

**PROGETTO RESORT COD. cod 32756**

# **Report e studi**

DOTT. MAURELLA ROBERTO

ANDREA GIAMMATTEI

**METODOLOGIA:** il seguente lavoro si pone l'obiettivo di analizzare il contesto di riferimento in cui va ad operare la figura professionale in questione e gli eventuali sbocchi occupazionali – professionali.

Il seguente progetto nasce da un'analisi svolta da Confesercenti e Confcommercio sui fabbisogni formativi della Provincia di Lucca, dalla quale è emerso un bisogno significativo da parte delle imprese del commercio, ad usufruire di professionalità che riescono a supportare le strategie di sviluppo del mercato e offrire un servizio più qualificato anche nel rapporto diretto con la clientela e gli addetti del settore.

Il fatto che in questa occasione la Provincia di Lucca abbia deciso di mettere direttamente a bando un percorso ben definito, che riguarda la realizzazione di un progetto formativo finalizzato all'acquisizione di competenze spendibili nel settore turistico e ristorativo, costituisce un punto di partenza fondamentale nella genesi progettuale del percorso.

L'amministrazione Provinciale di Lucca, infatti, ha rilevato la necessità di fornire un'offerta professionale adeguata alle attuali richieste del settore, che negli ultimi anni ha subito una costante sollecitazione ad una maggiore qualificazione, per l'influsso evidente della crisi economica mondiale.

I settori del turismo e del commercio negli ultimi anni sono andati soggetti a forti processi di ristrutturazione e ammodernamento, che logicamente avrebbero dovuto portare, almeno nel medio-lungo periodo, ad un aumento nella dimensione nelle imprese e non ad una sua contrazione. Questo aspetto è senza dubbio un campanello di allarme su come le imprese presenti riescono ad affrontare i mutamenti di mercato, e che indica un'effettiva difficoltà ad un adeguamento professionale e gestionale al passo con il processo di cambiamento presente nel mercato. Anche questa è una ragione importante per orientare i giovani a formare le proprie competenze nelle aree in cui c'è maggiore necessità, nelle aree cioè in cui le imprese hanno maggiore necessità di sopperire allo squilibrio che si è venuto a creare.

Si evince una situazione complessa e ricca di difficoltà (abbassamento dei livelli di competitività, flessione dei consumi, mancata crescita del PIL): questo fa pensare alla necessità di un rafforzamento dell'economia provinciale soprattutto dal punto di vista turistico-ricettivo e per questo risulta fondamentale renderla pronta e preparata ad ogni evenienza e richiesta da parte del cliente (per una disamina delle aspettative del turista, cfr. *Analisi motivazionale della domanda turistica 2009*, Osservatorio provinciale per la

valutazione dell'impatto economico ed occupazionale del turismo: Provincia di Lucca – Centro Studi Turistici di Firenze).

Il percorso formativo proposto trae spunto in primo luogo proprio dal bando e dimostra che tale esigenza formativa sia stata già perfettamente individuata dalla Provincia stessa.

Ne è seguita un'approfondita analisi frutto dell'interazione tra i partner basata sulla disamina dei profili oggi più richiesti dal mercato delle professioni nel settore ricettivo e turistico.

Il progetto intende fornire una risposta concreta alle esigenze di maggiore professionalità del personale di molte aziende del settore ricettivo e turistico, soprattutto quelle di più piccole dimensioni, tra l'altro molto rappresentative del contesto produttivo locale.

Il progetto è stato pensato in modo tale da tenere conto dello sviluppo territoriale, per cui si è allineato alle più recenti iniziative locali (in particolare cfr. *Piano triennale di promozione turistica della Provincia di Lucca, Anni 2007-2009* e inoltre cfr. *Protocollo d'Intesa per la promozione di un Patto Formativo Locale nella Filiera dei Beni Culturali, Cultura e Turismo*, Febbraio 2010).

I partecipanti al corso avranno la possibilità di sperimentare gran parte delle competenze acquisite e soprattutto di affinare la capacità di relazionarsi con il pubblico durante manifestazioni di richiamo, eventi di carattere gastronomico e nell'ambito di incontri con professionisti del settore alimentare e medico, degustazioni e cene sui temi della alimentazione e della salute.

Fra gli scopi principali del progetto ricordiamo:

- promuovere il riconoscimento e la valorizzazione dei piatti e di tipologie specifiche di menu legate a determinati territori;
- operare in collaborazione con i ristoratori e con gli enti pubblici competenti per la maggior tutela della qualità delle produzioni;
- coordinare le manifestazioni promozionali, tecniche e culturali sui cibi e le bevande, realizzare materiale documentario e promozionale per favorire la conoscenza dei piatti da ogni punto di vista;
- stimolare la cultura culinaria anche attraverso la creazione di centri di documentazione, di convegni, di manifestazioni espositive;
- promuovere la valorizzazione delle risorse ambientali, paesaggistiche, artistiche, storiche e culturali dei territori;

- costituire una rete di collaborazione per favorire l'animazione territoriale e lo sviluppo economico e sociale.

