



Unione europea  
Fondo sociale europeo



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



# I-TURS

## ICT E TURISMO IN SARDEGNA



ATTIVITÀ INTEGRATE PER L'EMPOWERMENT, LA FORMAZIONE PROFESSIONALE, LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE, L'ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO, LA PROMOZIONE DI NUOVA IMPRENDITORIALITÀ, LA MOBILITÀ TRANSAZIONALE NEGLI AMBITI DELLA GREEN & BLUE ECONOMY

LINEA I TIPOLOGIA A1

CUP E87B16001460009 - DCT 2016A1RO116 - CLP 1001031811GA160009

OPERAZIONE COFINANZIATA AL 50 PER CENTO CON IL FONDO SOCIALE EUROPEO 2014-2020

**Promiform**  
Ente di formazione professionale



**BAN** SARDEGNA  
BUSINESS ANGELS NETWORK



**I-TURS**

GREEN & BLUE ECONOMY  
Linea I - Tipologia A1 - Progetto a carattere regionale

PROMIFORM  
Ente di Formazione Professionale

## Progetto ITurS - ICT e Turismo in Sardegna

### Avviso pubblico regionale Green & Blue Economy - Linea 1 - Tipologia A1

Attività integrate per l'empowerment, la formazione professionale, la certificazione delle competenze, l'accompagnamento al lavoro, la promozione di nuova imprenditorialità, la mobilità transnazionale negli ambiti della Green & Blue Economy.

OPERAZIONE COFINANZIATA AL 50 PER CENTO CON RISORSE DEL FONDO SOCIALE EUROPEO 2014/2020

CUP E87B16001460009

DCT 2016AIRO116

CLP 1001031811GA160009

Progetto affidato all'Ente di Formazione Professionale

**Promoform** [www.promoform.net](http://www.promoform.net)

In partenariato con

**Sardegna Sapere:** [www.sardegna sapere.it](http://www.sardegna sapere.it)

**ACLI Sardegna:** [www.aclis ardegna.it](http://www.aclis ardegna.it)

**BAN Sardegna (Business Angels Network):** [www.bans ardegna.it](http://www.bans ardegna.it)

**Legambiente Sardegna:** [www.legambiente sardegna.com](http://www.legambiente sardegna.com)

**GEA Ambiente e Turismo SCARL:** [www.ecoistitutomed.org](http://www.ecoistitutomed.org)

**Promoform**  
*Ente di formazione professionale*



## PROMOFORM

Ente di Formazione Professionale

Via Venturi n. 14

09131 Cagliari (CA)

Tel: 070499807 Fax: 0704556610

Email: [mail@promoform.net](mailto:mail@promoform.net)

[www.promoform.net](http://www.promoform.net)



## **IL TURISMO NELLA GREEN & BLUE ECONOMY**

Il concetto "Turismo" racchiude un universo complesso e sfaccettato. Se fino a qualche decennio fa era possibile immaginare un mondo in cui l'offerta era immobile, in cui era stabilito cosa fosse turistico e cosa non lo fosse, in cui il tema era soltanto conquistare quote di domanda, oggi siamo davanti a un mondo in continua evoluzione. Il decennio in corso si sta caratterizzando per un turismo flessibile, segmentato, rispettoso dell'ambiente, personalizzato e integrato settorialmente, tutto ciò in un contesto stravolto dall'avvento delle nuove tecnologie. La rivoluzione digitale sta radicalmente modificando il quadro all'interno del quale si muovono i turisti, che grazie alle innovazioni tecnologiche sono sempre più indipendenti e informati.

