

## CONCLUSO IL CORSO COMPETENZE PER LA PROMOZIONE E L'ACCOGLIENZA TURISTICA

Si è concluso con successo il progetto 4387/0/2/702/2013 “Competenze per la promozione e l’accoglienza turistica” finanziato dalla Regione Veneto con il cofinanziamento del Fondo Sociale Europeo.

Soggetto proponente e quindi capofila del progetto è stato Penta Formazione Srl, mentre ENAC Ente Nazionale Canossiano ha erogato il servizio formativo, di accompagnamento al lavoro ed ha affiancato i candidati nel percorso di inserimento lavorativo attraverso il tirocinio in azienda.

Il percorso ha coinvolto 10 utenti disoccupati, di età compresa tra i 24 e i 52 anni, selezionati attraverso il superamento di: un test scritto di informatica, una prova scritta di lingua inglese e, successivamente, un colloquio motivazionale. Ai partecipanti che non godessero già di un sostegno al reddito è stata riconosciuta un’indennità di partecipazione per le ore di frequenza (3 euro all’ora con ISEE superiore a 20000 euro all’anno o 6 euro all’ora con ISEE inferiore a 20000 euro all’anno).

Il progetto si è sviluppato attraverso una fase d’aula di 196 ore, accompagnamento al lavoro (individuale e di gruppo) di 39 ore, il tirocinio di 320 ore presso strutture nel settore alberghiero e la verifica degli apprendimenti del tirocinio di 4 ore.

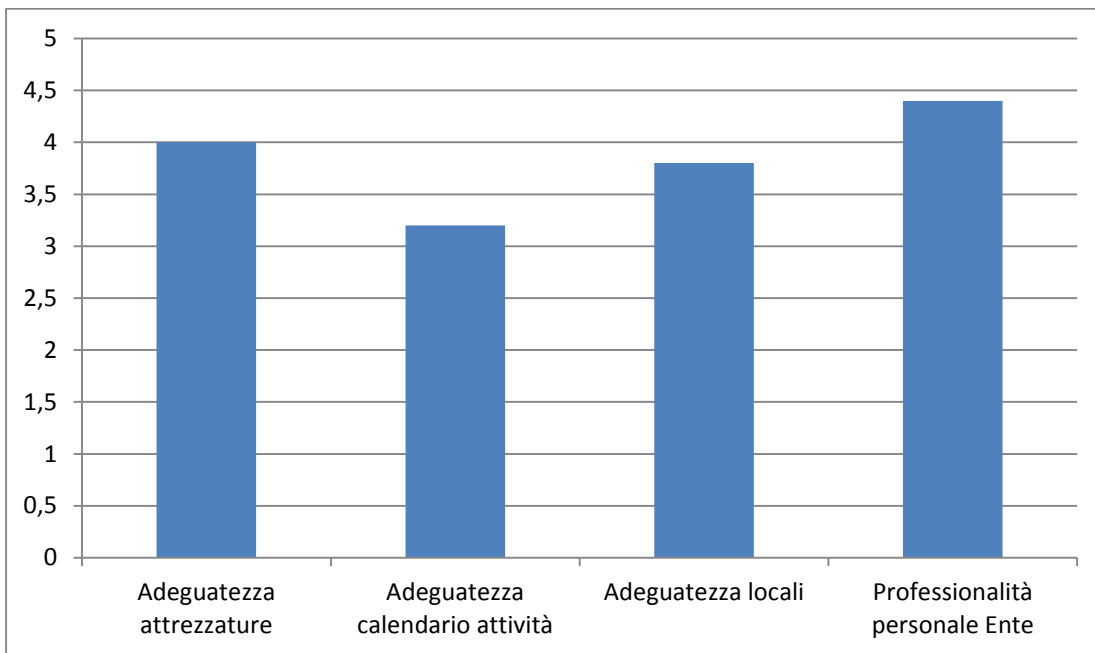
Attraverso il sostegno di operatori del mercato del lavoro gli allievi hanno elaborato il “dossier delle evidenze” strumento che ha permesso loro di ricostruire le proprie esperienze formative, professionali ed extraprofessionali, diventando maggiormente consapevoli delle proprie risorse e dei propri punti di forza nel contesto lavorativo.