Quella del "mangiar sano" è una tradizione da sempre radicata nella cultura della popolazione del territorio della Provincia di Lucca, oltre a costituire una risorsa imprescindibile per l'economia del territorio.

In riferimento ai temi e agli obiettivi programmatici indicati nel *Nuovo patto per uno sviluppo qualificato e maggiori e migliori lavori in Toscana*, il Progetto risponde in particolare alle seguenti aree progettuali:

- competitività e sostenibilità dei territori rurali e dell'offerta turistica e commerciale
- arricchimento di risorse umane e dei contesti aziendali al fine di perseguire l'obiettivo di competere in modo sempre più spinto sui mercati mondiali con prodotti e servizi di qualità
- diffusione di conoscenza e acquisizione di competenze specifiche dirette a garantire alcuni aspetti oramai irrinunciabili legati alla sicurezza alimentare, alla tracciabilità, alla qualità
- strumento di supporto all'intero territorio rurale in termini di occupazione, di servizi e sviluppo sostenibile
- attenzione alle complesse e integrate problematiche che attengono allo sviluppo sostenibile delle attività turistiche e commerciali
- strumento complementare per altri importanti progetti realizzati nel settore commerciale per la valorizzazione della rete commerciale del territorio e per il sostegno al commercio di vicinato realizzati dalla Regione Toscana, le Associazioni di categoria del settore, i Centri di Assistenza Tecnica alle imprese (D.lgs 114/98), il Sistema camerale (Vetrina Toscana, Vetrina Toscana a Tavola, i Progetti relativi alla creazione di Centri naturali commerciali, di reti distributive e di empori polifunzionali; il Progetto Integrato sui negozi e mercati storici di tradizione, ecc.)

È proprio dall'analisi di questi obiettivi (identificate con coerenza anche dal documento *Attività di promozione economica per le risorse dell'agricoltura, dell'artigianato, della PMI industriale e del turismo Anno 2009*) che si capisce come sia necessaria la formazione di figure professionali che sappiano gestire le strutture ristorative (ma anche quelle ricettive con la parte ristorativa) in maniera efficace ed efficiente, innovativa e che sappia rispondere al grande mutamento del mercato (cfr. *Imprese, occupazione e andamenti economici nel turismo, Rapporto 2010* - A cura dell'Ufficio Studi di Unioncamere Toscana per conto dell'Osservatorio regionale sul Turismo) causato in questi ultimi anni dalla crisi.

Dal progetto emerge l'idea che solo chi saprà dirigere, organizzare e rendere elastica una struttura ristorativa e ricettiva sarà in grado di proseguire il proprio cammino e quindi le figure professionali in uscita dal percorso avranno tutte le caratteristiche necessarie ad affrontare queste sfide.

## **Risposta offerta dal progetto**

Il contributo del presente progetto/corso al contesto locale risiede nella possibilità di offrire alla popolazione in età attività stanziata sul territorio, diplomati, studenti universitari, laureati, occupati e inoccupati che necessitano di raggiungere un adeguato livello di competenza per poter migliorare la propria posizione/inquadramento o accedere al mercato del lavoro, una precisa professionalità spendibile nel vasto comparto della ricezione turistica.

La professionalità formata (Responsabile di coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di ristorazione), inoltre, ha un ampio raggio di inserimento in quanto opera in un'area trasversale ad ogni tipo di attività e di prodotto.

Il progetto intende anche fornire una risposta concreta alle esigenze di maggiore professionalità del personale in aree da sempre trainanti per lo sviluppo dell'economia locale, come appunto quello delle strutture ricettive/ristorative e turistiche.

In particolare è stata riscontrata una maggiore richiesta di operatori che siano in possesso anche di conoscenze sulla gestione dei sistemi di promozione e marketing, ma anche di operare gestione delle vendite (strumenti informatici e telematici).

Un responsabile o un coordinatore in generale, deve cioè affrontare le evoluzioni del mercato e usufruire degli strumenti comunicativi più innovativi per rispondere al meglio alle sfide competitive del mercato. Le strutture ristorative/ricettive che intendono consolidare e sviluppare il proprio mercato, hanno quindi bisogno di professionalità adeguate e competenti, in grado di utilizzare e comprendere tutti gli strumenti operativi che rendono più facilmente raggiungibili gli obiettivi di mercato.

