

Soggetto Proponente: ISTITUTO DI ISTRUZIONE La Rosa Bianca - Weisse Rose  
Codice organismo: 190  
Codice Progetto: 2009\_4I. 02. 48  
Titolo: Tecnico turistico esperto nella definizione della domanda turistica di nicchia e nella mediazione con l'offerta.

## **DESCRIZIONE PROGETTUALE**

### ***Tecnico turistico esperto nella definizione della domanda turistica di nicchia e nella mediazione con l'offerta.***

#### **Analisi del contesto e dei bisogni che motivano la proposta di azione**

In premessa all'analisi di contesto, fermo restando che i bisogni sociali e formativi non sono da aggiornare rispetto a quanto dichiarato nella progettazione del corso realizzato nell'anno precedente, è necessario richiamare l'elemento che va riferito alla minore disponibilità di finanziamento. Prima di tutto il meccanismo di integrazione dell'alunno svantaggiato dovrà realizzarsi attribuendo al medesimo la figura di uditor: non si potranno seguire le modalità di integrazione fin qui seguite, ma sarà necessario rivolgersi ad una misura complementare. Verranno così separati, anche formalmente, alcuni momenti formativi, ma si potrà salvaguardare sia la funzione già svolta in modo produttivo per lo studente, sia il significato formativo della esperienza per i compagni. Si è rinunciato alla realizzazione di attività che coinvolgessero la classe nello studio e nella esperienza di soggiorni in realtà dedicate al turismo \_alla nicchia \_ della disabilità, riducendo, di fatto questo ambito ad una "analisi di caso", realizzata, ovviamente sul campo. Una ulteriore caratterizzazione che si sarebbe voluta confermare con ampiezza e sicurezza è infatti quella che individua il percorso formativo come sintesi integrata di esperienze reali e simboliche, realizzate soprattutto sul campo. Rispetto a questo si è dovuto intervenire con decisione e \_ di fatto \_ il corso è molto lontano da quanto desiderato: la progettazione dei moduli ha dovuto essere interamente ripensata, soprattutto, come esposto in seguito, dal punto di vista metodologico. Va ovviamente ribadita la lettura che parte dalla considerazione che le valli del Trentino, a partire dalla prima metà degli anni Sessanta, hanno caratterizzato la loro economia indirizzandola verso il settore turistico. Alcuni aspetti positivi della condizione sociale e produttiva della provincia vanno individuati partendo da questa precisazione, per ciò che riguarda il mercato del lavoro, il tasso di occupazione, l'occupazione femminile, l'attenzione alla qualità, la formazione e l'inserimento professionale costantemente monitorato e validato. Anche gli elementi di forza vanno ribaditi, come quelli di debolezza, che in provincia e soprattutto nelle valli di Fiemme e Fassa, ovvero nel bacino di utenza dell'organismo proponente, evidenziano una domanda di lavoro con un basso livello di innovazione tecnolo-

gica, scarsa apertura all'esterno dell'impresa, ricorso a posizioni contrattuali con modeste prospettive di sviluppo e di continuità \_ spesso appetite da figure con basso livello di qualificazione \_ segnali di disaffezione dei giovani ad intraprendere studi a contenuto tecnico o a formarsi professionalmente, difficoltà nel ricambio generazionale e nella parità di genere. Cinquant'anni di storia hanno inoltre sostanzialmente modificato il panorama dell'offerta nel settore turistico. Negli anni Sessanta era sufficiente proporre ad un mercato non ancora caratterizzato da una domanda consapevole un'immagine \_ come scrive Francou\_ -stereotipata della montagna, ancorata ad un'idea di natura incontaminata e di paesaggio non urbano. Si è assistito, negli ultimi anni, ad una ridefinizione, molto articolata, della domanda, a fronte peraltro di una contrazione della durata del soggiorno, mentre sul lato dell'offerta numerose località hanno saputo caratterizzare la loro immagine trasformando in elemento qualificante il fattore critico della molteplicità delle richieste da parte del turista. Gli eventi sportivi generano notorietà e "passaggi televisivi" sono utili in termini di comunicazione ad un "target" indistinto. Il concorso ippico di Predazzo, "Fiemme Ski Jazz" si rivolgono a fasce di pubblico talmente ridotte ed hanno un rilievo comunicativo limitato da non generare flussi apprezzabili. Vi è la consapevolezza che nessun evento ha portato alla personalizzazione del servizio all'ospite in misura adeguata, né ha sviluppato, lungo l'asse dell'Avisio, politiche di nicchia mature. Eppure il rivolgersi in maniera strutturata ed organizzata a settori di nicchia appare una strategia adeguata a dare risposta a diversi problemi: abbandonare stereotipi di massa che possono essere comun denominatore per tutti i consumatori (la parte iniziale della funzione di distribuzione statistica nota come curva di Pareto), per concentrarsi sulla coda, la "Long Tail", che offre un mercato di dimensioni più grandi, fatto di infinite piccole diverse comunità di clienti (Anderson), individuare l'offerta, in un mercato caratterizzato come "economia del simbolico", con criteri legati all'identità dell'ospite, e non solo al "genius loci", progettare strategie comunicative che si fondano sulle caratteristiche della rete che sono tanto globali quanto personalizzate: "Il futuro è vendere una minor quantità di un maggior numero di beni" (Anderson), riferirsi a elementi identitari forti favorendo la fidelizzazione di segmenti di mercato che saranno tanto più sicuri quanto maggiore sarà la gratificazione legata a strutture della personalità. In questo contesto assume particolare valore la capacità degli operatori di identificare e promuovere elementi originali per la valorizzazione delle località turistiche. Alcuni esempi verranno affrontati nel divenire del corso che intende formare gli allievi attraverso l'indagine di mercati di nicchia individuati nelle Valli di Fiemme e Fassa, che verranno in tal modo sottoposti a verifica. E' appena il caso di ricordare che competenze specifiche e settoriali non possono che essere legate in una struttura di rete per produrre effetti positivi nella gestione di operazioni complesse. Il riferimento ad un sistema non può essere estemporaneo, ma va costruito e praticato in modo non spontaneo o casuale e deve essere frutto di un'attenzione mirata e di competenze di tipo specialistico e professionale. Appare evidente, sulla scorta dei ragionamenti condotti, come sia strategico proporre percorsi professionalizzanti che possano formare figure capaci di interpretare il bisogno di coniugare le aspettative del turista con un'offerta di qualità che sappia contemperare abitudini e stili di consumo diversi o rivolgersi a settori minori o svantaggiati. E' altresì necessario che queste figure professionali possiedano le capacità tecniche e le operatività necessarie per sostanziare questa sensibilità. Capacità tecniche e operatività non possono però maturare se non sono adeguatamente stimolate da processi motivanti che

