



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

CALCOLO DEGLI IMPORTI PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI
(art. 23, comma 15, D.Lgs. 50/2016)

Sommario

Premessa	3
Valutazione dei costi	3
<i>Costo del personale</i>	3
<i>Costi per soggiorno partecipanti</i>	5
<i>Costi per nolo aule e cancelleria</i>	7
<i>Costi per site visit</i>	7
<i>Costi per campagna di sensibilizzazione</i>	8
Riepilogo costi e determinazione base d'asta	8

CALCOLO DEGLI IMPORTI PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Per la stima della base d'asta si è tenuto conto del livello dei costi sostenuti dall'Amministrazione regionale, in sede di finanziamento di progetti formativi sul territorio regionale, nonché di un'analisi dei costi di mercato per campagne informative e per logistica in strutture ricettive classificate minimo tre stelle.

Le principali tipologie di costo sono rappresentate da:

1. personale del gruppo di lavoro;
2. soggiorno partecipanti aule formative, nolo aule e materiale d'aula;
3. docenza e nolo aule per i corsi di "mini lingua";
4. *site visit*;
5. ideazione e realizzazione di azioni di sensibilizzazione e ideazione "Linee guida qualità";
6. giornate di presentazione delle attività e presentazione dei risultati.

Valutazione dei costi

Costo del personale

Una prima tipologia di costo è sicuramente rappresentata dai docenti e dalle professionalità impegnate nelle attività formative, nella campagna di sensibilizzazione e nella ideazione delle linee guida di qualità. In particolare, si richiede all'Appaltatore l'impegno a garantire, per ciascuna Linea di attività e per un determinato numero di giorni, figure professionali di seguito elencate.

1. "Linea 1 – Servizi di formazione" e *site visit*:
 - almeno n. 1 coordinatore con funzioni di supervisione metodologica e consulenza scientifica, con 10 anni di esperienza nella gestione di attività formative in ambito turistico, che dovrà garantire un impegno di almeno 20 giornate/uomo nell'arco di tre mesi;
 - almeno n. 2 esperti con 5 anni di esperienza in materia di sviluppo di prodotti turistici, progettazione integrata, *destination management*, offerte turistiche integrate, che dovranno garantire ciascuno un impegno di almeno 13 giornate/uomo in attività formative nell'arco di due mesi;
 - almeno n. 2 esperti con 5 anni di esperienza in materia di implementazione e sviluppo di strategie di comunicazione e *social marketing*, che dovranno garantire ciascuno un impegno di almeno 13 giornate/uomo in attività formative nell'arco di due mesi;
 - almeno n. 2 esperti con 5 anni di esperienza in materia di percorsi di miglioramento continuo della qualità in ambito turistico, che dovranno garantire ciascuno un impegno di almeno 13 giornate/uomo in attività formative nell'arco di due mesi;
 - almeno n. 5 junior con 1 anno di esperienza nella gestione e monitoraggio, reportistica, assistenza d'aula, di attività formative, che dovranno garantire ciascuno un impegno di almeno 10 giornate/uomo nell'arco di due mesi;
 - almeno n. 5 testimonial, che dovranno garantire ciascuno un impegno di almeno 5 giornate/uomo ciascuno nell'arco di due mesi.
2. "Linea 2 – Ideazione di linee guida":
 - Almeno n. 1 esperto con 5 anni di esperienza in materia di sviluppo di programmi volontari di miglioramento continuo della qualità in ambito turistico, che dovrà garantire un impegno di almeno 5 giornate/uomo nell'arco di due mesi per ideazione Linee guida qualità.
3. "Linea 3 – Azioni di sensibilizzazione":

- almeno n. 1 esperto con 5 anni di esperienza in materia di sviluppo di campagne promozionali pubblicitarie attraverso mezzi tradizionali e digitali, che dovrà garantire un impegno di almeno 10 giornate/uomo nell'arco di due mesi per azioni di sensibilizzazione;
- almeno n. 1 junior madrelingua inglese con 2 anni di esperienza di insegnamento con tecniche di apprendimento veloce, che dovrà garantire un impegno di almeno 10 giornate/uomo nell'arco di due mesi per docenza corsi di "minilingua";

Tali considerazioni portano alla stima indicata nella Tabella n.1

Composizione del gruppo di lavoro e impegno in gg/uomo per Linea di intervento

Linea di attività	Composizione GdL	GG/UOMO	N. Risorse
Linea 1 - Servizi di formazione	Coordinatore	20	1
	Esperto senior	11	6
	Junior	10	5
	Testimonial	5	5
Linea 1 - Site visit	Esperto senior	2	5
	Junior	2	5
Linea 2 - Ideazione di linee guida	Esperto senior	5	1
Linea 3 - Azioni di sensibilizzazione	Esperto senior (comunicazione)	10	1
	Junior (madrelingua)	10	1
TOTALE		75	30

