



“SeasonReady – Work-based learning for seasonal hospitality workers” è un progetto finanziato nell’ambito del programma Erasmus+. L’obiettivo è quello di sviluppare un quadro sostenibile ed efficace volto alla formazione del personale stagionale nel settore turistico e alberghiero, destinato alle piccole e medie imprese.

Il progetto è coordinato dall’Institute for Tourism (Croazia) e ha una durata di 28 mesi (settembre 2017 – dicembre 2019). I partner del progetto sono: CESIE e Conferesercenti (Italia), Croatian Chamber of Trades and Crafts (Croazia), Olympic Training & Consulting Ltd. e Peloponnese Tourism Organization (Grecia).

Tutte le informazioni riguardanti il progetto SeasonReady sono disponibili all’indirizzo: <http://www.seasonready.eu/> e <https://www.facebook.com/SeasonReady.ERASMUS/>.

News

- **Focus group**

In tutti i paesi partner (Italia, Croazia e Grecia) verranno organizzati dei gruppi di discussione con i soggetti interessati al fine di comprendere come sfruttare al meglio i risultati del progetto: IO2 (Guida alla formazione pratica) e IO3 (Materiale didattico per lavoratori stagionali nel settore del turismo e dell’ospitalità).

- **Seconda conferenza nazionale in Croazia**

La seconda conferenza nazionale si terrà il 27 e il 28 novembre. Sarà un’opportunità per presentare e discutere il materiale didattico destinato ai lavoratori stagionali nel settore alberghiero, e la guida per decisori politici, *stakeholder* e responsabili di centri della formazione professionale contenente le indicazioni per l’applicazione di metodologie di apprendimento pratiche in piccole e medie aziende alberghiere.

- **Incontro finale**

L’incontro finale avrà luogo l’11 dicembre a Pyrgos (Grecia). Le attività e i risultati del progetto verranno presentati alla conferenza conclusiva dal tema “Formazione del personale stagionale nel settore del turismo e dell’ospitalità alberghiera: sfide e opportunità” che si terrà il giorno successivo, il 12 dicembre, per far sì che tutti i partner abbiano modo di partecipare all’evento.

Sperimentazione del materiale didattico

La fase pilota del progetto SeasonReady è stata essenziale per l'approvazione e la stesura definitiva del materiale e della metodologia didattica. Le organizzazioni partner – OT, CESIE, Confersercenti e HOK – hanno realizzato delle sessioni pilota nei rispettivi paesi – Croazia, Grecia e Italia -, a cui hanno partecipato lavoratori, formatori interni, dirigenti e proprietari di aziende. Le attività si articolavano in due parti: una prima breve introduzione alla metodologia e dei materiali didattici, e una fase di effettiva sperimentazione della formazione.

Croazia

Il corso per formatori interni si è svolto il 20 maggio 2019 a Rijeka. È stato tenuto da un esperto della Camera di Commercio cittadina e vi hanno partecipato sette formatori. Durante le sessioni sono stati presentati il progetto SeasonReady, i moduli, i materiali formativi e la metodologia didattica basata sul lavoro, con una parte dedicata all'istruzione degli adulti e alle varie forme di WBL. Questo percorso ha permesso ai partecipanti di comprendere il funzionamento dei processi di apprendimento negli adulti e di studiare le strategie atte a motivarli a sviluppare nuove competenze. Per finire, l'ultima parte del corso è stata incentrata sulle metodologie per la risoluzione dei conflitti tra direttori/mentori e lavoratori, tematica che ha suscitato l'interesse dei partecipanti.

Dal 21 al 23 maggio 2019 all'Hotel Mali raj di



Opatija si è svolta la versione pilota del corso di formazione, a cui hanno partecipato un formatore interno e sette tirocinanti.

A causa dell'inizio anticipato della stagione lavorativa è stato difficile trovare lavoratori stagionali disposti a partecipare alle sessioni di maggio, nonostante numerosi formatori e tirocinanti fossero interessati al corso e abbiano suggerito di organizzare i prossimi eventi formativi al termine della stagione estiva.

Durante il corso sperimentale sono stati presentati brevemente il progetto SeasonReady e il modulo "Alimenti e bevande", mentre nelle sessioni sono stati affrontati i seguenti argomenti: conoscere l'ambiente lavorativo, apparecchiare i tavoli, il menù, servire pasti e bevande, servire il vino e gestire le prenotazioni.

Le impressioni generali sono state positive: i partecipanti hanno constatato un senso di maggiore fiducia nelle proprie competenze, mentre i formatori si sono detti soddisfatti dei contenuti dei manuali. Inoltre, hanno riscontrato una certa crescita professionale nei tirocinanti.

Grecia

In Grecia la versione pilota del corso per formatori si è tenuta presso l'Alkyon Hotel Resort & Spa di Vrachati il 25 maggio 2019, cui hanno preso parte due formatori e un membro dello staff dell'albergo. Durante l'evento, oltre al progetto e alla metodologia formativa, è stato presentato il modulo 6 sul "Servizi di pulizia".

Ai partecipanti è stato fornito il manuale per formatori tradotto in greco e il materiale relativo al modulo 6 in versione PDF e cartacea. Entrambe le risorse sono state discusse nel dettaglio.

La versione pilota del corso è iniziata a fine giugno ed è durata 20 giorni. Vi hanno preso parte dieci lavoratori divisi in 2 gruppi, composti rispettivamente da 7 e 3 partecipanti, e due formatori interni.

Le metodologie didattiche adottate durante le sessioni sono state: seminari, dimostrazioni, giochi di ruolo, *coaching*, attività di *mentoring*, formazione in affiancamento e lavoro in coppia.

