professionale

di Fabio Pazzi

Il corso per "Addetto ai servizi turistico-ricettivi con competenze in operazioni telematiche" Fse 026/05 realizzato a Mestre da A.N.A.P.I.A. Regionale del Veneto tra febbraio e luglio 2006, ha inteso formare una figura professionale 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 etc. 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 rappre-

## Hanno detto...

### Le corsiste

**D. Quando ha fatto domanda di partecipare alla selezione di questo corso, dal punto di vista professionale quale era il suo "sogno nel cassetto"?**

Risponde Monica Joy Rigo, allieva del corso. *Il mio "sogno nel cassetto" era quello di fare la guida turistica o comunque di lavorare in qualsiasi modo nell'ambito turistico. E sentivo di aver bisogno di un ulteriore periodo di formazione per inserirmi con una maggiore sicurezza nel mondo del lavoro.*

Risponde Deborah Minotti, allieva del corso. *A dire la verità più che un "sogno nel cassetto" preferirei parlare di aspettative. All'inizio di questo corso ero orientata verso un lavoro che avesse a che fare con l'Agenzia di Viaggio o l'animazione. Una volta giunta al termine del corso, devo dire che non ho cambiato idea, ma anche ammettere di essermi molto interessata anche ad altre attività, quali la creazione di siti web o inerenti al settore alberghiero, ambiti che inizialmente non avevo preso in considerazione.*

Risponde Elena Ietri, allieva del corso. *Il mio sogno nel cassetto era quello di riuscire a sostanziare le mie conoscenze teoriche con una buona dose di operatività per poter più facilmente trovare un lavoro in un'agenzia di viaggi.*

**D. A suo parere, il corso di formazione si interfaccia positivamente con il mondo del lavoro?**

Risponde Elisa Cullin, allieva del corso. *Secondo me questo tipo di corso aiuta a prepararsi in modo adeguato all'inserimento nel mondo del lavoro e, grazie anche allo stage, aggiunge quel tanto di esperienza che quasi tutte le aziende oggi richiedono.*

Risponde Lucia Alessi, allieva del corso. *A mio parere questo corso riesce a fornire importanti connessioni con il mondo del lavoro. L'importante è aver voglia di mettersi in gioco!*

sentino 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, etc. - 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 aspetti 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.

### I docenti

#### D. Quali sbocchi occupazionali possono avere i corsisti partecipanti a un percorso formativo come questo, in relazione alla sua materia?

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.*

#### D. 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.*



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 una solida conoscenza 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 la commercializzazione di tutte le iniziative turistiche. Ma non solo, oggi 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 diretta via internet - e quindi anch'esse diventano un significativo sbocco lavorativo.

Le competenze tecniche maturate durante il corso permetteranno 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.



# Il percorso didattico

di Fabio Pazzi

## Principi e metodologie

La realizzazione dell'azione formativa Fse 26/05 denominata "Addetto ai servizi turistici con competenze in operazioni telematiche" - che si è svolto a Mestre per complessive 900 ore, di cui 560 d'aula e 340 di 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 la concezione 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 fundamentalmente 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 sti-

molare 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 nei 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 socio-economico nel quale si opera.*

La programmazione della fase di attuazione dell'intervento è invece stata imposta 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 socio-economico 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



**Hanno detto...****Le corsiste****D. Le competenze professionali maturate durante gli anni scolastici, in che modo le sono state utili durante il corso?**

Risponde Valentina Marras, allieva del corso. *Sicuramente mi ha aiutato molto l'informatica. A scuola, tra le materie facoltative, ho sempre scelto questa che mi è sempre piaciuta e per la quale ho una certa predisposizione ad imparare in fretta. Le basi che già avevo mi hanno aiutato molto. Altre competenze maturate durante le superiori che mi hanno agevolato durante questo corso sono state sicuramente la lingua inglese e tedesca e il marketing.*

Risponde Jenny Cignarale, allieva del corso. *Mi sono state molto utili soprattutto le competenze acquisite nelle lingue straniere. In tal modo durante il corso ho potuto approfondirle nel migliore dei modi.*

**D. Durante l'attività in aula, quali competenze in particolare pensa di aver maggiormente sviluppato?**

Risponde Elena Ietri, allieva del corso. *Le mie conoscenze informatiche non erano molto approfondite e utilizzavo alcuni programmi, come Word ad esempio, in maniera abbastanza intuitiva. Grazie al corso ho imparato invece ad applicarli in maniera corretta e veloce.*