trovano nel percorso formativo occasione per radicarsi e crescere. Da queste considerazioni discende la scelta dei settori di studio che, oltre alla necessità di delimitare il campo, risponde anche a criteri empirici: prima di tutto la stagionalità del percorso formativo che rende impossibili o comunque parziali le esperienze praticabili dagli allievi sul versante della domanda; poi la scelta di realizzare una indagine che miri ad indagare soprattutto la percezione e l'atteggiamento della offerta presente; infine le scelte metodologiche che si ritengono adeguate al percorso formativo destinato ad un gruppo classe da motivare e maggiormente propenso ad attività di tipo pratico ed esperienziale che a riflessioni teoriche. Si ritiene che le modalità comunicative che caratterizzano le appartenenze, e dunque identificano una nicchia sotto l'aspetto sociologico e sotto quello della domanda, siano spesso e sempre più legate all'uso del Web2, ai social network più che alla comunicazione tradizionale: si dovrà pertanto esperire questa modalità di comunicazione sia sotto l'aspetto teorico, che nella ricerca, che nella realizzazione di strumenti comunicativi. Viene così confermata e potenziata la scelta di realizzare una documentazione video del percorso formativo e di comunicare ricorrendo ad un accesso web. I testi pubblicati saranno rei disponibili anche in lingua straniera. Si intende, ricorrendo allo strumento del questionario, da somministrare ad un panel formato dagli studenti delle scuole superiori di Fiemme e Fassa, indagare la percezione del mercato turistico, verificando quanto e come sia percepita la molteplicità delle domande. Con la modalità della "Analisi di Caso" si collaborerà alle iniziative di SportAbili, riferite alla integrazione della disabilità. Con la medesima modalità si vedranno gli aspetti relativi alla Assicurazione dei rischi connessi alla pratica di attività di nicchia.

Alla conclusione del percorso si realizzerà un momento di restituzione ai partner ed al territorio di quanto realizzato; ovviamente l'evento avrà, per i corsisti, significato formativo.

Gli scopi del percorso corsuale che viene proposto agli studenti della classe quinta dell'I.P.S.C.T. di Cavalese possono essere così sintetizzati:

Consapevolezza delle implicazioni che sottendono la personalizzazione dell'offerta turistica e del servizio

Acquisizione delle informazioni fondamentali sulle dinamiche di segmentazione del mercato,

Operatività legata alla realizzazione di questionari ed alla loro interpretazione Operatività nelle microlingue di settore in Tedesco e Inglese mirata anche a realizzare

"abstract" Operatività su strumenti informatici per la documentazione audio e video

Operatività su strumenti informatici per la comunicazione web

Offrire, a corollario dell'attività realizzata, spunti di riflessione alla Commissione Formazione del Progetto di Ambito dell'Azienda per il Turismo, da cui hanno origine alcune intuizioni critiche del progetto.

