



REGIONE DEL VENETO



FEDERTURISMO
Veneto
Raggruppamento Regionale Industria Turistica



PROTOCOLLO D'INTESA

PER LO SVILUPPO DI POLITICHE REGIONALI INTEGRATE A SUPPORTO DEL SISTEMA TURISTICO

TRA

REGIONE DEL VENETO E UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE
PER IL VENETO

E

CONFTURISMO VENETO, FEDERTURISMO VENETO,
ASSOTURISMO VENETO

PREMESSO CHE

La Giunta regionale, con deliberazione n. 715 del 7 giugno 2011, ha attivato il "Tavolo delle sinergie" quale momento di costante confronto fra il turismo e gli altri settori di attività regionale, sanità, trasporti e viabilità, urbanistica, formazione ed istruzione.

Nello specifico, il Tavolo delle Sinergie tra Scuola, Formazione e Turismo ha individuato alcune criticità strutturali, di interrelazione e di operatività, ma ha anche individuato le possibili azioni di intervento nella formazione degli operatori turistici, allo scopo di avvicinare i percorsi formativi alle reali esigenze delle imprese nell'offerta turistica.

A supporto del Tavolo sono stati presi in considerazione studi e ricerche di settore a livello nazionale che evidenziano un deficit di competenze nei nuovi operatori del settore, in particolare per quanto concerne la conoscenza del territorio, le competenze linguistiche e la cultura dell'ospitalità.

Al fine di sviluppare tali competenze e nella prospettiva di un mercato sempre più complesso e interdipendente, si sono definiti, in collaborazione anche

con l'Ufficio scolastico regionale e le Associazioni di categoria, alcuni obiettivi comuni, chiari e condivisi, che si possono riassumere in tre punti:

- implementare la cultura del territorio e della sicurezza;
- potenziare le competenze in materia di accoglienza del turista;
- favorire gli stage e l'alternanza scuola lavoro nel settore.

Ai fini del conseguimento degli obiettivi sono stati definiti una serie di interventi che hanno costituito l'oggetto dello schema di Protocollo d'intesa tra Regione del Veneto, l'Ufficio scolastico regionale e le Associazioni regionali di categoria volto allo sviluppo di politiche regionali della scuola e della formazione in materia di attività turistiche integrate, approvato con provvedimento di Giunta Regionale n. 2148 del 23 ottobre 2012. Il protocollo d'intesa è stato quindi sottoscritto dalle parti in data 18 dicembre 2012 ed è stato progressivamente reso operativo attraverso una serie di interventi ed azioni.

Il protocollo ha definito una serie di finalità:


- avvicinare la formazione alle esigenze espresse dal mondo imprenditoriale, in particolare in relazione alla cultura della sicurezza e alle conoscenze del territorio locale;
- sviluppare le competenze degli operatori, soprattutto di carattere linguistico;
- potenziare le competenze dell'utenza occupata in tema di accoglienza turistica, attraverso la progettazione e realizzazione di moduli formativi snelli ed efficaci;
- favorire gli stage ed esperienze di alternanza scuola-lavoro.

All'intesa ha fatto seguito la programmazione di interventi formativi rivolti ad utenza inoccupata e disoccupata, per specifiche figure professionali facenti riferimento a puntuali profili, identificate dalle Associazioni di rappresentanza, nonché di azioni di aggiornamento e riqualificazione rivolte a lavoratori occupati.

E' stata sviluppata anche un'operazione di consolidamento, nei limiti delle rispettive competenze, dei percorsi curricolari:

- per le scuole superiori ad indirizzo linguistico o turistico/alberghiero, attraverso una nota all'USR in cui si segnalava l'esigenza di un approfondimento all'interno delle discipline di un modulo di "Cultura del territorio";
- per le scuole del sistema IeFP di settore turistico-alberghiero, attraverso un consolidamento nelle discipline specifiche;
- per i percorsi abilitanti per l'esercizio di un'attività di somministrazione di alimenti bevande, per i quali è stato introdotto un modulo formativo di cultura del territorio, con oltre un migliaio di utenti fruitori del servizio.

Il principale investimento è stato effettuato con il bando emanato alla fine del 2013 (Deliberazione n. 2020/2013) a valere su risorse POR FSE 2007-2013,



In tale cornice si inserisce anche il presente documento e gli obiettivi da esso perseguiti.

