



## **Allegato 1**

### **Programma didattico del percorso formativo di “Esperto nel turismo esperienziale e nella valorizzazione delle identità territoriali locali”**

Avviso pubblico di selezione per la partecipazione al percorso formativo per “Esperto nel turismo esperienziale e nella valorizzazione delle identità territoriali”, nell’ambito del PROGETTO “MYSTICA HARMONIA - DELICETO DALLE STELLE IN UNA GROTTA, PER ASPERA AD ASTRA”. CUP C57B2200007006. Missione 1 – digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura, componente 3 – Cultura 4.0 (M1C3). MISURA 2 “Rigenerazione di piccoli siti culturali, patrimonio culturale, religioso e rurale”, Investimento 2.1: “Attrattività dei borghi storici”, finanziato dall’Unione Europea – NEXT GENERATION EU, come da Avviso Pubblico del Ministero della Cultura del 20/12/2021 - Intervento “Laboratorio di comunità Per Aspera ad Astra”- CIG 9576617A58.

#### **PARTE I “Il settore turistico tra experience e nuove forme di viaggio”**

##### **Modulo 1 (8h – numero incontri 2)**

##### **“Il sistema turistico della Puglia: normativa in materia di organizzazione turistica regionale e iniziative istituzionali di valorizzazione”**

*Sede attività:* Deliceto Biblioteca “Mazzei” (Corso regina Margherita, 57), dalle ore 16.00 alle ore 20.00

*Calendario incontri:* 13/06/2024 – 27/06/2024 (le date possono essere soggette a modifiche)

Gli argomenti del modulo verteranno sulle principali normative e strategie di promozione regionale del settore turistico, con cenni sulle procedure di gestione dei beni comuni dettate dal Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio. Sarà dato, inoltre, spazio all’illustrazione del Piano Strategico del Turismo 2017-2025 della regione Puglia.

Un focus particolare sarà, invece, rivolto alle Linee guida sul coordinamento e la qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale, attraverso la rete regionale degli Uffici Info-Point Turistici.

In sintesi, di seguito, alcuni dei temi trattati:

- principi generali della normativa vigente nel settore turistico in Italia e in Puglia
- il Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio (regolamenti e gestione dei beni/luoghi)
- la valorizzazione dell’offerta turistica e della destagionalizzazione dei flussi turistici in Puglia: il Piano strategico della cultura 2017-2026 ed il Piano Strategico del Turismo 2017-2025.
- linee guida sul coordinamento e la qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale, attraverso la rete regionale degli Uffici Info-Point Turistici (Regolamento Regionale 13 maggio 2011, n. 9, Legge Regionale 28 dicembre 2012, n. 45, art.40, Deliberazione della Giunta Regionale del 7 giugno 2017, n. 876).
- “Deliceto Info-Point”: layout e competenze per il front-office turistico

##### **Modulo 2 (8h – numero di incontri 2)**

##### **“Il nuovo modello turistico: esperienziale/trasformativo, sostenibile, delle radici”**

*Sede attività:* Deliceto Biblioteca “Mazzei” (Corso regina Margherita, 57), dalle ore 16.00 alle ore 20.00

*Calendario incontri:* 11/07/2024 – 25/07/2024 (le date possono essere soggette a modifiche)

Il secondo Modulo offrirà una panoramica generale sulle nuove forme di turismo, sia dal punto di vista del fruitore (turista) che dell’operatore. Ampio spazio sarà dedicato alla presentazione di testimonianze



dirette, casi studio ed esempi pratici su come creare vacanze esperienziali e soggiorni in cui il visitatore si senta “cittadino temporaneo” della comunità ospitante.

Darà anche l’opportunità al partecipante di conoscere e/o rafforzare le proprie competenze sulle modalità digitali di promozione, sulle principali strategie di marketing turistico e sugli strumenti ideali per raggiungere i potenziali destinatari.

In sintesi, di seguito, alcuni dei temi trattati:

- evoluzione del settore turistico: le nuove tipologie di viaggiatore
- il turismo di comunità e delle radici: il turista come “cittadino temporaneo”
- il turismo esperienziale: benefici per le comunità locali e i territori
- il turismo sostenibile: principi e valori del turismo responsabile
- il turismo enogastronomico e le cosiddette “comunità del cibo”
- presentazione di casi studio e buone prassi
  - ÷ esercitazione pratica/attività laboratoriale
- strategie e strumenti del Digital Marketing Turistico
- social network e comunicazione partecipativa come strumento di marketing turistico
- presentazione di casi studio e buone prassi
- esercitazione pratica/attività laboratoriale.

### **Modulo 3 (4h – numero incontri 1) “Gestire l’ospitalità”**

*Sede attività:* Deliceto Biblioteca “Mazzei” (Corso regina Margherita, 57), dalle ore 16.00 alle ore 20.00

*Calendario incontri:* 12/09/2024 (la data può essere soggetta a modifica)

Il Modulo approfondisce il quadro normativo nazionale e regionale che regola le strutture ricettive, con un focus sulle loro specificità per tipologia e localizzazione. Sarà anche l’occasione per riflettere sulla qualità del servizio al cliente, sulla sua gestione e su come sia possibile instaurare una proficua relazione con esso.