Oggi è il web 2.0 a fare la differenza: non più la semplice informazione turistica come flusso unidirezionale, bensì il passaggio dalla dimensione oggettiva della conoscenza a quella soggettiva e percettiva della stessa. L'utente, da mero fruitore dell'informazione preconfezionata, predisposta dall'operatore turistico di una certa località, diventa esso stesso il creatore dell'informazione, attraverso il racconto della sua esperienza e della percezione che ha avuto di tale destinazione. La rivoluzione digitale ha reso la competizione turistica realmente globale, coinvolgendo nel marketing di una destinazione tutti i soggetti che a vario modo entrano in contatto con il turista: il web sostituisce, e amplifica così, il vecchio passaparola, rendendo sempre più agguerrita la competizione.

Non si può parlare oggi di turismo senza affrontare il tema della sostenibilità. Il turismo, come ogni attività umana, si relaziona all'ambiente, lo influenza ed è da questo influenzato; l'interrelazione tra turismo e ambiente è complessa e in continua trasformazione. "Le attività turistiche sono sostenibili quando si sviluppano in modo tale da mantenersi vitali in un'area turistica per un tempo illimitato, non alterano l'ambiente (naturale, sociale ed artistico) e non ostacolano o inibiscono lo sviluppo di altre attività sociali ed economiche" (Organizzazione Mondiale del Turismo OMT 1988).

A livello aggregato va infine considerato il cambiamento trasversale nel Turismo portato dalla crescita della sharing economy, un fenomeno che richiede un'attenta conoscenza e un'accurata valutazione al fine di coglierne le opportunità e contenerne gli aspetti problematici. In questo ambito la formazione assume un ruolo fondamentale, in quanto leva fondamentale per l'inserimento di nuove risorse professionali nel mondo del lavoro, che sappiano coniugare la storia, la cultura, le tradizioni e le risorse ambientali della Sardegna con i nuovi strumenti di ICT, marketing e comunicazione, indispensabili per rendere più competitive le imprese e l'intero settore.

# GREEN & BLUE ECONOMY LINEA 1 TIPOLOGIA A1

## FINALITA' GENERALI

L'Avviso pubblico Regionale Green & Blue Economy della Linea 1 A1 ha l'obiettivo di promuovere attività integrate, funzionali alla creazione di posti di lavoro in comparti e settori che mostrano potenzialità di crescita e sviluppo (Green & Blue Economy), attraverso l'attivazione di sinergie tra politiche di sviluppo locale e politiche della formazione e dell'occupazione, con il coinvolgimento diretto delle realtà economiche e sociali del territorio (es. imprese, associazioni datoriali e sociali, gruppi di azione locale), unitamente agli attori chiave della formazione professionale.

## OBIETTIVI SPECIFICI

- Aumentare l'occupazione;
- Favorire l'inserimento lavorativo e l'occupazione dei giovani under 35 anni e dei NEET (persone non impegnate in attività di studio, lavoro e formazione).

## TARGET DI RIFERIMENTO

Inattivi, inoccupati, disoccupati, in particolare NEET di cui una percentuali di **donne pari al 45 %**.

## AMBITI GREEN & BLUE ECONOMY

- ICT
- Turismo e beni culturali ed ambientali
- Reti per la gestione intelligente dell'energia
- Agrifood
- Biomedicina
- Aerospazio
- Bioeconomia

## STRATEGIA DI SPECIALIZZAZIONE INTELLIGENTE (S<sup>3</sup>)

L'Avviso si inserisce nel contesto di due principali strategie di sviluppo regionale:

- Favorire l'acquisizione di competenze competitive e coerenti con la Strategia di specializzazione intelligente (S<sup>3</sup>) della Regione Sardegna;
- Migliorare gli standard professionali attraverso la predisposizione di nuovi profili di qualificazione e nuove Unità di Competenza all'interno del Repertorio Regionale dei profili di qualificazione che rispondano ai fabbisogni delle risorse umane e del territorio.

# PROGETTO I-TURS ICT E TURISMO IN SARDEGNA

## OBIETTIVO

L'obiettivo del progetto **I-TurS (ICT e Turismo in Sardegna)** è quello di favorire la creazione di nuove opportunità di lavoro e lavoro autonomo nell'**Area di Specializzazione (Ads) "Turismo e beni culturali e ambientali"** per 80 disoccupati, inattivi e inoccupati, con particolare riferimento ai NEET, residenti o domiciliati in Sardegna, di cui almeno il 45% donne.

