

## **SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

### **ENTE**

1

1) *Ente proponente il progetto:*

**Comune di Agropoli (SA)**

2) *Codice di accreditamento:*

**NZ01139**

3) *Albo e classe di iscrizione:*

**Albo Regionale della Campania**

**3°**

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

**“Agropoli...da scoprire”**

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

**Settore: E - Educazione e Promozione culturale  
Area: 11 – Sportelli informa...  
10 – Interventi di animazione sul territorio**

6) *Obiettivi del progetto:*

#### **OBIETTIVO GENERALE**

L'analisi del contesto ci ha permesso di individuare e rappresentare i punti di debolezza e le minacce cui vogliamo con questo progetto contribuire a fronteggiare e superare.

Il progetto vuole essere una risposta coerente a questa analisi, poiché può contribuire a fronteggiare e migliorare i punti di debolezza di un settore importante come la promozione del territorio in quanto turismo sociale e turismo culturale; di un turismo cioè che in grado di connettere dimensioni rilevanti della nostra esistenza ed è in grado di conciliare lo sviluppo turistico, la protezione dell'ambiente, del patrimonio artistico e culturale, la valorizzazione e la conservazione delle storie e delle culture locali e di generare benefici economici, sociali e culturali sempre su scala locale e, in ricaduta, regionale e nazionale.

In questa ottica il progetto si pone di perseguire i seguenti obiettivi di carattere generale:

- ✓ aumento e qualificazione delle conoscenze e delle azioni di promozione culturale e del turismo nella nostra Città;
- ✓ qualificazione ed aumento del turismo inteso come pratica attenta alle esigenze, agli interessi e ai bisogni della domanda ma nel contempo desiderosa di conoscere il territorio, valorizzare la storia, la cultura e l'identità locale e promuoverne lo sviluppo;
- ✓ promozione ed organizzazione di iniziative di turismo come turismo della solidarietà e dello sviluppo che permette l'affrancamento da un approccio consumistico e materialistico e, per certi aspetti superato, della "vacanza ad ogni costo", per soddisfare quei bisogni superiori dell'uomo, propri del nostro secolo e delle aree del mondo economicamente più progredite, che riguardano l'identità, l'appartenenza sociale, le relazioni sociali fondate sul rispetto reciproco, l'apprendimento e l'autorealizzazione;
- ✓ promozione ed organizzazione di iniziative di turismo sociale per la socialità e tutela delle categorie deboli;
- ✓ contribuire a radicare una cultura moderna del turismo sociale basato su nuovi principi, non più legati a logiche assistenzialiste, ma a desideri rinnovati, alla voglia di stare insieme secondo un confronto equo e corretto, al rispetto fra le persone, per l'ambiente e per le risorse che entrano a far parte del processo turistico.

### **OBIETTIVI SPECIFICI**

In questo contesto, si vuole realizzare un progetto per ampliare le conoscenze sul turismo e di quello sociale in particolare, settore ancora poco esplorato, e favorire l'incontro fra domanda e offerta turistica, con la finalità di rendere effettivo l'esercizio di quel diritto di TUTTI allo svago, al tempo libero e alla vacanza, sancito solennemente nelle dichiarazioni internazionali ma, di fatto, ancora scarsamente applicato in Italia.

Pertanto il presente progetto rappresenterà una sorta di Ricerca/Azione che si articolerà in due campi di intervento:

1. Sviluppo del turismo locale da realizzarsi attraverso un progetto d'indagine conoscitiva, in cui si vuole analizzare la realtà del turismo e delle strutture ricettive presenti (**AZIONE 1**);
2. Un'azione sociale mirata all'attivazione di una rete di sportelli impegnati in iniziative a sostegno a tutela del cittadino e soprattutto dei disabili e svantaggiati che promuoveranno le attività di turismo nel territorio locale anche attraverso l'individuazione e la diffusione di itinerari qualificati in grado di stimolare la conoscenza del territorio, la valorizzazione della storia, della cultura e dell'identità locale (**AZIONE 2**).

**AZIONE 1 - “Studi sul turismo locale”:** acquisizione di dati, conoscenze, eventi e progetti turistico-culturali, al fine di realizzare diversi repertori del turismo e del turismo sociale nello specifico.

La ricerca, intesa come analisi di comunità, rappresenta il momento fondante degli interventi successivi, in quanto solo la conoscenza specifica del territorio e dei soggetti che vi operano può permettere l’attivazione di uno sportello che riesca a rispondere in modo adeguato alle esigenze locali.

**AZIONE 2 - “Sportelli informativi”:** attivazione di una rete di sportelli impegnati in iniziative a sostegno dei servizi culturali e del turismo locale e di solidarietà a tutela del cittadino e soprattutto dei disabili e svantaggiati.

Attraverso l’attività di rete si punterà a fornire una attenta analisi dell’offerta ricettiva del territorio di competenza del progetto al fine di individuare fabbisogni e piste di miglioramento ed innovazione e verificare la rispondenza di tale servizio alle richieste dell’utenza.

