



“*SeasonReady – Work-based learning for seasonal hospitality workers*” è un progetto cofinanziato dal programma Erasmus+ che mira a sviluppare un programma formativo efficace e sostenibile nel settore del turismo e, in particolare, dell’ospitalità alberghiera, destinato alle piccole e medie imprese che assumono dipendenti stagionali.

SeasonReady è un progetto biennale (settembre 2017- dicembre 2019) coordinato dall’Institute for Tourism di Zagabria, Croazia. I partner che lavorano al progetto sono: CESIE (Italia), Confesercenti (Italia), Croatian Chamber of Trades and Crafts (Croazia), Olympic Training & Consulting Ltd. (Grecia) e Peloponnese Tourism Organization (Grecia).

News

• Pronto il corso di formazione

I partner del progetto hanno elaborato il corso di formazione volto a migliorare le competenze dei lavoratori stagionali nel settore turistico. Il corso consta di sei moduli dedicati ai seguenti temi: servizio ai clienti, strategie di comunicazione, crescita personale e professionale, attività di front office, servizi di ristorazione, pulizie e manutenzione. Inoltre, è stato predisposto un manuale rivolto ai formatori. La documentazione è disponibile all’indirizzo <http://www.seasonready.eu/outcomes/>.

• Sperimentazione del corso di formazione

Il materiale didattico è stato testato in Croazia presso la Croatian Chamber of Trades and Crafts in un evento tenutosi a Rijeka, il 20 maggio scorso. La sperimentazione in Italia è prevista per il 14, 23 e 30 maggio.

• Il quarto incontro di progetto

Il quarto incontro di progetto si è tenuto a Zagabria il 13 e 14 giugno. Durante questo incontro i partner hanno avuto la possibilità di discutere dei risultati emersi a seguito della sperimentazione e delle implicazioni ai fini del perfezionamento dei materiali di SeasonReady.

• Seguici su Facebook!

Visita il sito (<http://www.seasonready.eu/>) e la pagina web del progetto (<https://www.facebook.com/SeasonReady.ERASMUS/>) per consultare il materiale e tenerti aggiornato/a! Scopri come prepararti al meglio per la nuova stagione!

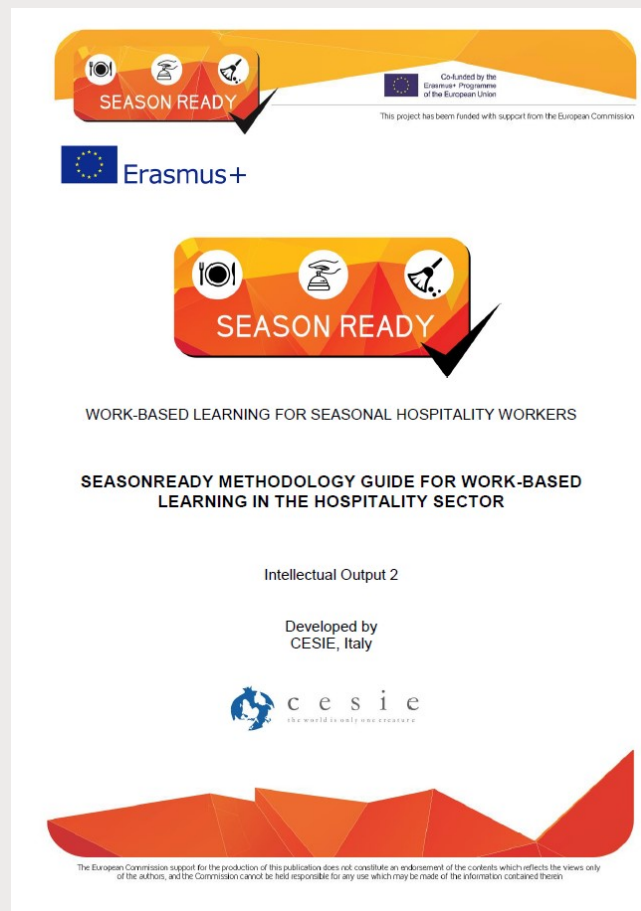
Guida metodologica

La guida di SeasonREADY sui metodi apprendimento basati sul lavoro è frutto di una lunga indagine condotta in tre Paesi europei – Croazia, Grecia e Italia.