## AMBITI DI INTERVENTO

Sono cinque gli ambiti applicativi individuati su cui ci si è voluti concentrare per la progettazione e l'attuazione degli interventi, ovvero:

- **Sviluppo turistico locale**
- **ICT e accoglienza turistica**
- **Marketing e comunicazione nel turismo**
- **Marketing e valorizzazione dei prodotti e beni culturali**
- **Creazione di impresa nel settore turistico**

## I PERCORSI FORMATIVI

1. **Tecnico dello sviluppo turistico locale**
2. **ICT, comunicazione e accoglienza nel turismo**
3. **Digital marketing e comunicazione nel turismo**
4. **Valorizzazione dei beni e servizi culturali**
5. **Impresa turismo**

# ANALISI DEI FABBISOGNI E PROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI

## L'ANALISI DEI FABBISOGNI

L'analisi dei fabbisogni formativi è stata condotta attraverso i seguenti step:

- Analisi desk;
- Mappatura degli stakeholder;
- Elaborazione e somministrazione questionario di rilevazione dei fabbisogni;
- Interviste con attori privilegiati;
- Workshop con il coinvolgimento della rete;
- Focus group tematici;
- Workshop finale.

Le tematiche oggetto dei focus group sono state le seguenti:

- Sviluppo turistico locale
- ICT e accoglienza turistica
- Marketing e comunicazione nel turismo
- Marketing e valorizzazione dei prodotti e beni culturali
- Creazione di impresa

La definizione dei percorsi formativi e di creazione di impresa è stata realizzata attraverso il coinvolgimento degli attori in rete e degli stakeholder coinvolti su scala regionale (imprese, associazioni, enti locali, liberi professionisti, università, ecc).

## AMBITI APPLICATIVI, PROFILI E COMPETENZE INDIVIDUATE

In seguito ai focus group sono state individuate le seguenti Unità di Competenza (UC) su cui strutturare i percorsi:

- Le UC della Qualifica **“Tecnico dello sviluppo turistico locale”** su cui incentrare il percorso **“tecnico dello sviluppo turistico locale”**;
- Le UC della Qualifica **“Operatore dei servizi di informazione, accoglienza e promozione turistica”** su cui incentrare il percorso **“ICT, comunicazione e accoglienza nel turismo”**;
- Le UC della Qualifica **“Tecnico del digital marketing turistico”** su cui incentrare il percorso **“Digital marketing e comunicazione nel turismo”**;
- Le UC della Qualifica **“Tecnico della fruizione museale”** su cui incentrare il percorso **“Valorizzazione dei beni e servizi culturali”**;
- In merito al percorso di creazione di impresa, è stata selezionata l'UC relativa alla figura trasversale **“Tecnico del Marketing”**, ADA/UC **“Creazione della matrice prodotti/servizi”**, al fine di permettere ai discenti di acquisire una competenza specifica di autoanalisi e definizione dei prodotti e servizi offerti.

# TECNICO DELLO SVILUPPO TURISTICO LOCALE

ELABORAZIONE E GESTIONE DI PROGETTI DI SVILUPPO TURISTICO LOCALE



## IL PERCORSO

Il percorso crea professionalità con competenze nell'elaborazione e nella gestione di progetti di sviluppo turistico locale, nella promozione dell'immagine e delle attività turistiche di una determinata area geografica. I destinatari sono in grado, a termine del percorso, di valorizzare una determinata area di interesse turistico, pianificare, gestire e coordinare attività turistiche.