TUTTO CIÒ PREMESSO

tra

la Regione del Veneto, con sede in Venezia, Dorsoduro 3901, Palazzo Balbi, nelle persone dell'Assessore regionale Elena Donazzan e l'Assessore regionale Federico Caner;

l'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto, con sede in Venezia, Riva de Biasio S.Croce 1299, nella persona del Direttore Generale Dott.ssa Daniela Beltrame;

e

Confturismo Veneto, con sede in Venezia-Mestre, Via Don Federico Tosatto, 59, nella persona del Presidente Dott. Marco Michielli;

Federturismo Veneto, con sede in Venezia-Mestre, Via Torino 151/C, nella persona del Presidente Dott. Antonello De' Medici;

Assoturismo Veneto, con sede in Venezia-Mestre, Via Antonio da Mestre, 36, nella persona del Presidente Confesercenti Veneto Dott. Pier Giovanni Brunetta;

SI CONVIENE QUANTO SEGUE

Articolo 1

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Accordo.

Articolo 2 - Finalità

Il presente Accordo ha lo scopo di:

1. avvicinare la formazione alle esigenze espresse dal mondo imprenditoriale;
2. potenziare le risorse umane, implementandone competenze abilità e conoscenze, in tema di performance professionali, accoglienza turistica, sicurezza e ambiente, attraverso la progettazione e realizzazione di moduli formativi coerenti con i fabbisogni;
3. favorire la formazione di figure professionali in grado di affiancare tanto le imprese quanto le destinazioni turistiche del Veneto.



grazie al quale è stato possibile intervenire direttamente con uno strumento specifico.

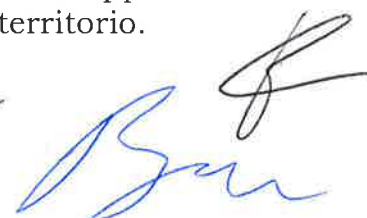
I percorsi formativi sono stati finalizzati all'incremento della competitività delle imprese del settore turistico, rivolti a manager/titolari/dipendenti/collaboratori e allo sviluppo delle competenze dei futuri operatori del settore. Sono stati complessivamente coinvolti oltre 2.500 fruitori dei servizi, per buona parte nelle iniziative formative rivolte agli operatori del settore.

L'attuazione del bando regionale ha però evidenziato alcune criticità che sono state oggetto di un approfondimento da parte delle strutture regionali e di confronto con le Associazioni di rappresentanza, al fine di valorizzare l'esperienza maturata.

Facendo riferimento alle esperienze pregresse e alla luce di ulteriori approfondimenti, sono stati identificati una serie di elementi prioritari nel metodo e nel merito, che dovranno costituire la base per le azioni future. In particolare, nell'attuazione del presente protocollo, si porrà particolare attenzione nel cercare di favorire i seguenti aspetti:

- adozione di strumenti innovativi;
- ambiente e sicurezza come tematiche che attraversano l'intera offerta;
- eliminazione di possibili sovrapposizioni tra programmazioni;
- costruzione di strumenti per una cultura dell'ospitalità ad ampio raggio;
- sviluppo di formazione di figure professionali in grado di affiancare tanto le imprese quanto le destinazioni turistiche del Veneto nell'innovazione e differenziazione di prodotto, nelle funzioni di organizzazione e gestione dei prodotti turistici, nonché nelle politiche di governance. È auspicabile che tali figure possano così ottenere titoli nazionali o regionali di terzo o quarto livello EQF, in modo da rendere riconoscibili e valorizzare, anche in un contesto interregionale e internazionale, le competenze raggiunte.

Il ruolo strategico che la Regione del Veneto ha affidato all'integrazione dei diversi fondi strutturali, ha comportato l'istruzione di un processo volto all'identificazione unitaria, condivisa e partecipata degli obiettivi di sviluppo, in linea con le scelte della programmazione regionale e, a livello operativo, una collaborazione ed un coordinamento tra i diversi settori coinvolti nella stesura dei programmi stessi, in base alle modalità delineate dalla delibera n. 410/13, riferita alla Programmazione Regionale Unitaria. I risultati di tale processo sono confluiti nel documento "Rapporto di sintesi della strategia regionale unitaria 2014 -2020" (approvato con deliberazione n. 657/14), che evidenzia le strategie che la Regione intende perseguire rispetto agli obiettivi tematici individuati secondo un approccio integrato, coordinato ed unitario rispetto alle scelte di sviluppo del territorio.



