



**Governo italiano**  
*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

**Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo**

**Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione**



**Corso di alta formazione  
“Manager per l’innovazione turistica”**

**Anno 2011**

## 1. Scenario di riferimento

Il turismo ha subito negli ultimi anni profondi cambiamenti a livello internazionale e nazionale, sia per ragioni macro economiche e socio-politiche e sia per ragioni legate al progresso tecnologico ed alla diffusione delle tecnologie ICT.

Il cambiamento è stato accompagnato dalla definizione di una nuova “geografia economica” che vede anche nel turismo profondi mutamenti di ruolo tra Paesi che hanno rappresentato la storia dell’industria turistica mondiale dall’800 ad oggi e Paesi che rappresentano e rappresenteranno il futuro dell’industria turistica medesima. I suddetti fattori hanno contribuito a determinare una domanda di turismo più dinamica e maggiormente sensibile alle leve del prezzo e della qualità. Al mutamento della domanda non sempre si è affiancato il cambiamento dell’offerta, tardiva nel raccogliere i segnali di richiesta di innovazione.

Il cambiamento, che ha coinvolto il settore turismo nella sua globalità, ha prodotto forti ripercussioni all’interno dell’industria del turismo con particolare riguardo alle filiere produttive, ai sistemi territoriali ed al rapporto tra attori pubblici ed attori privati.

Detto rapporto assume particolare rilievo in Italia dove l’industria turistica, se da un lato, conta importanti realtà imprenditoriali anche di piccole dimensioni, dall’altro lato, si caratterizza per una forte integrazione con il territorio e con le risorse che sul territorio sono presenti. L’integrazione sul territorio è alla base delle politiche pubbliche di natura economica ed in materia turismo e delle strategie aziendali che gli attori privati pongono in essere per fronteggiare la crescente competitività a livello internazionale.

L’integrazione ed il coordinamento territoriale si rendono necessari per favorire all’interno dell’industria mondiale del Turismo la crescita in termini competitivi del Sistema Italia: crescita che deve da un lato consolidare i vantaggi competitivi che l’Italia attualmente ha a seguito della propria cultura, delle proprie tradizioni, della propria storia e del proprio patrimonio culturale. Dall’altro lato la crescita deve contribuire ad aumentare l’attrattiva da Paesi emergenti e a qualificare maggiormente l’offerta turistica con un incremento della qualità dei servizi che attraverso le filiere produttive compongono i diversi prodotti turistici.

L’integrazione sul territorio richiede una crescita delle competenze manageriali, sia da parte delle imprese e sia da parte delle pubbliche amministrazioni. Ciò non solo per favorire strategie competitive di sviluppo integrate, ma anche per favorire la crescita del *brand* Italia e il miglioramento della qualità dei servizi turistici che compongono la complessa offerta turistica del nostro Paese. Appare evidente che nel prossimo futuro le amministrazioni pubbliche giocheranno un ruolo sempre più determinante sia a livello locale e sia a livello centrale.

È in questa direzione che si rende sempre più necessaria una specifica qualificazione professionale dei manager pubblici sui temi del turismo. Manager che dovranno essere in grado con le proprie competenze di gestire la complessità del fenomeno turismo in una dimensione di crescente internazionalizzazione.

Un focus specifico si vuole aprire sulle competenze delle amministrazioni pubbliche e sulle competenze manageriali specifiche del management pubblico. È all’interno di questo focus che l’iniziativa formativa del presente documento intende inserirsi per

rispondere ad un bisogno sempre più forte e sempre più avvertito non solo all'interno del settore pubblico ma anche all'interno del settore privato con particolare riguardo al mondo dell'impresa e delle associazioni di categoria.

Il Progetto Formativo, promosso dal Ministro per lo sviluppo e la competitività del Turismo, è stato sviluppato dal Dipartimento e dalla Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione (SSPA), che a tal fine hanno stipulato in data 17 settembre 2010 un accordo di collaborazione.

## 2. Obiettivi

Il Progetto Formativo intende rispondere in modo efficace ai bisogni espressi dal settore pubblico e dagli attori privati, ma vuole altresì rappresentare nella sua prima edizione un'esperienza pilota in grado di consentire, attraverso il proprio consolidamento e sviluppo, la costruzione di un modello formativo di eccellenza, che possa mettere a sistema e dare continuità ad un percorso di alta formazione rivolto a Dirigenti e Funzionari delle Pubbliche Amministrazioni.

L'obiettivo formativo è integrare le competenze dei Manager Pubblici con un approccio interdisciplinare sulle principali tematiche che coinvolgono la complessa e dinamica fenomenologia turistica e con un'apertura sulle dinamiche internazionali, offrendo ai partecipanti conoscenze avanzate e strumenti manageriali e tecnici per la formulazione, la gestione e la valutazione delle politiche pubbliche per il turismo, anche attraverso l'analisi in chiave comparata delle soluzioni adottate da altri Paesi europei nelle diverse fasi della elaborazione, implementazione, monitoraggio delle attività e misurazione degli effetti in termini di efficienza, efficacia ed *outcome*.