In particolare vengono trattate, attraverso lezioni teoriche d'aula, laboratori ed esercitazioni, e attività di alternanza, le seguenti tematiche:

- Sostenibilità turistica e ambientale;
- Storia, arte, cultura e tradizioni del territorio;
- Marketing e management e ricerca fondi;
- Analisi, promozione e valorizzazione del territorio e posizionamento dell'offerta turistica;
- Comunicazione in lingua straniera.

## DETTAGLI

**RRPQ:** Tecnico dello sviluppo turistico locale

**ADA/UC:** Analisi del territorio e del mercato di riferimento

**ADA/UC:** Promozione dell'offerta turistica

**ADA/UC:** Posizionamento della offerta turistica

**Sede corsuale:** Cagliari

**N. allievi coinvolti:** 20

**Titolo di studio in ingresso:** Diploma di scuola media superiore

**Ore a progetto:** 600 ore tra attività teorico/pratica e alternanza presso impresa

**Attestazione rilasciata:** Certificazione delle competenze acquisite ADA/UC di riferimento

# ICT, COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA NEL TURISMO

ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE, CON FOCUS SUI SISTEMI DI COMUNICAZIONE E GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI CON SISTEMI INNOVATIVI ICT



## IL PERCORSO

Il percorso risponde al fabbisogno formativo emerso grazie al coinvolgimento del tessuto imprenditoriale, che necessita di figure versatili nella gestione del turista, con competenze adeguate in materia di accoglienza e comunicazione, con un focus sui sistemi di comunicazione e gestione delle prenotazioni con sistemi innovativi ICT. Il corso è incentrato sull'acquisizione di capacità di analisi e

comunicazione del contesto, "raccontare il territorio" attraverso la metodologia Storytelling, e sulle nuove tendenze del "turismo esperienziale": comunicare una meta turistica significa mettere in scena delle esperienze, coerenti con la vocazione della propria offerta e con le attese del segmento di clientela e del singolo cliente al quale ci si rivolge. In particolare vengono trattate, sia attraverso lezioni teoriche d'aula, laboratori ed esercitazioni pratiche e sia attraverso l'attività di alternanza presso imprese operanti nel settore, le seguenti tematiche:

- Sostenibilità turistica e ambientale;
- Informatica applicata e Information and Communication Technologies (ICT);
- Comunicazione, analisi e promozione del territorio;
- Procedure di prenotazione;
- Comunicazione in lingua straniera.

## DETTAGLI

**RRPQ:** Operatore dei servizi di informazione, accoglienza e promozione turistica

**ADA/UC:** Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti

**ADA/UC:** Gestione le procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.

**Sede corsuale:** Cagliari

**N. allievi coinvolti:** 15

**Titolo di studio in ingresso:** Diploma di scuola media inferiore

**Ore a progetto:** 300 ore tra attività teorico/pratica e alternanza presso impresa

**Attestazione rilasciata:** Certificazione delle competenze acquisite ADA/UC di riferimento

# DIGITAL MARKETING E COMUNICAZIONE NEL TURISMO

REALIZZAZIONE DI AZIONI DI PROMOZIONE E COMUNICAZIONE ATTRAVERSO IL WEB E DIGITAL MARKETING



## IL PERCORSO

Il corso è incentrato sull'acquisizione di strumenti di lettura e analisi del settore turistico e sulla concreta realizzazione di azioni di promozione e comunicazione attraverso strategie di web e digital marketing.

Il progetto prevede il raggiungimento dei seguenti obiettivi: conoscenza e utilizzo delle nuove tecnologie ICT; analisi delle tendenze e delle esigenze del nuovo

concetto di "turista"; creazione di nuovi servizi per il turismo "Turismo esperienziale; analisi del cambiamento dei modelli di business turistico; definizione del piano di web marketing; realizzazione e monitoraggio del piano di web e digital marketing attraverso azioni di comunicazione e promozione.