La formazione ha seguito un calendario di 28 ore di media settimanale per quasi 2 mesi; i calendari dei tirocini, invece, erano diversificati: quasi tutti prevedevano 40 ore settimanali, solo alcuni 36. La frequenza è stata molto alta e, oltre agli attestati di frequenza RDA e FSE, sono stati rilasciati i seguenti attestati: sicurezza generale, sicurezza specifica rischio basso e antincendio rischio basso. Con questi certificati gli utenti potranno presentarsi alle aziende avendo già espletato gli obblighi previsti dalla normativa.

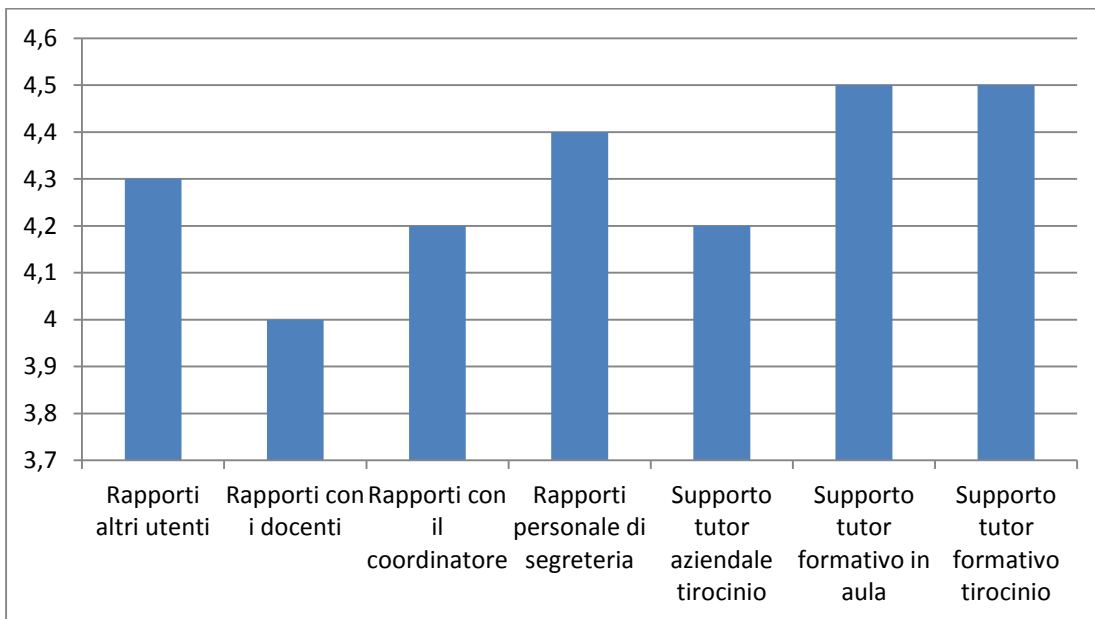
L’ente ha garantito un costante supporto nelle attività attraverso la figura del tutor didattico, sempre presente nelle giornate di corso (accoglienza, pausa, conclusione) e in grado di monitorare lo stage attraverso visite periodiche, verifica degli apprendimenti in itinere e regolari contatti telefonici o via mail con i tutor aziendali.

I questionari di soddisfazione hanno confermato un buon livello nella qualità della formazione erogata.