In particolare il progetto formativo vuole conseguire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Definire un modello di alta formazione per Manager Pubblici a livello regionale che tenga conto delle dinamiche internazionali e delle peculiarità del Sistema Italia. Il modello potrà essere integrato anche a livello internazionale con particolare riguardo al contesto europeo.
- Favorire l'aggiornamento ed il confronto dei Manager Pubblici italiani anche attraverso la circolazione delle *best practices*.
- Favorire una maggiore conoscenza dei meccanismi e delle norme che consentono l'accesso ai Fondi Strutturali cui accompagnare una crescita delle attività di progettazione sul territorio.
- Creare anche attraverso le tecnologie ICT un network all'interno del Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo di Manager Pubblici che sia in grado di creare servizi in ambito formativo per la community di tutti gli attori pubblici.
- Creare un maggior collegamento sul territorio e tra amministrazioni pubbliche locali ed imprese.

- Creare una maggiore integrazione tra amministrazioni pubbliche locali ed amministrazioni centrali.

### **3. Destinatari**

Il Progetto Formativo è rivolto a dirigenti e funzionari delle Amministrazioni pubbliche centrali che operano all'interno del Sistema Turismo, delle Regioni, dei Comuni, delle Province, Anci e Upi.

I partecipanti devono essere in possesso di un'esperienza professionale attinente ai temi che verranno trattati e di una conoscenza della lingua inglese a livello avanzato.

Il Comitato scientifico selezionerà n.40 partecipanti.

### **4. Metodologia didattica**

L'attività didattica avrà un taglio spiccatamente operativo e le lezioni si svilupperanno attraverso attività di analisi teorica affiancata da esempi di buone pratiche, esercitazioni e casi di studio. Particolare attenzione verrà posta alla comparazione internazionale.

Ciascuna classe sarà seguita da un *tutor* esperto delle dinamiche relazionali e di gruppo, in grado di presidiare la dimensione di processo della formazione, interagendo con gli uffici amministrativi delle sedi di svolgimento del corso rispetto alla accoglienza dei partecipanti, alla gestione di esigenze, problemi e regole di comportamento, rilevando il clima d'aula, il tipo di partecipazione, il grado di interesse e soddisfazione degli allievi, fornendo nel corso dell'attività un feed-back costante.

### **5. Comitato scientifico**

Con decreto del Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo del 6 dicembre 2010 è stato costituito un Comitato previsto dall'art. 4 della convenzione stipulata con la SSPA, con il compito di definire ed approvare congiuntamente tutte le varie fasi del progetto e di monitorare, in itinere ed alla fine del percorso formativo, il raggiungimento degli obiettivi formativi e la qualità delle prestazioni didattiche.

Il Comitato è composto dal Cons. Caterina Cittadino, Capo del Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, dal Prof. Armando Peres, docente di economia del turismo presso l'Università IULM di Milano, dal prof. Luca Anselmi, docente presso la SSPA di economia delle amministrazioni pubbliche, dal Prof. Alberto Heimler, docente presso la SSPA di metodi di valutazione economica, dal dott. Biagio Costa, Direttore dell'Ufficio per la valorizzazione del patrimonio di interesse turistico

e per la gestione degli interventi del Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo e dalla Dott.ssa Raffaella Silvestri, dirigente della SSPA.

## **6. Sede di svolgimento**

L'attività didattica si svolgerà presso la sede di Caserta della SSPA ed i partecipanti al corso usufruiranno della struttura del Centro residenziale e studi.

## **7. Articolazione del corso**

Il Progetto Formativo si articola in 8 Moduli non consecutivi di didattica in aula, della durata di 4 giornate ciascuno, per un totale di n. 192 ore.

Inoltre sono previsti due Workshop di 4 ore, nel corso dei quali intervengono ospiti e relatori portatori di esperienze professionali e di esperienze internazionali.

All'attività didattica si affianca un periodo di applicazione pratica di una settimana presso una società operante nel settore turistico.

Le modalità di frequenza saranno pienamente compatibili con l'attività lavorativa.

Al termine del corso i partecipanti predisporranno un project work individuale per dimostrare di aver appreso i contenuti del corso e di saperli applicare ad un caso concreto. L'argomento del project work sarà scelto dai corsisti nell'ambito degli argomenti trattati nel corso, tenendo conto delle specifiche esigenze dell'amministrazione di appartenenza e dovrà essere approvato dal Comitato.

Il project work sarà presentato durante un colloquio.

Sarà rilasciato un attestato di superamento del corso con indicazione della valutazione riportata nel colloquio finale.

## **8. Oneri del corso**

Il Dipartimento, ad eccezione dei costi di trasporto, provvederà a sostenere gli oneri dell'intero progetto ivi compreso il vitto e l'alloggio dei partecipanti presso le strutture del Centro Residenziale e Studi di Caserta.