Tabella 1

La stima del costo espresso in giornata/uomo delle suddette professionalità ha preso a riferimento la Circolare del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali n. 2 del 2 febbraio 2009. Tali figure sono le più prossime, per competenze e qualificazione professionale, a quelle previste dall'appalto per l'affidamento di servizi di formazione e sensibilizzazione in materia di miglioramento della qualità dei servizi tra le diverse componenti della catena del valore nel turismo. La professionalità del testimonial non è contemplata nella suddetta circolare, è, tuttavia possibile, assimilarla alla professionalità più elevata. Nella Tabella n. 2, si riporta il costo di ciascuna figura professionale.

Costo a gg/uomo

Figura	Costo aziendale (gg/uomo)
Coordinatore (costo orario 150/ora per 7 ore giornaliere)	€ 1.050,00
Esperto senior (costo orario 100/ora per 7 ore giornaliere)	€ 700,00
Junior (costo orario 50/ora per 7 ore giornaliere)	€ 350,00
Testimonial (costo orario 150/ora per 7 ore giornaliere)	€ 1.050,00

Tabella 2

Tenendo a riferimento i dati fin qui riportati, si evince il costo del personale per ciascuna Linea di attività al lordo (cfr. Tabella n. 3).

Costo complessivo del personale

Linea di attività	Composizione GdL	GG/UOMO	N. Risorse	Costo per gg/uomo	Costo per gg/uomo/unità
Linea 1 – Servizi di formazione	Coordinatore	18	1	€ 1.050,00	€ 18.900,00
	Esperto senior	11	6	€ 700,00	€ 46.200,00
	Junior	10	5	€ 350,00	€ 17.500,00
	Testimonial	5	5	€ 1.050,00	€ 26.250,00
Linea 1 – Site visit	Coordinatore	2	1	€ 1.050,00	€ 2.100,00
	Esperto senior	2	5	€ 7.000,00	€ 7.000,00
	Junior	2	5	€ 350,00	€ 3.500,00
Linea 2 – Ideazione di linee guida	Esperto senior	5	1	€ 700,00	€ 3.500,00
Linea 3 – Azioni di sensibilizzazione	Esperto senior (comunicazione)	10	1	€ 700,00	€ 7.000,00
	Junior (madrelingua)	10	1	€ 350,00	€ 3.500,00
TOTALE		75	30		€ 135.450,00

Tabella 3

Si evidenzia che il costo del personale stimato è comprensivo di tutti gli oneri fiscali e previdenziali e non tiene conto dei possibili sgravi e incentivazioni occupazionali.

Costi per soggiorno partecipanti

Una seconda categoria di costi è relativa all'ospitalità dei partecipanti (pernottamento con trattamento di pensione completa), dei docenti, degli junior e dei testimonial nel corso dei due mesi d'aula.

Ipotizzando un percorso formativo articolato su nove moduli e organizzato in almeno 3 giorni al mese, ne deriva il calcolo di sei giornate formative d'aula e, dunque, 4 pernottamenti con pensione completa per ciascuno dei 75 partecipanti. Per il coordinatore e per i sei esperti senior si possono presumere 8 pernottamenti ciascuno. A tali costi, vanno, inoltre, aggiunti 4 pernottamenti con pensione completa per ciascuno dei 5 junior e 4 pernottamenti con pensione completa per ciascuno dei 5 testimonial. Per l'ultimo giorno di formazione va, infine, previsto il pranzo per le persone su riportate.

Per il docente junior impegnato nei corsi di mini lingua, non si prevede, infine, alcun soggiorno in quanto le lezioni potrebbero svolgersi anche in date non consecutive.

Da indagini di mercato, risulta che un soggiorno con trattamento di pensione completa in hotel di categoria almeno 3*** ha un costo medio di € 160,00.

Per il pranzo dell'ultimo giorno d'aula di ciascun mese, invece, si fa riferimento al costo massimo riconosciuto dalla Regione Basilicata ai dipendenti, pari a € 22,00

Nella Tabella n. 4 si riportano i costi su richiamati.