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.*

Risponde Elisa Cullin, allieva del corso. *Durante le attività d'aula ho approfondito in maniera esaustiva le più significative tematiche inerenti al turismo, fondamentali per il mio futuro nel mondo del lavoro, ma credo che il settore nel quale ho maggiormente sviluppato le mie competenze sia stato quello informatico. Grazie alle lezioni del corso ora riesco a padroneggiare adeguatamente sia il programma per la creazione di siti web dedicati sia l'applicativo gestionale utilizzato in ambito alberghiero.*

Risponde Valentina Marras, allieva del corso. *Durante le attività d'aula ho sviluppato soprattutto le competenze informatiche: ho imparato a costruire un sito internet, ho approfondito e migliorato la mia conoscenza del pacchetto microsoft office, ho imparato ad usare un programma di "booking" per l'Hotel. Ma anche per quanto riguarda le lingue straniere sono riuscita a far tesoro di questa esperienza.*

Risponde Simona Migliore, allieva del corso. *Grazie a questo corso ho sicuramente maturato più conoscenze in campo informatico, dall'uso del pacchetto Microsoft Office al programma Front Page, competenze a parer mio utili, importanti e assolutamente fondamentali per poter inserirsi nel mondo del lavoro. Ho avuto inoltre la possibilità di imparare ad utilizzare un programma adottato da molti albergatori per la gestione della propria struttura ricettiva. Il corso infine mi ha dato anche la possibilità di iniziare ad impraticarmi nella lingua tedesca, che finora non avevo avuto la possibilità di imparare e che ritengo fondamentale nel nostro settore, soprattutto se si intende andare ad operare in un'area come la nostra.*

**D. Quali difficoltà ha riscontrato durante le lezioni in aula?**

Risponde Deborah Minotti, allieva del corso. *Grosse difficoltà non ne ho trovate, forse a volte può essere stato difficile seguire con costanza le 8 ore di lezione. Qualche fatica mi è costato il lavoro di gruppo, non sempre è facile, anche perché preferisco lavorare individualmente.*

Risponde Simona Migliore, allieva del corso. *Inizialmente mi ha un po' spaventato il gergo tecnico usato dai docenti dei moduli più specialistici, un linguaggio che a differenza di chi aveva frequentato gli istituti turistici io non avevo mai approfondito. Ho avuto quindi la necessità di chiedere più volte delucidazioni ai docenti durante le ore di lezione. Altri problemi non ne ho riscontrati, o comunque non così significativi da doverli segnalare.*

Risponde Claudio Rigato, allieva del corso. *Le uniche difficoltà le ho incontrate inizialmente durante le lezioni di tedesco, perché era la prima volta che studiavo questa lingua, non così facile da imparare. Grazie all'ottimo e paziente lavoro della nostra docente sono comunque riuscita a superarle.*

**D. Prima dell'inizio del corso, quale era la sua visione dello strumento informatico applicato al settore turistico?**

Risponde Jenny Cignarale, allieva del corso. *Sapevo dell'esistenza di programmi dedicati al lavoro svolto in un'agenzia di viaggi o gestionali per le strutture alberghiere, ma non molto di più.*

**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

Risponde Federica Boscolo, allieva del corso. *Non ero molto informata riguardo agli aspetti riguardanti l'utilizzo degli strumenti informatici in questo settore e comunque molti di questi aspetti non li conoscevo minimamente.*

Risponde Francesca Scatto, allieva del corso. *Prima di questo corso non sapevo nulla per quanto riguarda gli aspetti informatici legati al turismo, e da questo punto di vista il corso mi ha dato la possibilità di imparare molto.*

#### D. Alla luce del percorso formativo sviluppato, che idea si è fatta delle competenze informatiche applicate al settore turistico?

Risponde Simona Migliore, allieva del corso. *Ho capito che l'utilizzo dello strumento informatico e del software, come succede per molti altri settori, è oramai fondamentale per il anche per quello turistico. Oltre a una migliore e più efficiente organizzazione del lavoro lo strumento informatico permette oggi, tramite internet, nuove e interessanti possibilità di veicolare l'offerta turistica: un'azienda impegnata nel settore, che voglia operare, svilupparsi e crescere, non può oggi prescindere da buon sito web.*

Risponde Federica Boscolo, allieva del corso. *Ormai quasi in tutti gli ambiti professionali è richiesto un corretto utilizzo del computer. Questo vale naturalmente anche per il turismo, per il quale il mezzo informatico risulta anche un efficace strumento di comunicazione e di pubblicizzazione.*

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 specificamente 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



#### I docenti

##### D. 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.*

Risponde Angela Crompton, docente di “Lingua Inglese tecnica”. *La lingua straniera è senz'altro indispensabile nel contesto di un corso come questo, dato che in ambito lavorativo i corsisti si relazioneranno per gran parte del tempo con persone non di madre lingua. Naturalmente il docente è bravo se lo studente è disposto ad accogliere quelle nozioni che l'insegnante cerca di condividere con lui e questo può variare enormemente da soggetto a soggetto. In linea generale la maggiore parte degli studenti di questi corsi trovano un grosso beneficio dalle lezioni e migliorano enormemente le loro capacità tecniche.*



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 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.