## **Partenariato**

Azienda Per il Turismo " Val di Fiemme" - Cavalese  
Azienda Per il Turismo della Valle di Fassa - Moena  
Associazione albergatori della Valle di Fiemme  
Associazione albergatori della Valle di Fassa  
Periodico "L'Avisio" - Cavalese  
Comitato Organizzatore Campionati del Mondo di Sci Nordico 2013 - Val di Fiemme  
Associazione "SportAbili"-Predazzo  
Anffas - Cavalese  
Magnifica Comunità di Fiemme - Cavalese

## **Descrizione degli obiettivi**

Il corsista alla fine dell'intervento dovrà dimostrare di conoscere:  
Le implicazioni in ambito turistico delle teorie di "Long Tail"  
Le dimensioni e le caratteristiche del fenomeno turistico "di nicchia"  
Le domande di personalizzazione dei servizi ad esso collegate;  
La microlingua di settore nelle due lingue di indirizzo, Tedesco e Inglese;  
Il corsista alla fine dell'intervento dovrà essere capace di:  
Scegliere ed indirizzare con proprietà le risorse disponibili per diversi "target" minoritari presenti nel complesso della domanda turistica  
Orientarsi nelle modalità comunicative del Web2 di agire in tale contesto realizzando media adeguati agli scopi che ci si propone  
Comunicare in lingua tedesca ed inglese  
Lavorare in gruppo.

## **Destinatari dell'intervento**

12 studenti classe 5<sup>a</sup> I. P. S. C. T dell' "Istituto di Istruzione La Rosa Bianca Weisse Rose" di Cavalese, anche se alla classe risultano all'oggi essere stati ammessi 13 studenti: infatti una studentessa \_ che seguirà il percorso in alcune parti in qualità di uditrice \_ è diversamente abile e necessita di un intervento di accompagnamento da realizzarsi con la misura 3G. 11. Si è tenuto conto, nella previsione delle opportunità, della necessità di realizzare un ruolo attivo per la studentessa certificata: in questo anno di corso \_purtroppo\_ le verrà riconosciuto il ruolo di uditrice e dunque non avrà la completa equiparazione che si era in passato cercata ed ottenuta. In ogni caso la sua presenza sarà uno stimolo ed una occasione formativa per i compagni che, nel percorso di professionalizzazione, supera la dimensione semplicemente educativa per assumere quella del tecnico del turismo. Nel gruppo dei corsisti sono comprese due studentesse non italofone, va infine segnalato come la maggior parte dei corsisti abbia un percorso scolastico segnato

da insuccessi. La motivazione allo studio teorico è generalmente bassa mentre la reattività di fronte a proposte di carattere operativo è senza dubbio migliore.

## **Articolazione dell'intervento**

300 ore di formazione delle quali:

182 in aula/laboratorio  
12 in attività sul campo  
16 in visita guidata  
90 in stage

Il momento iniziale dell'intervento sarà destinato alla definizione e pattuizione degli obiettivi di apprendimento, alla licitazione dei livelli di impegno, alla illustrazione del calendario delle attività; l'obiettivo della presentazione sarà la motivazione dei corsisti ad una partecipazione attiva e consapevole. Si svolgerà in modo da coinvolgere partner, enti e famiglie dei corsisti. Si prevede di riservare ordinariamente una intera giornata settimanale alle attività d'aula, di accorpate il momento di stage in un unico periodo. Le attività in aula si articoleranno con un iniziale recupero delle conoscenze d'uso della videocamera, lo studio del software di montaggio, delle prove di ripresa e montaggio: a tali strumenti viene affidato il compito di documentazione del percorso. La comunicazione del medesimo sarà realizzata attraverso le modalità del Web 2 e pertanto sarà necessari affrontarne gli aspetti tecnici per riconoscerne quelli teorici. In questa ottica una indagine sulle modalità comunicative delle nicchie riconoscibili in valle assumerà la duplice valenza di ricerca sul campo e di verifica degli apprendimenti. Si affronteranno inoltre le problematiche relative alla tecnica di strutturazione di questionari: le finalità, i limiti, le potenzialità, le modalità di verifica e di interpretazione, la comunicazione dei risultati. Una significativa parte del corso sarà impegnata nello stage presso aziende, enti ed istituzioni che promuovono ed organizzano attività di promozione turistica, ospitalità, integrazione dei diversamente abili. Lo stage professionale assume un rilievo fondamentale e costituirà occasione per gli studenti di verificare la formazione ricevuta nel percorso teorico e affinarla in vista della parte maggiormente centrata sul coinvolgimento pratico. Con la modalità della "Analisi di Caso" si collaborerà alle iniziative di SportAbili, riferite alla integrazione della disabilità. Con la medesima modalità si vedranno gli aspetti relativi alla Assicurazione dei rischi connessi alla pratica di attività di nicchia.

