



**REGIONE
BASILICATA**

"PROGETTO QUALITÀ NEL TURISMO"

**AVVISO PER LA SELEZIONE DEI PARTECIPANTI AD ATTIVITÀ FORMATIVA IN
MATERIA DI MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI TRA LE
DIVERSE COMPONENTI DELLA CATENA DEL VALORE NEL TURISMO**

PREMESSA

La Regione Basilicata, 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, avvierà, presumibilmente nei mesi di giugno e luglio 2017, un percorso di formazione riservato a operatori turistici pubblici e privati volto allo sviluppo di competenze in materia di miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Obiettivo principale del “Progetto Qualità” nel turismo 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.

OGGETTO DELLA SELEZIONE

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.

La Regione Basilicata ha preventivamente indetto apposita gara d’appalto mediante procedura aperta 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” – CIG 6912659AA8 – al momento in corso di svolgimento.

Una delle attività contemplate è relativa alla realizzazione di 5 aule formative 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.

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.

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.

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, un proficuo 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.

MODALITA E TERMINI DELLA SELEZIONE

L'Ufficio Sistemi Turistici e Culturali. Cooperazione Internazionale della Regione Basilicata si è riservato di selezionare n.75 partecipanti alle aule formative tra gli attori della filiera turistica, vale a dire operatori turistici, culturali e dello spettacolo, enogastronomici, operanti sia nel pubblico che nel privato.

Le fasce di utenza da coinvolgere comprendono le seguenti macro – categorie:

- operatori turistici, della cultura e dello spettacolo e dei servizi complementari di supporto al turismo, purché dipendenti/titolari di unità locale allocata sul territorio della Regione Basilicata;
- Pro Loco e Gruppi di azione locale (GAL);
- funzionari pubblici impegnati nelle attività di sviluppo del settore turismo, della cultura e degli uffici IAT di ambito regionale (ad esempio, Regione Basilicata, Enti locali e Unioni di Comuni, APT, C.C.I.A.A., ecc.).

I suddetti partecipanti saranno preferibilmente scelti tra operatori (privati e pubblici) presenti negli ambiti territoriali della Basilicata a maggior vocazione turistica, sia per maggior insistenza di posti letto sia per importanza e rilevanza di flussi turistici, nonché per la maggior presenza di attrattori turistico – culturali, ambientali ed enogastronomici, fermo restando i seguenti ambiti territoriali:

1. Città di Potenza;
2. Città di Matera;
3. Costa Ionica (Bernalda, Nova Siri, Pisticci, Policoro, Rotondella e Scanzano);
4. Costa Tirrenica (Maratea);
5. Vulture (Melfi, Monticchio Laghi, Rionero e Venosa);

Ogni sessione formativa sarà composta da massimo 15 partecipanti e per ognuna di essa è previsto un percorso completo di formazione in aula per 42 ore complessive, distribuite in tre giornate continuative al mese in un arco temporale di due mesi, oltre alla site/visit. Almeno il 50% dei partecipanti deve essere rappresentato dalla componente privata, assicurando la massima integrazione tra le diverse componenti della filiera.

Tutti i costi sono a carico del progetto ad esclusione dei costi di viaggio tra la propria sede e il luogo di svolgimento dell'aula formativa. Anche tutti i costi della site/visit (viaggio e soggiorno) sono a carico del progetto.



DIPARTIMENTO
PRESIDENZA
UFFICIO SISTEMI CULTURALI E TURISTICI.
COOPERAZIONE INTERNAZIONALE

Nell'ambito della componente privata sarà data priorità ai soggetti titolari (o a propri dipendenti segnalati dal titolare) di PMI turistiche che hanno beneficiato di finanziamenti e abbiano concluso il relativo investimento a valere sul PO FESR 2007/2013- Avvisi PIOT.

Nell'ambito della componente pubblica sarà data priorità a candidati che abbiano già maturato esperienza amministrativa in materia di promozione e sviluppo del Turismo e della Cultura.

I candidati possono inviare richiesta di partecipazione alle attività formative di cui al presente avviso, entro il **10 maggio 2017**, esclusivamente compilando il formulario di domanda on-line (**Dichiarazione Unica**) disponibile sul portale istituzionale della Regione Basilicata www.regione.basilicata.it > **Avvisi e Bandi** ed allegando curriculum, documento di riconoscimento in corso di validità e, nel caso di dipendenti pubblici, autorizzazione del proprio dirigente a partecipare.

La procedura di presentazione delle domande è illustrata su <http://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/infoPartecipa.jsp>

Gli esiti della selezione, compresa la sede di svolgimento della attività formativa, saranno resi noti attraverso comunicazione via mail ai soggetti selezionati e pubblicazione del relativo elenco sul sito istituzionale della Regione Basilicata. Ogni altra comunicazione sarà fornita esclusivamente via mail.

Responsabile del procedimento è la dott.ssa Elena Iacoviello, Ufficio Sistemi Culturali e Turistici. Cooperazione internazionale. Per eventuali informazioni relative allo svolgimento delle attività 0971 668633 elena.iacoviello@regione.basilicata.it