Introdurrà, anche, al controllo di gestione e all’analisi dei dati per massimizzare i profitti in una struttura ricettiva, valutando le principali informazioni che ne monitorano le performance e gli aspetti operativi.

In sintesi, di seguito, alcuni dei temi trattati:

- cenni sulla normativa nazionale e regionale delle strutture ricettive
- vademecum dell’accoglienza per una struttura di qualità
  - ÷ esercitazione pratica/attività laboratoriale
- controllo di gestione e revenue management di una struttura ricettiva

### **Modulo 4 (8h – numero incontri 2) “Il marketing digitale per il settore turistico”**

*Sede attività:* Deliceto Biblioteca “Mazzei” (Corso regina Margherita, 57), dalle ore 16.00 alle ore 20.00

*Calendario incontri:* 10/10/2024 – 24/10/2024 (le date possono essere soggette a modifiche)

Il Modulo introduce alle principali strategie e strumenti per la promozione turistica attraverso piattaforme e canali online. È essenziale per coloro che operano nel settore saper sfruttare questi strumenti, fonte di informazioni, opportunità di prenotazione e di condivisione delle proprie esperienze per i viaggiatori. Il marketing digitale consente di raggiungere e coinvolgere i clienti attraverso una combinazione di presenza online e contenuti personalizzati, così da creare esperienze coinvolgenti e memorabili per ciascuno di essi, aumentando al contempo la visibilità e redditività della propria azienda.



**Finanziato  
dall'Unione europea**  
NextGenerationEU

In sintesi, di seguito, alcuni dei temi trattati:

- definizioni, tendenze, opportunità e benefici del marketing digitale per le aziende turistiche
- analisi di mercato e strategie di sviluppo di marketing digitale
- SEO (Search Engine Optimization) nel turismo
- content marketing per il turismo
- web analytics e monitoraggio delle performance
- gestione della reputazione online

**Avviso Pubblico Progetti di Rigenerazione Culturale e Sociale dei Piccoli Borghi Storici  
PNRR MIC3 - Investimento 2.1 - Attrattività dei borghi - Linea B**



## PARTE II “Verso la costruzione della Destinazione”

**Modulo 5** (12h – numero incontri 3)

### **“I criteri del Global Sustainable Tourism Council per il turismo sostenibile”**

*Sede attività:* Deliceto Biblioteca “Mazzei” (Corso regina Margherita, 57), dalle ore 16.00 alle ore 20.00

*Calendario incontri:* date da definirsi

Il Modulo 5, conclusivo del percorso, intende sistematizzare le competenze acquisite e/o rafforzate dai partecipanti rapportandole alle finalità ed opportunità di sviluppo locale offerte dal Progetto Mystica Harmonia.

Infatti, introducendo al Global Sustainable Tourism Council (GSTC) intende non solo focalizzare i diversi aspetti della sostenibilità legata all'intera esperienza turistica - dalla gestione ambientale alla sostenibilità socioculturale ed economica - ma anche riflettere sulla valorizzazione delle culture locali e della comunità Delicetana, promuovendo un'interazione costruttiva e di reciprocità tra visitatori e residenti, preservando il patrimonio culturale e paesaggistico (gestione responsabile delle risorse naturali e ambientali) e contribuendo al benessere della stessa comunità ospitante.

Tutto ciò, prosegue quanto già avviato nelle precedenti attività del Laboratorio di Comunità orientate alla costruzione della “DMO Deliceto” all'interno della quale la promozione del territorio implica uno sviluppo economico armonioso ed equo grazie al turismo generatore di benefici tangibili, diffusi e duraturi per la comunità intera.

In sintesi, di seguito, alcuni dei temi trattati:

- introduzione al Global Sustainable Tourism Council (GSTC) e alle quattro tematiche di sviluppo: gestione sostenibile; impatto socioeconomico; impatto culturale; e impatto ambientale
- i criteri, gli indicatori di risultato e gli obiettivi di sviluppo sostenibile per le strutture ricettive  
÷ attività laboratoriale di auto analisi della propria struttura rispetto ai criteri GSTC
- i criteri, gli indicatori di risultato e gli obiettivi di sviluppo sostenibile per le Destinazioni  
÷ attività di analisi della comunità delicetana rispetto ai criteri GSTC
- le modalità per conseguire la certificazione GSTC e le altre certificazioni di sostenibilità
- sistematizzazione delle competenze acquisite e connessioni con il Progetto Mystica Harmonia
- le politiche del territorio per lo sviluppo della destinazione turistica “Deliceto”
- dalla gestione della destinazione alla governance della destinazione (struttura organizzativa, risorse economiche e umane)
- coinvolgimento delle comunità locali nella progettazione delle esperienze (networking degli attori pubblici e privati; trasversalità delle ricadute positive del settore turistico sull'intera economia di un territorio)
- creazione di nuove esperienze autentiche e immersive (valorizzazione del patrimonio culturale e immateriale dei luoghi di riferimento)
- costruzione della “Carta della comunità ospitale di Deliceto”.