### Soddisfazione rilevata - fase di formazione e tirocinio

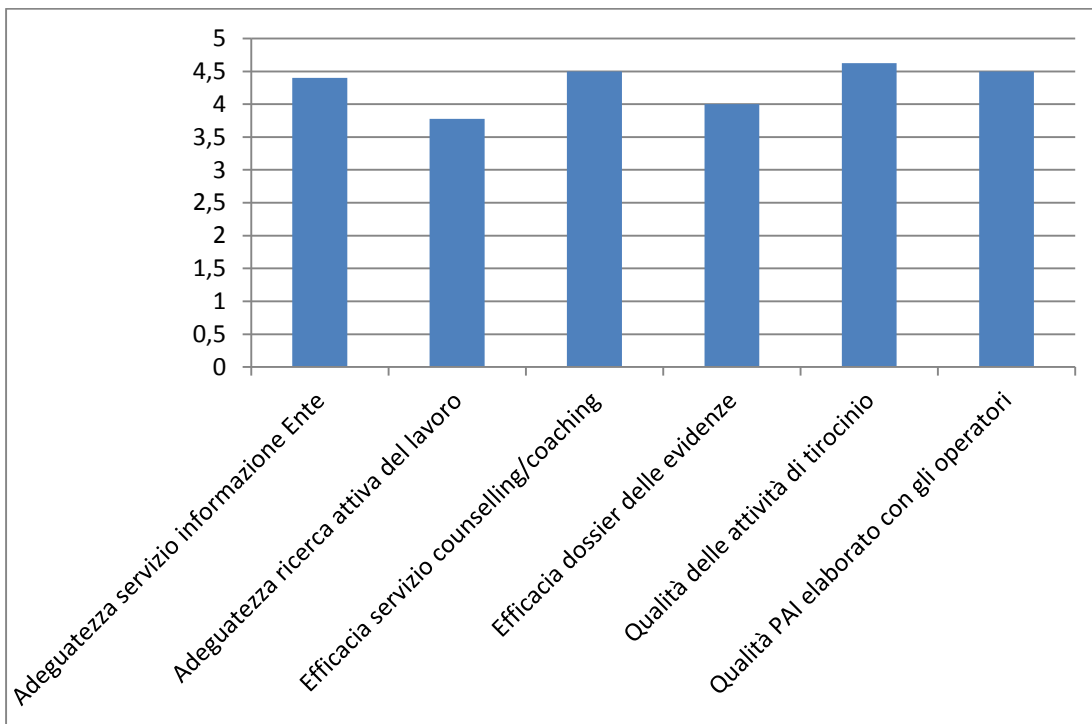


### Organizzazione



### Clima relazionale

## Soddisfazione rilevata – servizi al lavoro



La motivazione degli utenti che hanno portato a termine il percorso formativo è stata elevata. In fase d'aula, nonostante alcuni di loro avessero già esperienza nel settore alberghiero o turistico in generale, hanno dimostrato tutti un elevato interesse per gli argomenti trattati, riportando anche esempi concreti che i docenti hanno positivamente accettato per poter impostare l'intervento formativo sulle realtà e sulle situazioni che si possono incontrare in questa professione.

Le aziende ospitanti si sono dimostrate molto disponibili ad affiancare i tirocinanti per formare dei professionisti in grado di gestire l'accoglienza, compresi imprevisti ed eventuali reclami, e l'incoming turistico attraverso la creazione di itinerari, mappe, suggerimenti di luoghi da visitare, eccetera.

Il clima relazionale all'interno del gruppo classe è stato molto positivo e gli allievi, durante la fase di tirocinio, avevano anche creato una rete di contatti per confrontarsi sulle attività affrontate, rete che hanno mantenuto anche al termine del percorso per tenersi aggiornati sul ricollocamento.

Una nota abbastanza positiva va anche ai risultati di ricollocamento: sei allievi su dieci stanno lavorando, anche se non tutti nel settore del corso. Una di loro è rimasta nella stessa azienda del tirocinio. Gli altri stanno effettuando colloqui di lavoro e/o corsi di aggiornamento.

*Il progetto è stato cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo ed è stato selezionato nel quadro del Programma Operativo cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo e sulla base dei criteri di valutazione approvati dal Comitato di sorveglianza del Programma*



**INVESTIAMO PER IL VOSTRO FUTURO**  
INIZIATIVA COFINANZIATA DAL FONDO SOCIALE EUROPEO, NELL'AMBITO  
DEL PROGRAMMA OPERATIVO 2007-2013 DELLA REGIONE DEL VENETO