In particolare vengono trattate, sia attraverso lezioni teoriche d'aula, laboratori ed esercitazioni pratiche e sia attraverso l'attività di alternanza presso imprese operanti nel settore, le seguenti tematiche:

- Sostenibilità turistica e ambientale;
- Informatica applicata;
- Marketing e web marketing e comunicazione e social media management;
- Comunicazione in lingua straniera.

## DETTAGLI

**RRPQ:** Tecnico del digital marketing turistico

**ADA/UC:** Definizione del piano di marketing

**ADA/UC:** Attuazione e monitoraggio del piano di web e digital marketing

**Sede corsuale:** Cagliari

**N. allievi coinvolti:** 15

**Titolo di studio in ingresso:** Diploma di scuola media superiore

**Ore a progetto:** 300 ore tra attività teorico/pratica e alternanza presso impresa

**Attestazione rilasciata:** Certificazione delle competenze acquisite ADA/UC di riferimento

# VALORIZZAZIONE DEI BENI E SERVIZI CULTURALI

PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLA FRUIZIONE DEI BENI E DEI PRODOTTI CULTURALI



## IL PERCORSO

Il percorso è incentrato sulla promozione e diffusione della conoscenza del patrimonio culturale in coerenza con le strategie degli enti/organizzazioni mediante la realizzazione di azioni di promozione dei prodotti e dei servizi culturali.

L'obiettivo specifico è quello di formare i giovani in merito alle specifiche strategie di marketing dei beni culturali, che tengano in considerazione gli aspetti legati alla tutela e

alla valorizzazione dei beni e dei servizi della cultura.

In particolare vengono trattate, sia attraverso lezioni teoriche d'aula, laboratori ed esercitazioni pratiche e sia attraverso l'attività di alternanza presso imprese operanti nel settore, le seguenti tematiche:

- Valorizzazione e tutela dei beni e servizi culturali;
- Analisi del territorio e marketing culturale;
- Progettazione didattica;
- Comunicazione e promozione;
- Comunicazione in lingua straniera.

## DETTAGLI

**RRPQ:** Tecnico della fruizione museale

**ADA/UC:** Valorizzazione dei beni culturali nei musei/siti culturali

**Sede corsuale:** Cagliari

**N. allievi coinvolti:** 20

**Titolo di studio in ingresso:** Diploma di scuola media superiore

**Ore a progetto:** 300 ore tra attività teorico/pratica e alternanza presso impresa

**Attestazione rilasciata:** Certificazione delle competenze acquisite ADA/UC di riferimento

# IMPRESA TURISMO

PERCORSO DI CONSULENZA, CREAZIONE D'IMPRESA E MOBILITÀ TRANSNAZIONALE NEI PAESI U.E.



## IL PERCORSO

L'obiettivo dell'attività è quello di coniugare le attitudini personali dei discenti con l'acquisizione di specifiche competenze in materia di creazione di impresa mediante un percorso di formazione/consulenza specialistico nell'area strategica "Turismo e beni culturali e ambientali".

Il percorso prevede un periodo di mobilità internazionale durante il quale gli aspiranti imprenditori potranno sperimentare una

realtà di successo.

Gli obiettivi specifici, che verranno raggiunti attraverso la consulenza specializzata in creazione di impresa, sono:

- L'acquisizione di conoscenze riguardanti il sistema impresa, il ruolo dell'imprenditore e le diverse forme di aggregazione tra imprese;
- Acquisizione delle nozioni necessarie a trasformare l'idea imprenditoriale in una concreta attività di impresa;
- Definizione del Business Model e della pianificazione strategica;
- Accompagnamento alla realizzazione dell'idea di Impresa;
- Accrescere e confrontare le conoscenze e competenze acquisite nel settore del turismo in un contesto transnazionale.