Il primo feedback sul materiale formativo è stato buono. In fase di sperimentazione, sia i formatori che i lavoratori si sono detti soddisfatti dei contenuti e della struttura del materiale, così come dei video e delle letture di approfondimento. I formatori interni sostengono che la guida sia ben fatta, poi-



ché tocca tutte le problematiche legate alla gestione di un hotel.

Italia

Il corso per i formatori si è svolto il 14 marzo 2019, e ha visto la partecipazione di 7 formatori, proprietari e dirigenti provenienti da 4 hotel e 3 stabilimenti balneari.

Le sessioni sono state improntate sulla guida alla formazione pratica per il settore alberghiero. I partecipanti hanno affrontato i moduli 1 (Servizio alla clientela) e 4 (Servizi di ricevimento) e hanno imparato a orientarsi nell'uso del materiale didattico. Sono state illustrate le varie fasi del ciclo formativo (analisi, pianificazione, sviluppo, erogazione e valutazione) ed è stata fornita una spiegazione dettagliata dei metodi e delle tecniche di formazione *on-the-job*. Infine, i partecipanti hanno analizzato le competenze che caratterizzano un buon formatore.

I feedback sono stati per lo più positivi, soprattutto per quanto riguarda l'attività di dimostrazione e la metodologia didattica *on-the-job*. I formatori non sono abituati a usare le metodologie oggetto del corso, e raramente erogano corsi strutturati ai dipendenti. La maggior parte dei formatori ha avuto qualche esperienza di formazione in affiancamento o sul campo (con contenuti e programmi strutturati), mentre uno di loro ha fatto esperienze di *coaching* e *mentoring* in strutture esterne all'azienda.

La versione sperimentale del corso si è tenuta il 23 e 30 maggio 2019. I lavoratori e i formatori hanno partecipato a sessioni frontali, ad attività interattive e di valutazione, giochi di ruolo, discussione di casi studio e dibattiti. Oltre a queste attività, i partecipanti hanno dovuto eseguire compiti pratici, riflettere sulla propria esperienza di coaching nelle situazioni di vita quotidiana.

Secondo i datori di lavoro gli elementi più interessanti del corso sono stati: comunicazione e alte competenze formative; autoriflessione, dimo-



zione, strumenti pratici, la possibilità di conoscere altri lavoratori, la possibilità di osservare alcune metodologie.

Gli elementi più interessanti del materiale didattico e del corso sono stati: comunicazione con i clienti, servizio clienti e situazioni problematiche, gestione dello stress, giochi di ruolo, discussione con gli altri partecipanti e la possibilità di confrontarsi con formatori e partner.



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

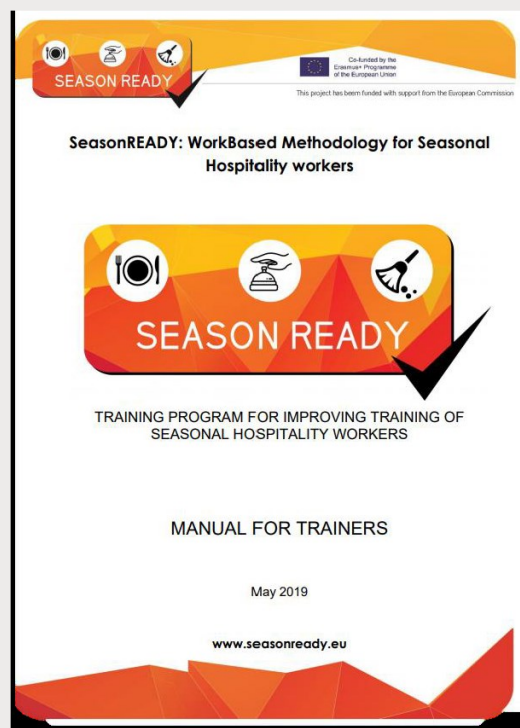
The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Il manuale per i formatori

Il manuale di SeasonReady propone un modello universale di apprendimento basato sul lavoro che può essere applicato in diversi contesti nazionali. Il contenuto del testo è incentrato sulla preparazione e implementazione di una metodologia specifica riadattata al settore turistico e alberghiero. Comprende una linea guida che i formatori interni possono seguire per accrescere le proprie competenze professionali:

- consigli pratici, esempi;
- suggerimenti per facilitare il processo di formazione interna;
- strumenti di valutazione e autovalutazione per formatori e dirigenti, utili per la crescita professionale.

Nonostante il suo carattere onnicomprensivo, il manuale è a misura di utente per permettere ai suoi destinatari, siano essi proprietari, supervisor o formatori all'interno di aziende alberghiere di piccole dimensioni, di pianificare e implementare la loro strategia di apprendimento pratico. La metodologia del manuale SeasonReady permetterà ai lavoratori stagionali di migliorare la qualità della formazione e dei servizi, e quindi la competitività dell'azienda nel settore turistico.



Il manuale è disponibile all'indirizzo: http://www.seasonready.eu/wp-content/uploads/2019/05/SeasonReady_Manual-for-trainers.pdf

Attività

Quarto meeting transnazionale

Il quarto incontro del progetto SeasonReady si è tenuto a Zagabria il 13 e 14 giugno presso l'Institute for Tourism.

I partner hanno parlato del nuovo prodotto del progetto (sviluppo del materiale formativo) e hanno



stabilito un approccio comune per l'organizzazione di gruppi di discussione con gli stakeholder, insieme a una guida per decisori politici, portatori di interesse e responsabili di centri della formazione professionale con indicazioni utili per l'applicazione della metodologia WBL in contesti aziendali medio-piccoli. Durante l'incontro, i partner hanno anche condiviso i risultati delle sessioni formative sperimentali tenutesi in Croazia, Grecia e Italia.