### 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.

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, oltre che fornire un adeguato confronto con le realtà professionali esistenti. Il programma del viaggio veniva quindi prima programmato a tavolino dagli stessi corsisti, discusso con la docente con particolare attenzione anche ai servizi turistici da utilizzare. Questi viaggi studio hanno avuto anche la duplice veste di avere valenza tecnico-educativa prima del viaggio con l'ideazione e la progettazione dello stesso oltre che una valenza nella gestione sul campo dell'attività, mirata alla sperimentazione nella conduzione di un ipotetico gruppo turistico in viaggio.

Da ricordare anche la visita alla Borsa Internazionale del Turismo, unanimemente e internazionalmente riconosciuta quale principale vetrina del settore turistico.



Nello specifico, i viaggi studio programmati sono stati i seguenti:

*\_Agenzia Viaggi e Miraggi di Treviso.* Il viaggio di studio si è proposto a far acquisire agli allievi, attraverso la visita ad una agenzia di viaggio di Treviso, un panorama più vasto per quanto riguarda le proposte e i servizi offerti nel settore turistico in Italia ed in Europa. In particolare è stata approfondita la conoscenza di un settore emergente nel panorama dell'offerta turistica, il “turismo responsabile”, nel quale è specializzata l'agenzia visitata. Particolare attenzione è stata rivolta anche alle problematiche riguardanti la mission aziendale e le strategie di marketing.

*\_Centro di Educazione ambientale di Eraclea e litorale del Cavallino.* L'obiettivo primario di questo viaggio di studio è stato quello di conoscere più approfonditamente una area significativa del territorio veneziano, con un itinerario comprendente le lagune di Caorle e di Venezia e la visita all'importante Centro di Educazione ambientale di Eraclea Mare e alla mostra sui casoni e sulla storia e la natura del territorio limitrofo. La visita è continuata con itinerario a piedi da Saccagnana a Lio Piccolo lungo l'argine della laguna di Venezia. Tutta la giornata è stata gestita dalla docente Luana Castelli con la modalità della simulazione della conduzione di un gruppo lungo l'itinerario.

*\_La BIT 2006 di Milano.* La visita alla BIT 2006 ha dato la possibilità alle corsiste di effettuare una *full-immersion* nella più importante rassegna di proposte e servizi offerti in Italia ed nel mondo. In questa giornata è stato possibile visitare alcuni padiglioni particolarmente impor-

**Hanno detto...****Le corsiste****D. Che esperienza è stata quella dello stage? Quale i risultati ottenuti?**

Risponde Federica Boscolo, allieva del corso. *Giudico l'esperienza di stage molto positiva e utile per apprendere non solo competenze e metodologie di lavoro, ma anche corretti approcci e comportamenti. È stata una delle cose più significative del corso, perché mi ha permesso di mettere in pratica le molte cose imparate durante le lezioni d'aula del corso e nella mia precedente formazione. Per quanto mi riguarda lo stage ha avuto i risultati sperati e grazie ad esso sono riuscita ad inserirmi nel mondo del lavoro, nell'ambito che ho sempre desiderato.*

Risponde Simona Migliore, allieva del corso. *L'esperienza di stage è stata sicuramente interessante e fondamentale per la mia formazione personale e professionale. Il riscontro è stato molto positivo: ho trovato un ambiente sereno e molto disponibile, che mi ha davvero aiutato a crescere. Lo stage inoltre ti aiuta fattivamente nelle future scelte professionali in quanto ti dà la possibilità, sperimentandolo, di capire se ciò che stai facendo è realmente quello che vorresti fare.*

tanti per la figura professionale proposta dal corso – quale ad esempio il Padiglione 12 “Bit for Job – Formazione e lavoro del turismo” - ed si è avuta la possibilità di partecipare al seminario “I cento mestieri del turismo”. Nel pomeriggio la visita è proseguita con la partecipazione al seminario a cura di Bit for Job “Il mio mestiere è: turismo on-line. Casi di successo e prospettive di lavoro” e al seminario “Il mio mestiere è: operatore incoming, ovvero organizzare turismo ed eventi in Italia”.