Articolo 3 – Modalità di attuazione

Il presente Accordo mira alla realizzazione di una serie di azioni diversificate in funzione della tipologia di intervento e della natura del target.

Si darà attuazione agli interventi formativi attraverso la programmazione di bandi specifici che identificheranno puntualmente strumenti, metodi e contenuti coerenti con le premesse al presente protocollo. In coerenza con le strategie di programmazione regionale, nazionale e comunitaria, si individueranno le soluzioni più adeguate a sviluppare un ambiente favorevole all'innovazione delle imprese, attraverso il massimo livello di integrazione tra fondi.

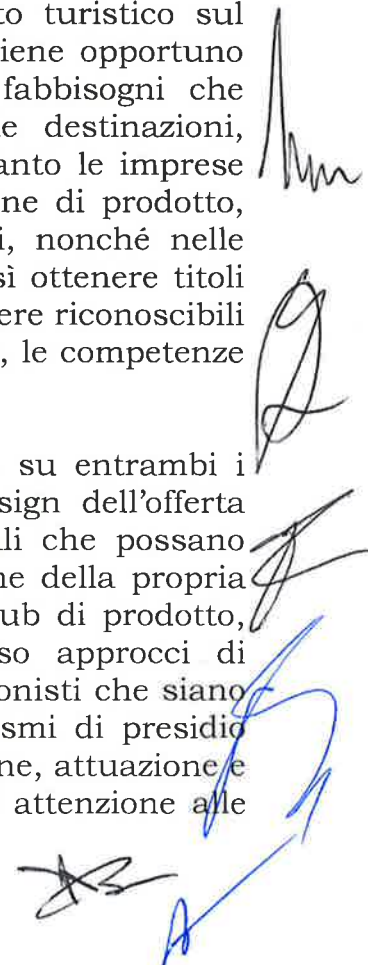
Articolo 4 – Elementi di carattere contenutistico

Nell'attuazione del presente protocollo sarà posta particolare attenzione alla cultura della sicurezza e dell'ambiente nei luoghi di lavoro, in particolare per quanto riguarda l'ingresso nel mercato del lavoro. L'obiettivo che si intende perseguire è quello di assicurare alle aziende la rispondenza ai requisiti oggettivi e soggettivi relativi alle normative specifiche di settore.

Articolo 5 – Elementi costitutivi per la progettazione

Per fare fronte ai profondi cambiamenti intervenuti nel mercato turistico sul versante della domanda, dell'offerta e dei prodotti turistici, si ritiene opportuno porre attenzione prioritaria anche nella formazione ai nuovi fabbisogni che emergono sia sul versante delle imprese che su quello delle destinazioni, puntando a formare figure professionali in grado di affiancare tanto le imprese quanto le destinazioni turistiche nell'innovazione e differenziazione di prodotto, nelle funzioni di organizzazione e gestione dei prodotti turistici, nonché nelle politiche di governance. È auspicabile che tali figure possano così ottenere titoli nazionali o regionali di terzo o quarto livello EQF, in modo da rendere riconoscibili e valorizzare, anche in un contesto interregionale e internazionale, le competenze raggiunte.

Il ruolo della formazione nel turismo potrà pertanto intervenire su entrambi i piani di quella che ormai è una vera e propria attività di design dell'offerta turistica, ovvero da un lato formando nuove figure professionali che possano affiancare le aziende del settore nell'innovazione e differenziazione della propria proposta anche attraverso la costituzione di reti di imprese e club di prodotto, attività di promozione e commercializzazione, anche attraverso approcci di dynamic packaging e web marketing; dall'altro formando professionisti che siano in grado di supportare le destinazioni turistiche e i loro organismi di presidio (OGD/DMO) nei processi partecipativi orientati alla co-progettazione, attuazione e sviluppo di un Destination Management Plan anche in ottica di attenzione alle tematiche del turismo sostenibile.

The image shows several handwritten signatures in black and blue ink, located on the right side of the page. There are approximately five distinct signatures, some appearing to be initials or full names, written in a cursive style.

Su entrambi i versanti formativi è però necessario che vi sia la consapevolezza che tali funzioni e le relative competenze devono essere parte di un unico processo integrato, il quale comporta anche una capacità di interazione con il settore pubblico.