Con modalità laboratoriale si procederà alla somministrazione dei questionari ed alla loro elaborazione in testi argomentativi coerenti, alla trasposizione in "abstract" in lingua tedesca ed in lingua inglese delle relazioni di ricerca e della sintesi del percorso svolto e alla strutturazione di un portale dove pubblicare in forma ragionata i "materiali elaborati".

Resta inteso che, qualora gli esperti si rendessero disponibili solo in particolari momenti dell'anno scolastico, il programma del corso potrà essere riadattato, senza peraltro perdere la struttura organizzativa complessiva illustrata. Si realizzeranno due visite guidate, la prima ad Arte Sella, la seconda alle Terme di Merano in quanto facilmente identificabili come destinazioni caratterizzate e di nicchia. A conclusione del percorso annuale è previsto un incontro pubblico, pubblicizzato dai mezzi di informazione, concertato con partner, enti, famiglie e scuola, per la presentazione dei prodotti realizzati e la restituzione dei risultati ottenuti.

## **Contenuti dell'intervento**

### *Presentazione del Progetto*

2 h

Definizione e pattuizione degli obiettivi di apprendimento e delle attività e licitazione dei livelli di impegno attesi. Obiettivo della presentazione sarà la motivazione dei corsisti ad una partecipazione attiva e consapevole.

Requisiti professionali richiesti per il fornitore del servizio: aver partecipato alla stesura del progetto e dividerne fasi, obiettivi e finalità

### *Tecniche di documentazione audio - video*

10 h.

Revisione e approfondimento dello studio del programma di montaggio "MagicX", indicazioni per la realizzazione della documentazione audio-video. Obiettivo generale del modulo è l'acquisizione di abilità di costruzione di un prodotto filmico finito. Obiettivi specifici sono la capacità di strutturare una sceneggiatura, di acquisire materiale audio e video.

Requisiti professionali richiesti per il fornitore del servizio: esperto nella realizzazione di video professionali con esperienza di laboratorio

### *Teoria del questionario*

10 h

Conoscenze di finalità e tecniche di rilevazione di mercato, con particolare riguardo al questionario e alla sua applicazione: le sue finalità, i suoi limiti, le sue potenzialità, le modalità di verifica e di interpretazione.

Requisiti professionali richiesti per il fornitore del servizio: esperto nella attività di rilevazione, nella mediazione di gruppi di lavoro, esperienza di laboratorio, titolo prefe-

renziale sarà l'aver partecipato ai lavori della Commissione Formazione del Progetto d'Ambito promosso dalla APT di Cavalese.

*Somministrazione di questionari*

20 h

Conoscenza delle modalità di relazione e di somministrazione di strumenti di rilevazione a risposta chiusa, pratica organizzativa della somministrazione

Requisiti professionali richiesti per il fornitore del servizio: esperto nella attività di rilevazione, nella mediazione di gruppi di lavoro, esperienza di laboratorio, titolo preferenziale sarà l'aver partecipato ai lavori della Commissione Formazione del Progetto d'Ambito promosso dalla APT di Cavalese.

*Laboratorio di elaborazione dei questionari*

30 h

Conoscenza delle modalità di elaborazione di strumenti di rilevazione a risposta chiusa, conoscenza delle modalità di interpretazione e di comunicazione dei risultati.

Requisiti professionali richiesti per il fornitore del servizio: Esperto nella attività di rilevazione, nella mediazione di gruppi di lavoro, esperienza di laboratorio.

*Indagine sulla comunicazione on-line destinata ad appartenenti a segmenti di nicchia*

4 h

Laboratorio di schedatura ragionata di strumenti comunicativi web.

Requisiti professionali richiesti per il fornitore del servizio: esperto nel campo, titolo preferenziale: diploma di laurea specifico.

*Strumenti di comunicazione Web2*

10 h

Conoscenza delle caratteristiche e delle potenzialità dei Social Network , dei Blog, dei Forum e dei Wiki

Requisiti professionali richiesti per il fornitore del servizio: esperto nel campo, titolo preferenziale: diploma di laurea specifico.

### *Laboratorio*

25 h

Realizzazione pratica di tutti i prodotti corsuali destinati ad essere comunicati: relazioni di ricerca, abstract, filmati, nella/e modalità comunicative Web2 identificate in itinere.

Requisiti professionali richiesti per il fornitore del servizio: esperto nel campo, titolo preferenziale: esperienza didattica in progetti analoghi

### *Teoria e pratica del File Transfer Protocol*

5 h

Conoscenze di base per l'amministrazione di un portale in modalità FTP.

Requisiti professionali richiesti per il fornitore del servizio: esperto nella amministrazione di sistema.

### *Realizzazione di "abstract" in lingua inglese e tedesca*

40 h.

Operare nella microlingua di settore per la comunicazione nei campi interessati dal percorso formativo. Obiettivo generale del modulo è l'approfondimento della lingua di settore che si tradurrà, specificatamente, nell'abilità di stendere, sia singolarmente che in "équipe", relazioni sulle esperienze formative svolte durante il percorso. Prodotto finale sarà un "abstract" contenente le relazioni di ricerca ed i contenuti salienti dell'esperienza formativa.