**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 13 sedi stage, per la maggior parte agenzie di viaggio e tour organizer dell'ambiente veneziano e trevigiano. Un altro gruppo di corsiste ha invece svolto il proprio stage in alberghi e hotel individuati nelle aree a maggiore vocazione turistica, quali Venezia, litoraneo e Marca Trevigiana. Da segnalare infine una significativa esperienza di stage svolta presso un'azienda di Venezia leader nel settore della prenotazione di crociere 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;

**Gli affiancatori di stage****D. In riferimento al mondo del lavoro, quali sono, a suo avviso, i punti di forza di un'esperienza di stage, e in particolare di una quale quella svolta in una struttura come la vostra?**

Risponde Matteo Dandolo, manager di Villa Pace Park Hotel Bolognese Preganziol, sede di stage. *Per uno stagista i punti forza di un'esperienza diretta presso il nostro hotel è il rapporto lavorativo che l'allievo/a deve affrontare quotidianamente con i colleghi di lavoro e soprattutto con la clientela. Questo passo decisivo è da un lato lo scoglio principale che lo studente deve affrontare dove la teoria imparata sui banchi di scuola viene messa in pratica nel lavoro di ricevimento (front office)*

Risponde Alessandro Fornasier, Direttore dell'Hotel Antiche Figure di Venezia, sede di stage. *Essendo la nostra una piccola struttura, gli allievi hanno la possibilità di osservare come si svolge quotidianamente la gestione dell'hotel nella sua complessità, cosa di cui difficilmente si ha percezione in strutture di maggior grandezza. Inoltre, giocoforza, non si può sottrarsi al contatto con il cliente (sia personalmente che telefonicamente), che è la base del lavoro alberghiero!*

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

Risponde Matteo Dandolo, manager di Villa Pace Park Hotel Bolognese Preganziol, sede di stage. *Certamente il corso formativo prima dello stage apre le porte e soprattutto la mente a quello che sarà il futuro dell'allievo/a in questo tipo di lavoro, dove esperienza e professionalità saranno poi acquisite gradualmente e sostanziate durante la propria carriera lavorativa.*

**D. Ritieni che a conclusione dello stage nella sua azienda la corsista abbia raggiunto un livello tecnico soddisfacente?**

Risponde Alessandro Fornasier, Direttore dell'Hotel Antiche Figure di Venezia, sede di stage. *Il livello raggiunto è strettamente collegato all'interesse dimostrato dal singolo allievo/a. Se l'allievo è ricettivo possiamo tranquillamente affermare che terminato lo stage è in grado di affrontare un turno di lavoro, magari non di primo piano ma sicuramente potrebbe già inserirsi nel mondo "hotel". Se invece non è "ricettivo", o meglio se manca l'impegno e la voglia di imparare, nessun percorso lo può aiutare!*

\_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'esauriva 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.

## Hanno detto...

### Le corsiste

#### D. Che giudizio complessivo dà sul corso di formazione nella sua globalità?

Risponde Federica Boscolo, allieva del corso. *Ritengo il corso di formazione adatto per chi desidera crescere professionalmente nell'ambito turistico, un buon strumento per imparare a "vivere" e a gestirsi nel mondo del lavoro. Reputo ottime le uscite organizzate (come ad es. quelle alla BIT di Milano e all'agenzia di viaggio che si occupa di turismo sostenibile, che ci hanno mostrato quanti e diversi possono essere i modi di fare turismo), mentre sarebbero forse da approfondire le lezioni pratiche. Fondamentale è stato anche lo stage aziendale che ci ha permesso di mettere in pratica alcune delle "moduli" svolti in aula.*

Risponde Simona Migliore, allieva del corso. *Ho trovato il corso, nella sua globalità, molto interessante, anche se alcune materie dovrebbero contenere un numero maggiore di ore dedicate alle esercitazioni pratiche. Sono comunque molto contenta dell'esperienza fatta, un'esperienza che consiglieri sicuramente a chi vuole inserirsi in questo settore.*

### I docenti

#### D. Ritieni 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 e alla fine del corso quasi tutte hanno raggiunto l'obiettivo di approfondire la conoscenza delle principali strutture lessicali e morfologiche della lingua e le strutture della comunicazione scritta ed orale, riuscendo nel contempo a costruirsi un lessico tecnico specifico che ha permesso loro un'immediata operatività.*

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.

#### 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 un 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 riguarda il corso per "Addetto ai servizi turistici con competenze in operazioni telematiche" Fse 026/05 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 stato 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, relazionando 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 della valutazione.



# 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'im-

patto 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