La guida presenta un metodo di apprendimento basato sul lavoro universale che può essere adattato ai diversi contesti nazionali. È incentrata sugli elementi chiave di un'implementazione efficace e riflette le caratteristiche specifiche dei dipendenti stagionali nel nostro settore di riferimento.

La guida metodologica è sì completa, ma anche facile da comprendere al fine di consentire agli imprenditori, ai responsabili e ai formatori interni delle piccole e medie imprese nel settore dell'ospitalità alberghiera di progettare e implementare le loro strategie didattiche. La prima parte fornisce informazioni essenziali riguardo all'apprendimento basato sul lavoro e alle attività di formazione on-the-job. La seconda contiene le linee guida necessarie per l'applicazione della metodologia accompagnate dal materiale didattico (esercizi e modelli) destinato ai formatori interni.

Il programma formativo ideato in base alle linee guida di SeasonREADY fornirà ai lavoratori stagionali la preparazione di cui necessitano e contribuirà al miglioramento della qualità dei servizi e della competitività delle piccole e medie imprese del settore.



La guida è disponibile all'indirizzo <http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2018/12/SeasonReady-IO2-Methodology-Guide.pdf>.

Attività

L'evento informativo di Palermo

Il successo nel settore del turismo e dell'ospitalità alberghiera è fortemente legato alla qualità dei servizi e al grado di soddisfazione dei clienti. Avere dei dipendenti competenti e motivati è essenziale. Tuttavia, non sempre è semplice tenere alta la qualità del servizio durante l'alta stagione anche quando si dispone del miglior gruppo di lavoro su piazza.

Il progetto SeasonREADY intende sostenere la competitività delle imprese nel settore del turismo e dell'ospitalità alberghiera fornendo loro un programma di formazione on-the-job pensato per migliorare le competenze professionali e la motivazione dei dipendenti stagionali. Inoltre, il

progetto offre una guida dedicata a tutti gli imprenditori, i responsabili e i formatori interni al fine di permettere loro di creare tali percorsi di formazione all'interno delle loro imprese.

In occasione del primo evento informativo tenutosi il 14 dicembre 2018, il CESIE ha presentato i risultati dell'indagine sui bisogni di apprendimento e sulle esigenze espresse dalle piccole e medie imprese nel settore del turismo e dell'ospitalità alberghiera condotta nell'ambito di SeasonREADY. Inoltre, i partecipanti hanno potuto esaminare e discutere del materiale didattico e della guida metodologica.

Al termine dell'evento, imprenditori e dirigenti hanno avuto l'opportunità di candidarsi per prendere parte ai prossimi corsi di formazione.

Il corso di formazione

Il corso di formazione di SeasonReady è rivolto ai lavoratori che non hanno competenze specifiche nel settore del turismo e dell'ospitalità alberghiera. Approfondisce le principali mansioni affidate al personale stagionale, come servizi di assistenza ai clienti, manutenzione e pulizie, servizi di ristorazione. La struttura e i contenuti del corso tentano di rispondere ai bisogni di apprendimento del gruppo target e sono semplici da utilizzare.

Modulo 1: Servizio clienti

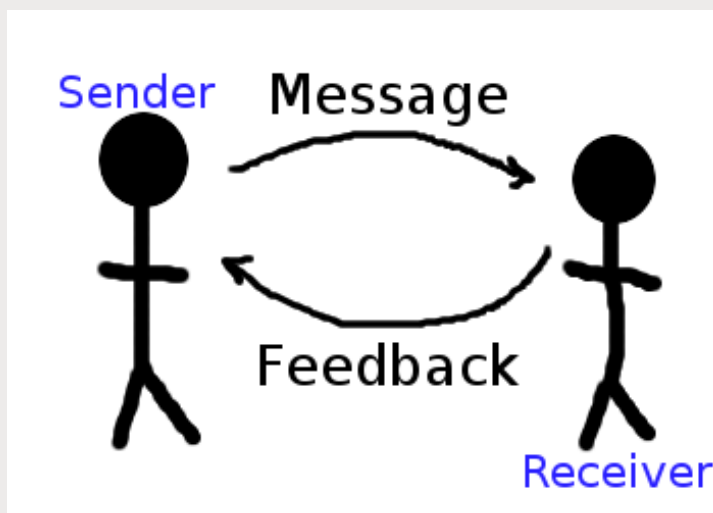
Il primo modulo è dedicato al servizio clienti nel settore del turismo e dell'ospitalità alberghiera. In questo settore, infatti, prendersi cura degli ospiti è fondamentale al fine di attrarre nuovi clienti e riuscire a fidelizzarli. Tutti i dipendenti hanno il compito di offrire un buon servizio alla clientela e per fare ciò devono dotarsi di una serie di competenze chiave. L'obiettivo di questo modulo è, quindi, quello di presentare alcune componenti fondamentali, quali l'assistenza e i rapporti con la clientela e la gestione di reclami e lamentele.