Requisiti professionali richiesti per il fornitore del servizio: docenti con esperienza di insegnamento di microlingue di settore legate al campo della promozione turistica

### *SportAbili: Analisi di Caso*

20 h

Conoscenza ed esperienza della associazione che si occupa di integrazione dei disabili nel contesto delle attività sportive e turistiche montane. Parte delle ore del modulo (n. 12 ore) verrà svolta in attività sul campo presso la sede dell'Associazione a Predazzo.

Requisiti professionali richiesti per il fornitore del servizio: operatore dell'Associazione SportAbili

*Assicurazioni e turismo di nicchia: analisi di caso*

*6 h*

Nel vissuto dei corsisti vi è il riferimento a pratiche ed episodi irrisolti relativi alla nicchia di cui si è fatta esperienza sul campo l'anno trascorso: anche da parte discente vi è l'esplicita richiesta di approfondimento. Requisiti professionali richiesti per il fornitore del servizio: esperto nel campo, titolo preferenziale: attività professionale nel settore specifico.

*Visita guidata ad Arte Sella*

*8 h*

Obiettivo della visita sarà quello di far verificare le caratteristiche di un'attrattiva destinata ad un target di nicchia ben caratterizzabile

*Visita guidata alle Terme di Merano*

*8 h.*

Obiettivo della visita sarà quello di far verificare le caratteristiche di un'attrattiva destinata ad un target di nicchia ben caratterizzabile

*"Stage" professionale presso enti ed aziende*

*90 h*

Tirocinio in aziende, enti ed istituzioni che promuovono ed organizzano attività di accoglienza turistica o di integrazione sociale. L'elenco degli enti e delle aziende sarà concertato con la commissione turismo costituita presso il Comprensorio di Fiemme, con le Aziende di promozione turistica di Fiemme e Fassa e con le locali Associazioni di categoria.

*Presentazione pubblica dei risultati del percorso formativo*

*2 h*

Obiettivo generale del modulo è la verifica della capacità di presentare in pubblico il lavoro svolto. Obiettivi specifici saranno la capacità di sintetizzare con efficacia e di costruire percorsi logici strutturati.

Requisiti professionali richiesti per il fornitore del servizio: aver partecipato alla stesura del progetto e dividerne fasi, obiettivi e finalità.

## **Elementi legati alla promozione di attività innovative**

Gli elementi innovativi sono riscontrabili: nella teoria in una concezione di nicchia come elemento di una "Long Tail" economica riferita alla "economia del simbolico", alla "surmodernità" per ridefinire antropologicamente domande minoritarie o legate a situazioni di svantaggio nella metodologia che ricorre ad attività laboratoriali, all'analisi di caso, all'esperienza diretta di realizzazione di indagini diversificate. L'uso delle nuove tecnologie è strumentale e funzionale alle discipline e ai compiti da svolgere ed è elemento caratterizzante di attività innovative legate alla promozione turistica. I moduli legati alla comunicazione attraverso mezzi informatici sono strutturati nella convinzione che non si possa più fare a meno di conoscere questo tipo di strumenti, ma che non sia tanto necessario affrontarli in una condizione "neutra", quanto imparare ad utilizzarle in un contesto di realtà comunicativa. In particolare durante il percorso formativo gli studenti dovranno analizzare ed utilizzare metodi e strumenti di comunicazione web. L'importanza di tali competenze risulterà evidente nei momenti legati alla restituzione sociale di risultati ed esiti: la presentazione alla valle della propria attività di indagine e la pubblicazione del portale WEB.

## **Elementi legati alla tutela delle parità di genere e alle pari opportunità per tutti**

Le pari opportunità sono garantite dai seguenti elementi: Il corso viene fruito da una classe mista di scuola secondaria superiore.

Si prevede di ricorrere ad elementi di elasticità dell'orario per favorire la partecipazione della uditrice disabile

Il percorso promuove, oltre che l'integrazione di genere, anche azioni di integrazione a favore dei diversamente abili.

## **Elementi legati allo sviluppo sostenibile**

Il riferimento è ancora alla "coda lunga", perché il futuro dell'economia è vendere una minor quantità di un maggior numero di beni perseguendo una perequazione sociale di costi e benefici. Per questo si è scelto di indagare nicchie ben definite che vanno intese come la estrema personalizzazione del servizio e della offerta in risposta a domande di perequazione sociale, che abbiano le potenzialità di unire la qualità, lo sviluppo del settore turistico, la valorizzazione delle risorse locali e la sostenibilità ambientale. Gli elementi di riflessione legati al problema dello sviluppo sostenibile saranno anche oggetto

di una parte non trascurabile dell'esperienza legata al periodo di "stage". Il percorso consentirà agli studenti di individuare e conoscere nuove possibilità di impiego nel settore turistico in ruoli che sono stati identificati all'interno del piano comprensoriale di sviluppo economico e che tendono a distribuire la ricchezza derivante dall'economia turistica su un largo strato di popolazione. Nel piano particolare attenzione è data alla ripartizione sociale di costi e benefici nell'azione nel settore turistico e alla salvaguardia dell'equilibrio ambientale, nella convinzione che l'ambiente costituisca una delle più significative risorse del turismo in Trentino.

