



**SERVIZI DI FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE IN MATERIA DI MIGLIORAMENTO
DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI TRA LE DIVERSE COMPONENTI DELLA CATENA DEL
VALORE NEL TURISMO**

RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA
(art. 23, comma 15. D.Lgs. 50/2016)

RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA

La Regione Basilicata intende avviare un percorso di formazione degli operatori turistici pubblici e privati volto allo sviluppo di competenze in materia di miglioramento della qualità dei servizi tra le diverse componenti della catena del valore nel turismo, nella consapevolezza che la qualità dei servizi di ricettività e di accoglienza costituisce il fattore decisivo che condiziona la preferenza dei visitatori e che, di conseguenza, incide sulla competitività delle destinazioni turistiche a livello nazionale ed internazionale.

Il progetto, dal carattere sperimentale, replicabile su scala più vasta, è pertanto volto a migliorare le conoscenze e competenze professionali degli attori della filiera turistica, sia pubblici che privati, sul tema della qualità in relazione alle diverse tipologie di servizi ed alle sempre più numerose nicchie della domanda turistica.

Le attività contemplate riguardano l'attuazione del sottoprogetto denominato "Progetto Qualità" consistente in servizi formativi e di sensibilizzazione, previsti in un più articolato "Progetto regionale di Eccellenza per il rilancio della competitività turistica italiana- "SASSI che il mare ha consumato... -Cultura Sapori Sole e Mare della Basilicata" di cui alle DGR n. 537/2011 e successive DGR n. 327/2012 e n.991/2012, cofinanziato ai sensi dell' Art.1 comma 1228 L.27 dicembre 2006 n.296 modificato dall'art. 18 della Legge 18 giugno 2009, n. 69.

Obiettivo principale del "Progetto Qualità" è aumentare la competitività dell'offerta turistica integrata attraverso la conoscenza e l'implementazione di un sistema di miglioramento della qualità nelle varie componenti della filiera.

I servizi e le attività, per la realizzazione dei quali, è attestata una dotazione finanziaria massima di € 403.853,72, sono riassumibili nelle seguenti Linee:

- Linea di attività n. 1- "Servizi di formazione", rivolta ad operatori sia pubblici che privati.
- Linea di attività n. 2- "Ideazione, di linee guida per un "PROGRAMMA DELLA QUALITÀ".
- Linea di attività n. 3 -"Azioni di sensibilizzazione".

L'attività 1 **"Servizi di formazione"** è relativa alla realizzazione di 5 aule composte ciascuna da massimo 15 operatori turistici, culturali, enogastronomici operanti sia nel pubblico che nel privato. Ogni sessione formativa (aula), nell'arco di 42 ore complessive, distribuite in tre giornate continuative al mese in un arco temporale massimo di due mesi, affronterà tematiche quali:

1. "Itinerari turistici da percorso a prodotto";
2. "il networking marketing per il turismo: l'importanza della rete e della collaborazione";
3. "Progettare e organizzare una destinazione e una offerta turistica di successo";
4. "best practice su sistemi di miglioramento continuo della qualità nella filiera turistica";
5. "il sistema delle imprese e destinazioni di qualità";
6. "impatto della qualità sul sistema competitivo";
7. "Web marketing e social influencer";
8. "Posizionamento competitivo";
9. "Destination experience".

Le lezioni saranno tenute da docenze altamente qualificate con diversificata esperienza quinquennale in materia di sviluppo di prodotti turistici, progettazione integrata, destination management, offerte turistiche integrate, sviluppo di strategie di comunicazione e social marketing, sviluppo di programmi volontari di miglioramento continuo della qualità in ambito turistico, sviluppo di campagne promo-pubblicitarie attraverso mezzi tradizionali e digitali, sotto la supervisione metodologica e consulenza scientifica prestata da un coordinatore con una esperienza decennale nella gestione di attività formative in ambito turistico,

coadiuvati, infine, da junior con esperienza biennale esperienza nella gestione e monitoraggio, reportistica, assistenza d'aula di attività formative.

Sono previste inoltre testimonianze di esperienze di successo in materia di implementazioni di sistemi di qualità nei servizi turistici.

Il percorso formativo si completerà infine con la organizzazione ed attuazione di site visit, nell'ambito delle quali i partecipanti al percorso formativo potranno conoscere e sperimentare direttamente le migliori e più innovative esperienze certificate di percorsi di miglioramento continuo della qualità dei servizi, in Italia e/o all'estero.

L'attività 2 **"Ideazione, di linee guida per un "PROGRAMMA DELLA QUALITÀ"** consisterà nella ideazione di linee guida per un "PROGRAMMA DELLA QUALITÀ" delle varie componenti della catena del valore, da mettere a disposizione di imprese del settore e pubbliche amministrazioni ai fini di una volontaria implementazione nella propria organizzazione di sistemi di sviluppo continuo e controllo della qualità dei servizi erogati al turista.

L'attività 3 **"Azioni di sensibilizzazione"** è finalizzata, infine, a sviluppare una cultura dell'accoglienza turistica, a partire dal coinvolgimento attivo dei cittadini che, nella veste di "ambasciatori del turismo regionale", possano diventare il primo "biglietto da visita" del turismo del proprio territorio. Sono previsti seminari divulgativi, campagne di sensibilizzazione sul valore della accoglienza turistica di qualità.

Nell'ambito delle azioni di sensibilizzazione è inoltre prevista una azione sperimentale finalizzata ad ampliare le competenze linguistiche di base di operatori del commercio, vigili urbani, operatori di servizi turistici, attraverso l'apprendimento di "mini lingua", da intendersi come apprendimento delle frasi standard più comuni nella lingua inglese, nell'ottica di fornire le prime informazioni a turisti stranieri. A tale scopo l'azione si concretizzerà nella ideazione ed attuazione di cinque "mini corsi", da ambientare nei medesimi ambiti territoriali della attività formativa di cui alla Linea 1 e nell'arco temporale di attuazione del servizio generale oggetto della gara, con costi di nolo aula, materiale d'aula e docenza madrelingua a carico dell'importo a base d'asta.

L'attuazione delle attività e servizi contemplati nelle Linee, come sopra riassunte, prevede, una necessaria complessa logistica di supporto, comprensiva del nolo aule formative e per corsi di "mini lingua" e fornitura di materiale didattico, soggiorno dei partecipanti alle sessioni formative, soggiorno e viaggio per site visit.

La sperimentazione di un siffatto percorso formativo e di sensibilizzazione, potrà essere replicabile auspicabilmente su scala più vasta in vista dell'appuntamento del 2019 con Matera Capitale della Cultura europea che si caratterizzerà anche per la qualità dell'accoglienza che gli operatori pubblici e privati sapranno organizzare.

Le risultanze del percorso saranno anche visibile nella aumentata cultura della accoglienza e del valore del proprio territorio e delle proprie tradizioni di ospitalità tra i cittadini, scolaresche, piccoli commercianti di servizio.

Non ultimo risultato è dato dalla stessa costituzione delle aule e dal soggiorno condiviso, sia nello svolgimento delle sessioni formative che nelle site visit, che potranno favorire, anche attraverso la condivisione di momenti informali, scambio di esperienze ed alleanze virtuose tra i diversi attori della "catena del valore" delle destinazioni turistiche regionale e del sistema regionale di offerta turistica.