Nel contesto descritto risulta evidente l'impatto positivo che possa avere sul comparto turistico il seguente progetto, che ha portato alla creazione di professionalità qualitativamente coerenti con le esigenze attuali, formando coloro che intendono operare nel settore tenendo conto anche di materie quali l'informatica, la lingua inglese, la gestione e l'amministrazione delle risorse umane, le strategie di pianificazione delle attività, il monitoraggio del funzionamento dell'azienda nei termini degli obiettivi fissati, la comunicazione efficace e le politiche promozionali; dando quindi un grosso contributo alla diversificazione e allo sviluppo dell'economia locale.

La tenuta del progetto è stata assicurata dalla rete creata mediante il supporto dei soggetti sostenitori tra cui:

- Università degli Studi di Siena – Corso di Laurea in Scienze della Comunicazione
- Confesercenti Lucca
- Confesercenti Versilia
- CCLAA
- APT
- Confcommercio Lucca

Questi soggetti, fortemente integrati all'interno del settore del commercio, hanno offerto una costante tenuta del progetto.

Infine, la presenza costante ed il monitoraggio stabile di tutto il percorso hanno consentito agli utenti di essere seguiti in maniera completa.

## **Autonomia e integrazione rispetto ad altre iniziative locali**

Il progetto nasce da un partenariato forte e che possiede forti testimonianze della richiesta di attività di questo tipo: ciò costituisce garanzia di tenuta in termini di autonomia rispetto ad eventuali ulteriori iniziative di formazione in campo turistico-ricettivo e commerciale

L'iniziativa si integra pienamente con :

- **Protocollo di intesa per la promozione di un patto Formativo Locale nella filiera dei beni culturali, cultura e turismo**
- Linee guida per la definizione del **Piano Triennale di Promozione Turistica (2006-2009)**
- **Programma Locale di Sviluppo della Provincia di Lucca** del giugno 2005. Asse A Innovazione, Misura A.5 Turismo e Asse A Innovazione, Misura A6 Commercio.
- Protocollo **“Benvenuti in Toscana”** con il quale, d'intesa con le associazioni di categoria del settore e delle associazioni dei consumatori, sono definiti standard e comportamenti riferiti alle strutture ricettive e alla loro gestione, finalizzati a qualificare il livello dell'accoglienza al turista in stretto rapporto con il Protocollo **“Vetrina Toscana”** le imprese del settore agro-alimentare e dell'artigianato di qualità.
- **Progetto Qualità**, promosso dalla Provincia di Lucca e dalla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Lucca, finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi e delle strutture nel settore turistico ricettivo del territorio, che a sua volta si inserisce nel protocollo regionale Benvenuti in Toscana.

Tutte queste iniziative in atto indicano come la via dello sviluppo “sostenibile” passi dalla valorizzazione del territorio come “capitale” costituito dall'insieme dei suoi elementi caratteristici tra cui il turismo. Si punta pertanto, ad una forte integrazione economica tra ambiente, turismo, agricoltura, commercio come elementi fondamentali per l'ulteriore potenziamento del territorio.



## I dati del progetto

### *Il percorso*

UF n.	Contenuti	ORE aula	ORE Laboratorio	ORE totale
1	Informatica	16	20	36
2	Lingua Inglese	40		40
3	Pianificazione e gestione delle relazioni interne-esterne	36		36
4	Gestione e amministrazione delle risorse umane	60		60
5	Operatività e organizzazione di una struttura ristorativa-ricettiva	30	40	70
6	Strategie e pianificazione delle attività economiche di un'azienda	50		50
7	Le politiche promozionali e tecniche di marketing	48		48
8	Sicurezza sui luoghi di lavoro	10		10
9	Cultura di genere e normative del lavoro	10		10
10	Stage	240		240
	<b>Totale durata</b>	<b>540</b>	<b>60</b>	<b>600</b>

Le ore previste, 600, sono state tutte erogate nel rispetto dell'articolazione iniziale e delle unità formative. Anche lo stage è stato svolto per l'intero ammontare di ore.

### *Gli allievi*

	Allievi previsti	Allievi ad inizio corso	Allievi ammessi successivamente	Allievi ritirati	Allievi ammessi esame finale	Allievi qualificati
<i>Maschi</i>	5	4	3	4	3	2
<i>Femmine</i>	5	6	2	5	3	3
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

Il progetto è stato pensato per 10 allievi di cui almeno il 50% di sesso femminile. Ad inizio corso tale percentuale è stata rispettata; successivamente, una serie di ritiri hanno reso

necessario il reintegro del numero iniziale con successive ammissioni. Prima della prova finale per il rilascio dell'attestazione di qualifica, tuttavia, solo 6 allievi avevano i requisiti per essere ammessi all'esame finale. Di questi 5 si sono presentati e hanno ottenuto la certificazione prevista, 3 donne e 2 uomini.