### **Risorse organizzative e professionali impiegate**

Direttore: responsabile del progetto; cura i rapporti con le famiglie degli utenti; firma i contratti; firma gli ordini di acquisto; verifica gli scostamenti del "budget" e valuta la possibilità di azioni correttive; si rapporta costantemente, per il suo lavoro con le altre figure di sistema. Referente del progetto: contatta i fornitori selezionati dal Direttore del corso per l'organizzazione degli interventi programmati. E' presente durante i giorni di attività corsuale per monitorare le iniziative attivate. Acquisisce e trasmette all'Ufficio progetti le verifiche intermedie e finali (ove previste) e i giudizi dei docenti sui moduli attivati. E' presente agli incontri di monitoraggio eventualmente richiesti dal nucleo provinciale di controllo delle attività F. S. E. Predisporre le valutazioni sintetiche finali per ogni singolo studente. Predisporre la relazione finale sul percorso formativo da allegare al consuntivo finanziario. Direttore amministrativo: cura il pagamento dei fornitori secondo le procedure dell'ente; attua il controllo di gestione; cura la tenuta dei libri obbligatori; cura tutti gli aspetti fiscali relativi alle imposte dirette e indirette. Responsabile controllo di gestione: segue la preparazione del budget; cura i rendiconti mensili, trimestrali e annuali; controlla la situazione finanziaria; controlla le fatture e gli aspetti fiscali ad esse connessi; segue la procedura di assunzione del personale con la documentazione e la comunicazione agli uffici; cura la preparazione dei documenti progettuali; cura la trasmissione dei documenti e la loro archiviazione; verifica e controlla l'emissione dei documenti progettuali rispondenti alle normative vigenti; annota nell'apposito database le presenze dei corsisti. Responsabile delle risorse umane: gestisce la selezione del personale in coordinamento con il Direttore e il referente del progetto. "Tutor" d'aula e di "stage": è responsabile della preparazione dell'aula, mantiene le relazioni tra utenti ed esperto e tra esperto e staff di direzione e progettazione. Mantiene i contatti con gli enti e le aziende presso i quali gli studenti saranno impegnati negli "stages" professionali. Docenti: sono responsabili dei singoli percorsi formativi o di parte di essi. Curano la preparazione delle lezioni e/o delle attività in diretto collegamento con il referente di progetto al quale rispondono. Seguono le procedure previste per quanto attiene le modalità di verifica e valutazione dell'intervento. Effettuano e valutano le prove di verifica del raggiungimento degli obiettivi formativi. Compilano debitamente i registri.

## **Collegamento con le priorità previste nella specifica azione**

Integrazione "curricola" scolastici, terza area Istituti Professionali di Stato. Nuove tecnologie applicate a servizi specifici di settore .

### **Considerazione nella progettazione degli elementi contenuti nel programma operativo per l'identificazione degli obiettivi specifici ed operativi relativi all'asse di intervento 4I. 02**

Considerazione, nella progettazione, dei seguenti punti di debolezza espressi nell'analisi S.W.O.T. :

1. tasso di attività femminile che continua a registrare un livello ancora lontano da quello maschile e dagli obiettivi fissati dalla strategia di Lisbona;
2. il permanere di vincoli che frenano il raggiungimento di una completa parità tra uomini e donne;
3. persistente difficoltà di inserimento nel mercato del lavoro da parte dei giovani ed in questo ambito particolare di quella componente con titolo di studio medio-basso;
4. crescente presenza di giovani occupati in posizioni contrattuali di tipo para subordinato con una modesta prospettiva di sviluppo professionale e di stabilità
5. segnali, sebbene ancora iniziali, di difficoltà nel contributo al ricambio occupazionale da parte dei giovani residenti sul territorio trentino come effetto del declino demografico e dell'orientamento diffuso al proseguimento degli studi;
6. tendenza alla polarizzazione nell'offerta di lavoro tra qualificazioni "high skills" (laureati) e "low skills" (immigrati) e "strozzature" nell'offerta di figure professionali intermedie di tipo tecnico.
7. Segnali di disaffezione dei giovani ad intraprendere studi a contenuto tecnico-scientifico.
8. Domanda di lavoro dove sono poco rappresentate le posizioni lavorative a maggiore qualificazione tecnico scientifica in quanto espressione di un sistema produttivo con un livello di innovazione tecnologica medio-basso, caratterizzato da un approccio all'innovazione di tipo "trial-and-error" e da una scarsa apertura al colloquio con soggetti esterni all'impresa.
9. Insufficiente collegamento tra sistema formativo e politiche di sviluppo.