Il primo modulo è disponibile all'indirizzo: http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module1_Customer-service.pdf.

Modulo 2: Strategie di comunicazione per le imprese del settore turistico

Se chiedessimo al proprietario di un hotel qual è la sua principale preoccupazione, probabilmente risponderebbe "Offrire un ottimo servizio ai miei ospiti". Il suo obiettivo, infatti, è far sì che ogni ospite torni a casa felice e soddisfatto e non veda l'ora di ripetere quell'esperienza. Di certo, sono numerosi gli aspetti che possono contribuire a un perfetto soggiorno degli ospiti. Fra questi vi è il modo in cui il personale dell'hotel interagisce con loro. Ciò significa che i dipendenti che forniscono questi servizi devono essere consapevoli dei fattori che influiscono sulla comunicazione.

Il secondo modulo è disponibile all'indirizzo http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module2_Communication.pdf



Modulo 3: Crescita personale e professionale

Il desiderio di crescere da un punto di vista personale e professionale spinge i dipendenti del settore del turismo e dell'ospitalità alberghiera a intraprendere un percorso che permetterà loro di essere più competitivi, migliorare le loro competenze e fornire dei servizi di alta qualità. Innanzitutto, però, è essenziale che riconoscano il ruolo e le responsabilità che spettano loro nell'esercizio della professione. La voglia di crescere e la motivazione influiscono sul rendimento dei dipendenti e rivestono una grande importanza ai fini della loro affermazione professionale. Ciò assume un valore particolare soprattutto per i lavoratori stagionali, i quali potrebbero avere motivazioni, esperienze formative e lavorative diverse rispetto a chi opera abitualmente nel settore.

Il terzo modulo è disponibile all'indirizzo http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module3_Personal-Professional-Development.pdf.

Modulo 4: Servizi di ricevimento

La reception è il cuore di un hotel. La funzione principale degli addetti alla reception è quella di fare da tramite fra il cliente e i servizi offerti dall'hotel. Essi hanno un'impressione duratura sugli ospiti, pertanto il loro ruolo è cruciale ai fini del successo della struttura. Il personale impiegato in queste attività deve essere pronto a gestire numerosi compiti e mansioni nel corso della giornata lavorativa.



Il quarto modulo è disponibile all'indirizzo http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module4_Front-Office.pdf.

Modulo 5: Servizi di ristorazione

Servire cibi e bevande è un compito molto complesso e delicato dal momento che si è sempre a contatto con il pubblico: clienti autoctoni o di origine straniera diversi per tratti caratteriali. Prima ancora di offrire cibi e bevande, però, è importante avere cura dello spazio del ristorante. Apparecchiare i tavoli, controllare le stoviglie e rimpiazzare eventuali elementi mancanti. Inoltre, chi serve cibi e bevande deve essere dotato di ottime competenze amministrative, soprattutto nel gestire le prenotazioni e rispettare il piano di lavoro settimanale. L'obiettivo è quello di migliorare l'organizzazione e soddisfare le aspettative dei clienti.

Il quinto modulo è disponibile all'indirizzo http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module5_Food_and_Beverage_Serving.pdf.

Modulo 6: Pulizie e manutenzione

Pulizia e manutenzione sono fondamentali nell'industria turistica dal momento che influiscono in maniera determinata sulla prima impressione che gli ospiti hanno dell'hotel e a distinguerlo da altri della medesima categoria. Queste attività non prevedono soltanto la pulizia delle stanze con scope e spolverini, ma hanno il potere di migliorare o rovinare la reputazione di una struttura turistica. Per questa ragione, esiste una vera e propria strategia e un sistema di responsabilità che aiuteranno i lavoratori ad esercitare le loro mansioni in maniera efficace ed efficiente.



Il sesto modulo è disponibile all'indirizzo http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_TM_Module6_Housekeeping.pdf



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.