## **Programma di massima**

**Giornata inaugurale: Apertura del corso alla presenza del Ministro del Turismo e del Presidente della SSPA**

### **Modulo I**

**Economia del turismo (24 ore) –**

#### **Prima giornata**

- La dimensione economica del turismo nel contesto nazionale ed internazionale

### **Seconda giornata**

- Trasformazioni ed impatto economico del turismo culturale

### **Terza giornata**

- TurisMonitor

### **Quarta giornata**

- Economia dell'impresa turistica

## **Modulo II**

### **Analisi della domanda turistica e turismo esperienziale (24 ore)**

#### **Prima giornata**

- Dinamica e redditività dei diversi segmenti di domanda. Fonti, metodologie, innovazioni

#### **Seconda giornata**

- La domanda domestica: motivazioni, comportamenti ed evoluzione. La valenza regionale dell'indagine sulle vacanze degli italiani

#### **Terza giornata**

- La domanda internazionale: ruolo economico, comportamento e dinamica regionale

#### **Quarta giornata**

- Escursionismo e seconde case: dalla rilevazione alle misure strategiche. L'esperienza dell'Alto Adige

## **Modulo III**

### **Marketing territoriale (24 ore) –**

#### **Prima giornata**

Organizzazione e marketing territoriale

#### **Seconda giornata**

Gli scenari, marketing interno, esterno, interattivo

#### **Terza giornata**

Laboratori di marketing

### **Quarta giornata**

Progetti di marketing territoriale

## **Modulo IV**

### **Strumenti di management (24 ore) –**

#### **Prima giornata**

- Il sistema di management e strumenti per l'indagine strategica

#### **Seconda giornata**

- Programmazione operativa e budgeting

#### **Terza giornata**

- Cost accounting nelle aziende e nelle amministrazioni pubbliche

#### **Quarta giornata**

- Gli indicatori di risultato

## **Modulo V**

### **Human resources e aspetti normativi di diritto del lavoro (24 ore)**

#### **Prima giornata**

- La riforma del lavoro pubblico. Ruolo e poteri del dirigente/manager

#### **Seconda giornata**

- Le fonti di regolazione dei rapporti di lavoro dopo il D.lgs. 150/2009. Struttura e funzione della contrattazione collettiva nazionale ed integrativa

#### **Terza giornata**

- Saper fare, sapere motivare e negoziare

#### **Quarta giornata**

- Gestione del tempo e distribuzione dei carichi di lavoro

## **Modulo VI**

### **Creazione di valore e strumenti di revenue management territoriale (24 ore)**

#### **Prima giornata**

- La creazione di valore nei modelli di gestione dei servizi turistici

#### **Seconda giornata**

- La filiera produttiva turistica

#### **Terza giornata**

- L'organizzazione e la gestione delle risorse territoriali

#### **Quarta giornata**

- La misurazione delle politiche turistico territoriali: strumenti di RMT

## **Modulo VII**

### **Servizi pubblici e fondi strutturali europei (24 ore)**

#### **Prima giornata**

- Compiti e funzioni delle istituzioni comunitarie

#### **Seconda giornata**

- Come strutturare un progetto per il finanziamento comunitario

#### **Terza giornata**

- Negoziazione istituzionale: la programmazione dei fondi strutturali europei

#### **Quarta giornata**

- Procedure di attuazione, gestione e controllo dei fondi strutturali comunitari

## **Modulo VIII**

### **Legislazione del turismo (24 ore)**

#### **Prima giornata**

Dal titolo V alla nomina del Ministro per il turismo. Percorso e Governance

### **Seconda giornata**

L'etica del turismo e la tutela del "turista-consumatore"

### **Terza giornata**

La semplificazione dell'attività amministrativa turistica

### **Quarta giornata**

Il turismo nella dimensione europea e internazionale

### **Workshop: Sviluppo e prospettive del settore turismo in Italia**

### **Workshop: Esperienze nazionali ed internazionali a confronto**

### **Periodo di applicazione pratica: una settimana**

## **9. Modalità di partecipazione al corso**

Le domande di partecipazione dovranno essere presentate, secondo l'allegato format, unitamente al curriculum vitae del candidato, **esclusivamente** per il tramite dell'Amministrazione di appartenenza, entro il **4 novembre 2011** al seguente indirizzo di posta certificata: [dipartimento.turismo@mailbox.governo.it](mailto:dipartimento.turismo@mailbox.governo.it)

Il progetto e la scheda di partecipazione sono disponibili sul sito [www.governo.it](http://www.governo.it) e sul sito [www.sspa.it](http://www.sspa.it).

Informazioni ai seguenti numeri telefonici:

- Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo  
Ufficio per la valorizzazione del patrimonio di interesse turistico e per la gestione degli interventi – Servizio Affari generali e giuridici : tel. 06/455324881;
- Scuola Superiore per la Pubblica Amministrazione  
Servizio per la formazione avanzata, e-learning e progetti speciali: tel. 06/33565371