Considerazione, nella progettazione, dei seguenti punti di debolezza espressi nell'analisi S.W.O.T. :

1. Gli indicatori del mercato del lavoro esprimono perlopiù performance migliori rispetto alla media nazionale;

2. Un tasso di occupazione totale che con continuità da oltre un decennio si caratterizza per un trend crescente anche per effetto del ricorso diffuso a contratti part-time in particolare per le donne (specialmente nel settore dei servizi);
3. Un trend decrescente nel numero delle persone in cerca di occupazione anche per quanto attiene la componente femminile;
4. Una tendenza all'aumento nelle forze di lavoro;
5. Un saldo tra assunzioni e cessazioni di rapporti di lavoro positivo che si presenta relativamente stabile nel tempo. sebbene a partire dal 2003 si registrino i primi segni di "sofferenza" nel settore industriale e in quello delle "altre attività";
6. Tendenza alla crescita nella scolarizzazione e nella qualificazione della forza lavoro.
7. Rilevante presenza di un diffuso capitale sociale (anche se frammentato a livello territoriale) in grado di sostenere la produzione di beni collettivi orientati alla qualità.
8. Presenza di un sistema di offerta formativa di qualità, oggetto di monitoraggio continuo e di validazione periodica da parte dell' Amministrazione provinciale (accreditamento ).
9. Peso relativamente maggiore rispetto all'andamento nazionale dell'occupazione in settori meno direttamente esposti alla concorrenza internazionale.
10. Abitudine e impegno ad una pratica concertativa nelle decisioni pubbliche che vede un ampio continuativo coinvolgimento del partenariato istituzionale e sociale locale.
11. Esistenza di un sistema consolidato di orientamento. formazione e inserimento professionale con particolare riferimento ai giovani e alle fasce deboli del mercato del lavoro.
12. Presenza di una efficiente ed efficace amministrazione delle politiche attive del lavoro.

Considerazione, nella progettazione, dei seguenti rischi espressi nell'analisi S. W. O. T.:

1. Il permanere di condizioni macroeconomiche che a fronte di scenari incerti sul fronte dei costi delle materie prime e dell' energia e del rischio di inflazione si rilevano non in grado di mantenere la recente ripresa del ciclo economico europeo e nazionale conseguenti effetti negativi anche in Trentino sulla domanda di lavoro.
2. Consolidamento della contrazione della domanda di lavoro da parte del settore pubblico come effetto delle politiche di contenimento della spesa e del debito pubblico.
3. "Fuga di talenti" per scarsa domanda da parte del settore privato per i lavoratori "high-skills".
4. Ridimensionamento del sistema di incentivazione economica (fiscale, contributiva, ecc. )che potrebbero rendere meno conveniente per le imprese la localizzazione ed il mantenimento di attività produttive in Trentino.
5. Deprivazione delle competenze professionali connesse alla precarizzazione dei rapporti di lavoro.
6. Difficoltà nell'integrazione tra le politiche settoriali.

Considerazione, nella progettazione, delle seguenti opportunità espresse nell'analisi S. W. O. T. :

1. Consuetudine e capacità consolidate presso l'Amministrazione provinciale a monitorare e valutare le politiche attive del lavoro ed il sistema formativo attraverso criteri idonei a misurare gli effetti in termini di efficienza ed efficacia.
2. Apprezzabile incremento degli investimenti nello sviluppo del capitale umano e sociale nella prospettiva del "lifelong learning" sia da parte del sistema pubblico sia da parte degli operatori privati.
3. Significativa capacità dei servizi dell'Amministrazione provinciale all'accesso e all'utilizzo dei finanziamenti collegati ai fondi strutturali e, più in generale, al bilancio dell'UE.
4. Capacità del sistema produttivo di introdurre rilevanti azioni di innovazione di processo e di prodotto.
5. Capacità di attivare reti di partenariato,
6. Importanti processi di riforma del lavoro, dell'educazione e del "welfare" locale

### **Sussidi e strumenti didattici che si prevede di utilizzare**

Dispense, anche prodotte "ad hoc", libri, fotocamere digitali, videocamere, video-proiettore, laboratorio informatico, strumenti di registrazione, elaborazione, montaggio e duplicazione audio e video, editor di testo, di immagini, web e html.

### **Metodologie adottate**

Al fine di ottenere che l'apprendimento risulti significativo, rispondente ai diversi stili cognitivi ed efficace, si punterà ad organizzare le lezioni in maniera da superare la sola acquisizione di conoscenza a favore di una capacità di recupero ed elaborazione in modi differenti (analitico, creativo e pratico) della stessa. (Sternberg)

Obiettivo: facilitare la comprensione dell'argomento

Metodo: verranno trattati gli argomenti procedendo con gradualità, usando un linguaggio chiaro e di facile comprensione, ricorrendo spesso ad esempi, esercizi e applicazioni.