## **Obiettivi formativi**

Per la struttura del percorso formativo e le conoscenze trasferite dallo stesso, è possibile correlare gli obiettivi di apprendimento con quelli della figura 248 "Tecnico della progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico e promozione del territorio" all'interno del Repertorio delle Figure Professionali Regione Puglia.

Pertanto, al termine del percorso, i partecipanti saranno in grado di:

- ÷ identificare le priorità di intervento di un territorio per strutturare la promozione più efficace (UC 370);
- ÷ identificare i bisogni e le aspettative che caratterizzano la popolazione di un territorio per poter strutturare l'attività di promozione più efficace;
- ÷ strutturare un pacchetto di offerta turistica basato sulle connotazioni essenziali del territorio che risponda alle esigenze del target di clienti identificato utilizzando tecniche di marketing proprie del sistema turismo (UC 377);
- ÷ decodificare i feedback provenienti dal mercato di riferimento per poter strutturare interventi di promozione mirati (UC 366);
- ÷ interpretare motivazioni, gusti e comportamenti, delineando le aspettative del target di riferimento (UC 366);
- ÷ comprendere i principi e le teorie delle nuove forme di turismo esperienziale, sostenibile, immersivo e delle radici, attraverso una panoramica sulle basi concettuali dell'evoluzione del settore, includendo i concetti di autenticità, immersione culturale/identitaria, partecipazione attiva e interazione con la comunità locale;
- ÷ sviluppare strategie di sviluppo turistico sostenibile così che i partecipanti siano in grado di progettare e implementare strategie di sviluppo turistico che tengano conto delle risorse naturali, culturali e sociali della destinazione "Deliceto", lavorando al contempo per il raggiungimento della sostenibilità ambientale ed economica delle proprie strutture ricettive e/o della comunità territoriale di riferimento;
- ÷ utilizzare strumenti di marketing e comunicazione per promuovere il turismo esperienziale utilizzando canali online e offline per raggiungere i potenziali visitatori,
- ÷ di sviluppare strategie a lungo termine per migliorare la competitività dell'azienda nel mercato turistico, compresa l'analisi di mercato e la definizione di obiettivi chiari;
- ÷ di sviluppare e implementare strategie di marketing efficaci per attirare clienti e promuovere i servizi turistici dell'azienda;
- ÷ gestire le relazioni con i clienti, fornendo un servizio clienti di alta qualità e sviluppando programmi di fedeltà per migliorare la soddisfazione e la retention dei clienti.

## **Competenze in uscita dal percorso**

La partecipazione al percorso formativo consentirà ai partecipanti di acquisire una combinazione di conoscenze teoriche, abilità pratiche e competenze trasversali, tra le quali:

- ÷ la conoscenza e comprensione del settore turistico, della sua evoluzione e dinamiche, inclusi i modelli di business, le strategie di marketing e la gestione sostenibile di strutture ricettive e servizi turistici;
- ÷ la capacità di progettare e sviluppare esperienze turistiche coinvolgenti, autentiche e memorabili, che consentano ai visitatori di vivere appieno l'identità e la cultura del territorio;
- ÷ la capacità di comunicare efficacemente con i vari stakeholder del settore turistico, inclusi turisti, operatori turistici, istituzioni locali e comunità locali;
- ÷ la comprensione dell'uso delle tecnologie digitali, compreso il marketing online, la gestione delle prenotazioni e la promozione attraverso i social media, per migliorare l'esperienza turistica e la visibilità del territorio;



**Finanziato  
dall'Unione europea**  
NextGenerationEU

- ÷ la conoscenza dei principi della sostenibilità nel turismo e le procedure per la loro pratica nella gestione responsabile delle strutture ricettive e delle destinazioni turistiche;
- ÷ il rafforzamento della capacità imprenditoriale di identificare opportunità di business nel settore turistico, sviluppando progetti innovativi e sostenibili;
- ÷ la conoscenza e comprensione della normativa nazionale relativa al settore turistico, nonché le procedure amministrative necessarie per avviare e gestire attività legate al turismo;
- ÷ essere in grado di pensare in modo creativo, innovativo e critico per affrontare sfide e problemi nel settore turistico, trovando soluzioni efficaci e originali.

La metodologia utilizzata nel percorso didattico prevede tecniche innovative e coinvolgenti. I partecipanti vedranno l'alternarsi di modelli teorici, con l'approfondimento e l'analisi di nuovi metodi e tecniche di lavoro (casi studio, buone prassi, esempi e simulazioni pratiche). Le lezioni saranno di ordine teorico-pratico per promuovere il processo di apprendimento per implicazione diretta e vedranno l'alternarsi delle diverse metodologie didattiche funzionali al raggiungimento degli obiettivi attesi.

Ciascun partecipante sarà dotato dei materiali didattici necessari allo svolgimento delle lezioni (dispense digitali; slide; schede e questionari per le attività pratiche e le prove pratiche di apprendimento).