Costo complessivo per soggiorno

Linea di attività	Composizione GdL	N. risorse	Ospitalità			Costo ospitalità/ persona	Costo pasto/ persona	Costo totale ospitalità
			N. soggiorni	N. pasti ultimo giorno aula	N. sessioni formative/ risorsa			
Linea 1 - Servizi di formazione	Partecipanti	75	4	2	1	€ 160,00	€ 22,00	€ 51.300,00
	Coordinatore	1	8	2	1	€ 160,00	€ 22,00	€ 1.324,00
	Esperto senior	6	8	2	1	€ 160,00	€ 22,00	€ 7.944,00
	Junior	5	6	2	1	€ 160,00	€ 22,00	€ 5.020,00
	Testimonial	5	4	2	1	€ 160,00	€ 22,00	€ 3.420,00
TOTALE		92	24					€ 69.008,00

Tabella 4

Costi per nolo aule e cancelleria

Altro costo che si è provveduto a stimare è quello relativo al nolo delle aule per la linee di intervento n. 1 e n. 3 per le quali bisogna prevedere l'affitto, rispettivamente, di 30 e 10 giornate.

Da un'indagine sul mercato locale è emerso che il costo medio per ogni giornata di nolo dell'aula è pari a € 170,00 (cfr. Tabella 5).

Costo complessivo per nolo aule

Linea di attività	N. giorni aula	N. sessioni formative	Costo nolo aula/giorno	Costo totale nolo aula
Linea 1 - Servizi di formazione	6	5	€ 170,00	€ 5.100,00
Linea 3 - Azioni di sensibilizzazione	2	5	€ 170,00	€ 1.700,00
TOTALE	8	10		€ 6.800,00

Tabella 5

Si è, inoltre, provveduto a calcolare i costi per il materiale d'aula per i 75 partecipanti della formazione e dei corsi di mini lingua (cfr. Tabella n. 6)

Costo complessivo per cancelleria

Linea di attività	Partecipanti	Costo cancelleria/partecipante	Costo totale cancelleria
Linea 1 - Servizi di formazione	75	€ 10,00	€ 750,00
Linea 3 - Azioni di sensibilizzazione	75	€ 10,00	€ 750,00
TOTALE	150		€ 1.500,00

Tabella 6

Costi per site visit

Un'ulteriore tipologia di costo è relativa all'organizzazione di almeno una *site visit* della durata di due giorni al netto del viaggio di andata e ritorno per ciascuna delle cinque sessione formative, comprendendo i costi di viaggio e quelli di soggiorno per n. 75 partecipanti, il coordinatore, i cinque esperti e per 5 junior. Dal momento che la *site visit* sarà liberamente proposta dal concorrente in sede di offerta, si è comunque assunto che il costo medio del viaggio per una località italiana sia pari a € 300,00 a persona.

Per i costi di soggiorno, invece, si fa riferimento al costo medio di € 160,00 a soggiorno con trattamento di pensione completa in hotel di categoria almeno 3*** per ciascuna persona (cfr. Tabella n. 7).

Costo complessivo per site visit

Linea di attività	Composizione site visit	N. persone	N. soggiorni	Costo viaggio/persona	Costo ospitalità/persona	Costo totale site visit
Linea 1 - site visit	Partecipanti	75	2	€ 300,00	€ 160,00	€ 46.500,00
	Coordinatore	1	2	€ 300,00	€ 160,00	€ 620,00
	Esperto senior	5	2	€ 300,00	€ 160,00	€ 3.100,00
	Junior	5	2	€ 300,00	€ 160,00	€ 3.100,00
TOTALE		86				€ 53.320,00

Tabella 7

Costi per campagna di sensibilizzazione

Per la "Linea 3 – Azioni di sensibilizzazione", si riportano nella Tabella n. 8 i costi per le relative campagne di comunicazione.

Costo complessivo per azione di sensibilizzazione

Linea di attività	Categoria	N. eventi	Costo per singolo evento	Costo totale cancelleria
Linea 3 - Azioni di sensibilizzazione	Seminari divulgativi sull'accoglienza e la qualità dei servizi turistici aperti a tutti (costo sede, divulgazione ecc.)	5	€ 3.000,00	€ 15.000,00
	Opuscoli informativi con annessi costi di distribuzione, app ecc. sull'accoglienza turistica e sulla qualità dei servizi	a corpo	€ 22.300,00	€ 22.300,00
	Giornate divulgative di lancio e presentazione risultati (1 iniziale e 1 finale) compreso pubblicazione report risultati	2	€ 4.000,00	€ 6.000,00
TOTALE				€ 43.300,00

Tabella 8

Riepilogo costi e determinazione base d'asta

Tenuto conto delle stime fin qui valutate, nella Tabella 10 si riporta un riepilogo dei costi e quindi il totale dei servizi posti a base d'asta.

Base d'asta

Voce di costo	Totale per singola voce
Docenti e professionalità	€ 135.450,00
Soggiorno formazione	€ 69.008,00

Voce di costo	Totale per singola voce
Nolo aule	€ 6.800,00
Cancelleria	€ 1.500,00
Site visit: viaggio e soggiorno	€ 53.320,00
Azione di sensibilizzazione	€ 43.300,00
TOTALE	€ 309.378,00

Tabella 10