	Presenze	Assenze	% assenza	Valutazione corso	Valutazione stage	Valutazione esame	Valutazione finale
Allievo 1	507	93	15,5%	100	97	100	100
Allievo 2	445	155	25,8%	82	90	85	84
Allievo 3	470	130	21,7%	84	62	90	88
Allievo 4	423	177	29,5%	82	81	91	88
Allievo 5	421	179	29,8%	80	70	90	87

Dalle presenze degli allievi si ravvisa una situazione al limite per 2 allievi che però sono allievi ammessi a corso iniziato

Complessivamente le valutazioni degli allievi qualificati risultano molto buone le quali, collegate ai contatti con il mondo del lavoro avvenuti al termine del percorso, fanno presagire ad una loro occupazione in tempi brevi.

### *Customer satisfaction*

<b>CARATTERISTICA</b>	<b>Giudizio da 0 a 3</b> Legenda: 0 carente ó 3 ottimo
valutazione globale sul corso: il corso è stato valutato positivamente nel suo complesso	
<i>Raggiungimento degli obiettivi del corso</i>	2
<i>Funzionalità per l'attività professionale</i>	2
<i>Il corso ha incrementato le sue conoscenze:</i>	2
<i>Esercitazioni ed esempi trovano applicabilità nel lavoro:</i>	1
<i>I tempi di svolgimento del corso sono stati in linea con le esigenze del programma</i>	2
<b><i>Adeguatezza della documentazione:</i></b>	
a) Dispense specifiche del corso	
<b><i>Docenti e personale</i></b>	

<b>Docente 1 : MONICA OCCHINI</b>	
1) Efficacia dell'intervento del docente	3
2) Padronanza argomento	3
3) Chiarezza espositiva	3
4) Interazione con l'aula	3
<b>Docente 2: TORRISI GAETANO</b>	
1) Efficacia dell'intervento del docente	3
2) Padronanza argomento	3
3) Chiarezza espositiva	3
4) Interazione con l'aula	3
<b>Docente 3:TALINI SANDRO</b>	
1) Efficacia dell'intervento del docente	2
2) Padronanza argomento	2
3) Chiarezza espositiva	2
4) Interazione con l'aula	3
<b>Docente 4: CASOTTI LUCA</b>	
1) Efficacia dell'intervento del docente	3
2) Padronanza argomento	3
3) Chiarezza espositiva	2
4) Interazione con l'aula	2
<b>Docente 5: MASINI MAURIZIO</b>	
1) Efficacia dell'intervento del docente	3
2) Padronanza argomento	3
3) Chiarezza espositiva	3
4) Interazione con l'aula	3
<b>Docente 6: DE RACO STEFANO</b>	

1) Efficacia dell'intervento del docente	3
2) Padronanza argomento	3
3) Chiarezza espositiva	3
4) Interazione con l'aula	3
<b>Docente 7: ZINGONI LUCIA</b>	
1) Efficacia dell'intervento del docente	1
2) Padronanza argomento	2
3) Chiarezza espositiva	1
4) Interazione con l'aula	2
<b>Docente 8: NIGRO GIUSEPPINA</b>	
1) Efficacia dell'intervento del docente	3
2) Padronanza argomento	2
3) Chiarezza espositiva	3
4) Interazione con l'aula	3
<b>Docente 9: MAZZI MICHELE</b>	
1) Efficacia dell'intervento del docente	2
2) Padronanza argomento	2
3) Chiarezza espositiva	2
4) Interazione con l'aula	2
<b>Docente 10: BARBARA TINELLI</b>	
1) Efficacia dell'intervento del docente	2
2) Padronanza argomento	2
3) Chiarezza espositiva	2
4) Interazione con l'aula	2
<b>Docente 11: LUCCHESI DONATA</b>	
1) Efficacia dell'intervento del docente	2
2) Padronanza argomento	2

3) Chiarezza espositiva	2
4) Interazione con l'aula	2
<b>TUTOR : GIAMMATTEI ANDREA</b>	
Presenza alle lezioni	3
Interazione con l'aula	3
Capacità di problem solving	3
<b>TUTOR: MARTINA EVANGELISTA</b>	
Presenza alle lezioni	3
Interazione con l'aula	3
Capacità di problem solving	3

Dalle rilevazioni della Customer satisfaction emerge una complessiva soddisfazione per il corso. Si rilevano, nello specifico delle punte di soddisfazioni per alcuni docenti (Torrisi, Occhini, De Raco, Nigro) e per il tutor.

Criticità si rilevano invece per la docente Zingoni Lucia, dal momento che la docente, trattando un argomento come la “gestione di impresa”, non è riuscita ad aggiornare e rendere pratici gli argomenti trattati.

Altre criticità sono state riscontrate nelle unità formative della sicurezza e cultura di genere la cui brevità (10 ore in tutto) non ha avuto effetti sull'efficacia dell'intervento e per i quali ci sono state difficoltà per esprimere una valutazione finale. Tuttavia il riscontro è stato particolarmente utile per le agenzie formative in vista di un futuro svolgimento di tali attività.