



INNOVARE IL SISTEMA TURISTICO E ADATTARE LE NUOVE TECNOLOGIE



N° progetto:
IT-G-EMI-015

Data di avvio:
Giugno 2002

Durata:
30 mesi

Costo totale:
€ 886.393

Finanziamento UE:
€ 886.393

Budget totale per il Comune
di Bologna:
€ 134.393

Finanziamento per il Comune
di Bologna:
€ 134.393

Programma di finanziamento:
**EQUAL - nuove pratiche di
lotta alla discriminazione
e alle disuguaglianze di
ogni tipo nel mondo del
lavoro**
Asse 3: Adattabilità

PARTNER

Coordinatore:
Galgano International (IT)

Partner locali:
Comune di Bologna (IT)
Bologna Turismo S.r.l. (IT)
ASCOM Bologna (IT)
BolognaFiere (IT)
CDLM CGIL (IT)
CNA Servizi Scarl (IT)
Confcooperative Bologna (IT)
Confersercenti (IT)
Legacoop Bologna (IT)

Partner transnazionali:
IRID Montpellier (FR)
Ansiao Turistico (PT)
Hermione Avila (ES)
Ises Dynatotites-Ises
Efkaïries - Atene (GR)

CHE COS'E'

Scopo del progetto è promuovere e consolidare la formazione permanente e le prassi integratrici a sostegno di coloro che, nel sistema turistico, sono a rischio di espulsione dal mercato di lavoro, con competenze obsolete o non riconosciute. Il progetto è rivolto ai lavoratori occupati a rischio di emarginazione, tra cui lavoratori con contratti atipici, lavoratori stagionali, occasionali, lavoratrici esposte a rischio di disuguaglianze, lavoratori PMI, lavoratori a rischio di obsolescenza professionale.

GLI OBIETTIVI

Istante persegue i seguenti obiettivi:

- sviluppare un sistema integrato a rete;
- caratterizzarlo con una forte connotazione di eco-compatibilità;
- puntare allo sviluppo del sistema extra-alberghiero;
- aumentare la capacità di soddisfazione del cliente turista;
- migliorare la qualità del servizio;
- utilizzare la struttura a rete come vantaggio competitivo.

FASI DI REALIZZAZIONE DEL PROGETTO

1. La fase di ricerca, informazione e coinvolgimento prevede:

- customer satisfaction analysis dei servizi a maggior impatto turistico;
- rilevazione del fabbisogno formativo degli operatori;
- analisi delle criticità e opportunità di miglioramento.

2. La fase di formazione prevede

attività di formazione in aula, sul campo e di project work mirate a:

- sviluppare il livello di conoscenze necessarie;
- accrescere le competenze richieste nella gestione dei singoli ruoli (miglioramento

continuo, gestione in qualità, comunicazione efficace, sviluppo di sinergie);

- favorire comportamenti e atteggiamenti coerenti con lo sviluppo organizzativo in atto (collaborazione tra gli operatori, attenzione alla qualità e all'ambiente, centralità della soddisfazione del cliente).

3. La fase di consulenza prevede:

assistenza ad operatori del settore, amministratori, dirigenti, personale degli enti pubblici, attraverso la gestione di quattro cantieri".

4. La fase di creazione della rete prevede:

attività di sviluppo di una rete turistica integrata fra gli operatori e gli



enti pubblici, tramite l'individuazione di aree strategiche (turismo "verde" e turismo culturale), lo sviluppo e la sperimentazione delle regole, delle procedure di gestione e degli strumenti identificati all'interno dei cantieri.

PRODOTTI E RISULTATI

- Rapporto di ricerca sulla soddisfazione dei turisti e sul fabbisogno formativo degli operatori del settore;
- aggiornamento/miglioramento delle competenze dei beneficiari dei corsi di formazione;
- definizione di mission e valori della rete, redazione di "carte dei servizi" e di un manuale della qualità contenente le procedure di gestione che gli aderenti alla rete si impegnano ad applicare;
- realizzazione di un sito web della rete, contenente un catalogo dei servizi offerti dagli operatori aderenti;
- a conclusione del progetto, sottoscrizione di un protocollo di adesione alla rete da parte degli operatori coinvolti nei lavori dei cantieri della fase 3 e allargamento delle adesioni ad altri operatori del territorio di Bologna e provincia.



Project Manager
Marina Aldrovandi
Comune di Bologna
Relazioni Esterne e Progetti Internazionali
Tel. +39 051 219352
marina.aldrovandi@comune.bologna.it

Coordinatore Scientifico
Stefano D'Aquino
Bologna Turismo
Tel. +39 051 6089042
stefano.d'aquino@comune.bologna.it

Coordinatore Transnazionale
Emilia Primeri
Galgano International
Tel. +39 06 51530788
emilia.primeri@galganogroup.it