## DETTAGLI

**RRPQ:** Tecnico del marketing

**ADA/UC:** Configurazione di un'offerta di prodotti/servizi

**Sede corsuale:** Cagliari

**N. allievi coinvolti:** 10

**Titolo di studio in ingresso:** Diploma di scuola media superiore

**Ulteriori requisiti in ingresso:** Conoscenza (almeno livello B2) di una lingua comunitaria

**Ore a progetto:** 180 ore di attività di cui 60 ore di mobilità transnazionale

**Attestazione rilasciata:** Certificazione delle competenze acquisite ADA/UC di riferimento

### ORIENTAMENTO E PLACEMENT

Le azioni di orientamento e accompagnamento al lavoro, esclusivamente per i percorsi formativi, rappresentano un momento di sintesi, scambio e confronto sulle opportunità di inserimento lavorativo presenti sul mercato a seguito dell'acquisizione delle nuove competenze tecnico-professionali.

Si ricorre a un metodo d'indagine a più stadi a partire dal confronto con gli esperti del settore e fino alla fase conclusiva della giornata di job placement.

Il primo stadio del processo di orientamento prevede l'organizzazione di un incontro tra testimoni privilegiati del settore, coinvolti nella Rete del progetto ITURS, e i partecipanti.

Il secondo stadio del percorso valorizza il know-how esistente e le esperienze di testimoni privilegiati al fine di indirizzare l'analisi e ottimizzare le azioni di orientamento. La conoscenza reale del contesto e delle sue peculiarità consente di selezionare gli strumenti in grado di aumentare la fattibilità di un inserimento lavorativo.

Il terzo e ultimo stadio rappresenta il momento dell'applicazione, in un contesto di "realtà simulata", dei concetti teorici, delle tecniche pratiche e delle linee di indirizzo assimilate durante il brainstorming e i laboratori di orientamento.

### RISULTATI ATTESI

Attraverso l'attività di orientamento e placement si definisce il proprio progetto di sviluppo professionale coerente rispetto alla propria motivazione, interesse, attitudine, esperienza lavorativa pregressa e formazione.

In più, vengono valorizzate le competenze tecnico-professionali acquisite rispetto al mercato del lavoro e vengono raccolti gli elementi utili e funzionali alla propria presentazione sul mercato del lavoro, utilizzando in modo adeguato i canali formali e informali per la ricerca di occupazione sfruttando al meglio le proprie competenze.

## LA COMUNICAZIONE

I percorsi sono stati progettati in considerazione della trasferibilità in altri contesti, con l'obiettivo di rendere il progetto stesso una buona pratica da replicare sia in risposta a problemi analoghi nello stesso contesto, sia in risposta a problemi di diverso tipo e in diversi contesti.

Le attività di comunicazione hanno l'obiettivo di creare un "filo rosso" tra i beneficiari dei percorsi formativi e di creazione di impresa, favorendo lo scambio di informazioni delle esperienze e delle aspettative in merito al proprio progetto professionale.

Il progetto prevede tre eventi di comunicazione, al fine di creare un'unica "comunità di progetto", favorendo la creazione di reti e sinergie tra le diverse aree tematiche dell'AdS "Turismo e beni culturali e ambientali" che risultano diversificate in 5 percorsi ma che sono necessariamente interconnesse fra loro: sviluppo turistico territoriale; digital marketing, marketing turistico e culturale; ICT, accoglienza turistica e prenotazione; creazione di impresa nel settore turistico.

Eventi previsti:

- Conferenza di lancio
- Conferenza intermedia
- Conferenza finale

**SIAMO SOCIAL!**  
SEGUICI SU





# GREEN & BLUE ECONOMY

ATTIVITA' INTEGRATE PER L'EMPOWERMENT, LA FORMAZIONE PROFESSIONALE, LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE,  
L'ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO, LA PROMOZIONE DI NUOVA IMPRENDITORIALITÀ,  
LA MOBILITÀ TRANSNAZIONALE NEGLI AMBITI DELLA GREEN & BLUE ECONOMY

ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE  
SERVIZIO DELLA GOVERNANCE DELLA F.P.  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



SIAMO SOCIAL!  
SEGUICI SU