Sulla base dei più recenti studi di settore e delle richieste che pervengono dalle aziende che evidenziano il maggior dinamismo, emergono alcuni profili professionali che non trovano corrispondenza in termini di offerta. A solo titolo esemplificativo si citano: esperti di rete, specializzati nella gestione di reti d'impresa/club di prodotto; esperti specializzati nello sviluppo del business; esperti per la comunicazione digitale; destination manager che affiancano la destinazione nella programmazione e nella gestione, ecc..

Articolo 6 – Monitoraggio generale e valutazione finale

Per la miglior riuscita degli strumenti sopra indicati si ritiene indispensabile monitorare le attività in itinere con l'utilizzo congiunto di metodi e strumenti di natura sia quantitativa che qualitativa, verificando la coerenza tra quello che è stato progettato e la sua concreta attuazione. Il monitoraggio faciliterà la valutazione finale delle attività al fine di esprimere un giudizio sull'efficacia e l'efficienza delle attività svolte, dei risultati raggiunti e del gradimento ottenuto. La valutazione servirà per eventuali aggiustamenti/miglioramenti da realizzare negli interventi futuri.

Articolo 7 – Aspetti finanziari

Le parti convengono che per la realizzazione delle attività preventivate dal presente accordo si potranno utilizzare risorse regionali, statali e comunitarie, una volta verificata la disponibilità, e attivare forme di collaborazione e cofinanziamento con la partecipazione di enti bilaterali, fondi interprofessionali e singole aziende.

Articolo 8 – Supporto dell'Osservatorio regionale sul mercato del lavoro

Nell'ambito delle competenze individuate dalla legge regionale n. 3/2009, l'Osservatorio regionale sul mercato del lavoro fornisce, con riferimento al settore turistico:

- a. l'analisi della domanda di lavoro espressa dal sistema turistico regionale con riferimento alle varie caratteristiche delle forme di impiego (qualifiche, aree territoriali, tipologie contrattuali, stagionalità etc.) anche ai fini:
 - dell'individuazione delle figure di riferimento e definizione dei relativi standard professionali e formativi espressi in termini di competenze – abilità – conoscenze, in linea con la Raccomandazione Europea del 23/4/2008 EQF sul Quadro europeo delle qualifiche;
 - dell'organizzazione e programmazione dell'offerta formativa;

- del monitoraggio dell'apprendistato (anche in forma duale), delle forme contrattuali flessibili (tempo determinato, somministrazione, intermittente, altro) e del lavoro accessorio (in collaborazione con INPS);
- b. l'analisi dell'offerta formativa e degli esiti occupazionali dei soggetti che hanno completato percorsi di formazione finalizzati ad impieghi nell'ambito del turismo (formazione professionale regionale; diplomati);
- c. Le analisi della domanda di lavoro, dell'offerta formativa e dei relativi esiti occupazionali saranno messe a disposizione dei sottoscrittori della presente intesa.

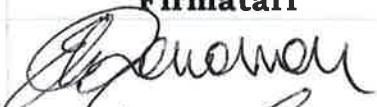

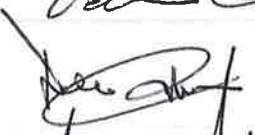



L'Osservatorio regionale sul mercato del lavoro interagisce con l'Osservatorio regionale per il turismo di cui alla legge regionale n. 11/2013 mediante scambio di informazioni, dati e indicatori utili all'analisi delle attività e alla valutazione delle dinamiche economiche ed occupazionali.

Articolo 9 – Durata dell'Accordo

La durata del presente Accordo è di due anni, tacitamente rinnovabile per i successivi due anni qualora le parti non chiedano di recedere o modificare il presente Accordo almeno 60 giorni precedenti la scadenza.

Letto, confermato e sottoscritto.

Venezia, - 2 FEB. 2016

| Istituzione / Associazione | Firmatari | Sottoscrizione Firmatari |
|--|--|--|
| REGIONE DEL VENETO | L'Assessore Elena Donazzan L'Assessore Federico Caner |   |
| UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL VENETO | Dott.ssa Daniela Beltrame |  |
| CONF TURISMO VENETO | Dott. Marco Michielli |  |
| FEDERTURISMO VENETO | Dott. Antonello De' Medici |  |
| ASSOTURISMO VENETO / CONFESERCENTI VENETO | Dott. Pier Giovanni Brunetta |  |