Obiettivo: mettere i corsisti nelle condizioni di poter dedurre gli aspetti secondari come se stessero risolvendo semplici esercizi.

Metodo: verranno trattati gli argomenti fornendo le conoscenze essenziali, i chiarimenti, i procedimenti applicativi, ma anche chiavi di interpretazione delle diverse problematiche e sollecitate autonome risposte.

Obiettivo: sollecitare il confronto delle interpretazioni e la ricerca di una soluzione; sollecitare il confronto di posizioni e di opinioni diverse  
Metodo: discussioni guidate per la risoluzione di problemi. Obiettivo: sviluppare capacità di osservazione, analisi e autonomia

Metodo: verranno sollecitate ricerche di gruppo; verranno offerte griglie e schemi per l'osservazione e l'analisi. Verranno proposte situazioni complesse per la risoluzione delle quali sarà richiesto l'utilizzo di metodologie che valorizzano la creatività e l'interesse per la ricerca. Obiettivo: insegnare il pensiero analitico

Metodo: verranno incoraggiati gli studenti a: analizzare l'argomento, confrontare e contrastare, valutare, spiegare. (Sternberg)

Obiettivo: insegnare il pensiero creativo

Metodo: verranno incoraggiati gli studenti a: creare una situazione nuova in un contesto conosciuto, ideare, immaginare, proporre nuovi o diversi scenari rispetto ad un contesto dato. (Sternberg)

Obiettivo: insegnare a lavorare in gruppo

Metodo: saranno valorizzati i contributi alle discussioni e nelle fasi progettuali, sottolineando le indicazioni pertinenti come strategiche per il positivo andamento del lavoro

Obiettivo: facilitare l'operatività (stage)

Metodo: verranno incoraggiati gli studenti a: usare una strategia o una modalità di lavoro, applicare principi a situazioni concrete.

Per i moduli che avranno un carattere fortemente applicativo e di produzione di materiali, si dovrà necessariamente rivolgersi alle indicazioni di Berge:

definendo gli obiettivi dell'apprendimento e gli argomenti (goal setter);

discriminando ciò che è utile da ciò che potrebbe non esserlo (discriminator);

stimolando la partecipazione dei corsisti creando un clima di fiducia e di distensione (host); affrontando eventuali problemi di comunicazione promuovendo la cooperazione tra pari (pace setter);

arricchendo il dibattito mediante approfondimenti e chiarimenti (explainer);

mantenendo a livelli alti la motivazione, creando una comunità dialogante e rispettosa degli altri (entertainer).

## **Modalità di verifica e valutazione dell'intervento**

Per moduli di durata superiore alle 10 ore il docente nel corso della prima lezione provvederà a somministrare un test per valutare il livello di conoscenze e competenze degli allievi: Il docente fornirà indicazioni al "tutor" (se previsto) che provvederà prima della lezione successiva, a valutare e a stilare una relazione che in copia consegnerà al referente. In assenza del "tutor" le operazioni saranno condotte direttamente dal docente. Il test di entrata è da ritenersi obbligatorio. In relazione ai risultati del test di entrata e con chiaro riferimento a questi, al fine di rendere consapevole l'allievo del processo, il docente nella seconda lezione presenterà il proprio intervento, gli obiettivi da raggiungere e le metodologie che intende usare al fine del raggiungimento degli stessi. E' cosa caldamente raccomandata esplicitare quando detto anche attraverso una traccia scritta che

in copia verrà consegnata agli allievi. A metà dell'intervento il docente con l'ausilio del "tutor" (se presente) preparerà la verifica intermedia, anche di carattere operativo, che dovrà evidenziare lo stato dell'opera e i passi da compiere in funzione del raggiungimento dello scopo. Nel corso dell'ultima lezione il docente provvederà a somministrare una prova tesa a verificare il profitto complessivo. La prova dovrà essere scritta o pratica. I criteri di valutazione dovranno essere preventivamente espressi. Alla fine dell'intervento in classe e dopo la correzione della prova finale di profitto il docente stilerà una relazione sull'esperienza ed esprimerà una valutazione del singolo allievo che verrà consegnata al referente e in copia al "tutor". Il referente provvederà a valutare gli esiti in relazione agli standard minimi attesi. A verificare gli apprendimenti verrà invitato anche un rappresentante dell'Ente gestore.

### **Certificabilità degli apprendimenti**

Di particolare rilievo, ai fini della certificabilità sociale degli apprendimenti saranno le schede di valutazione che renderanno conto delle performances degli studenti ottenute durante il periodo di stage e redatte dai tutor aziendali; parimenti si sottolineerà la partecipazione all'opera di restituzione alla comunità dei prodotti realizzati durante il percorso formativo (vedi modulo "Presentazione pubblica dei risultato del percorso formativo")