In sostanza si cercherà di rendere accessibile la vacanza a tutti, anche a persone con difficoltà di carattere fisico e/o sanitario o che si trovano in condizioni economiche disagiate ovvero che sono anziani o non autosufficienti. Le attuali caratteristiche sociali ed economiche della popolazione, quali la crescita della quota di persone anziane (che sono più dinamiche e longeve rispetto al passato) le sempre più esigue disponibilità di maggiori redditi, la flessibilità di lavoro e le variazioni nei comportamenti di viaggio, incidono nel generare nuove domande di turismo.

Affinché il perseguimento degli obiettivi di un tale progetto sia efficace, si dovrà prevedere l’attivazione di un contesto e di un approccio metodologico che integri modalità di intervento diversificate e appropriate; quindi:

- ✓ ricerca-intervento sul campo, per far emergere visioni, mission, bisogni, domande ed esperienze, attivare motivazioni e capacità di iniziativa, orientare interessi disponibilità ed energie;
- ✓ eventi e laboratorio di iniziative reali;
- ✓ percorsi formativi generali e specifici per l’approfondimento di contenuti sia inerenti il turismo sociale e la gestione e coordinamento degli sportelli che sull’esperienza attiva del servizio civile.

#### Risultati attesi per i volontari

Per quanto riguarda i volontari, il progetto si propone di guidare la loro formazione specifica sul campo:

- ✓ conoscenza sistema turistico e culturale locale;
- ✓ capacità di intervenire nell’offerta di servizi basati non tanto e non solo sulla prestazione in sé, ma di rendersi promotore, coordinatore, erogatore e controllore di servizi offerti da terzi;
- ✓ capacità di misurare le proprie e le altrui prestazioni e di compiere processi di valutazione delle competenze;
- ✓ capacità di comunicare in modo semplice ed efficace concetti complessi e procedure articolate;
- ✓ capacità di porsi nei confronti dell’utente come interlocutore affidabile e professionale.

I volontari opereranno come facilitatori del rapporto con l'ente pubblico e tra gli utenti e i servizi del territorio, sviluppando in tal modo la capacità di lavorare autonomamente o in team e di assumersi la responsabilità dell'esito del lavoro svolto.

7) *Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:*

Il progetto "Agropoli...scoprire" si articolerà in cinque fasi necessarie per il raggiungimento degli obiettivi di progetto:

\_ Fase 1:

Accoglienza e conoscenza del gruppo di lavoro

\_ Fase 2:

Inserimento dei Volontari nelle rispettive sedi di progetto e "costruzione" della loro "cassetta degli attrezzi e...del sapere"

\_ Fase 3:

Formazione generale e specifica

\_ Fase 4:

Attività specifiche per la promozione culturale del territorio

\_ Fase 5:

Monitoraggio e valutazione

Il proposito è che questo progetto sia foriero di nuove competenze, ma anche piattaforma per futuri impieghi per coloro che saranno interessati ad operare negli ambiti specifici di progetto. Ad ogni Volontario si garantisce un percorso attivo nei singoli contesti degli ambiti progettuali.

I Volontari collaboreranno con l'OLP e gli operatori in servizio nelle sedi di attuazione progetto, con l'obiettivo di coadiuvarli e supportarli per la realizzazione delle azioni sopra descritte. Nel corso dei dodici mesi ogni Volontario verrà affiancato dall'Operatore Locale di Progetto presente in ogni sede; avrà inoltre la possibilità di interagire con tutti gli operatori in servizio nei diversi uffici di assegnazione e dedicati alle attività di progetto, con gli altri Volontari in servizio presso altre sedi. Si ritiene che sia di fondamentale importanza che i Volontari diventino parte attiva nella realizzazione dei percorsi progettuali.

I compiti che verranno assegnati ai Volontari saranno individuati anche in base

- alle attitudini e propensioni dei ragazzi,
- alla capacità e alla flessibilità nell'acquisire competenze da parte dei singoli.

***In relazione all'obiettivo "REALIZZAZIONE INDAGINE CONOSCITIVA DEL TURISMO E DEL TURISMO SOCIALE"***

**AZIONE 1: "Studi sul turismo locale"**

Attività 1.1 Realizzazione di Studi sul Turismo locale - Sviluppo del turismo sociale attraverso l'attività di ricerca.

Si andranno ad acquisire dati, informazioni, destinata alla realizzazione dei REGISTRI DEL TURISMO locale, in cui saranno presenti:

- \_ gli aspetti/bisogni delle strutture turistiche nei diversi contesti ;
- \_ le aree turistiche caratterizzate da specificità socio-ambientali e culturali, anche al fine di definire meglio un offerta locale regionale e nazionale di turismo sociale;
- \_ le potenzialità del contesto territoriale che possono essere valorizzate in esperienze turistico culturali sociali di tipo nuovo;
- \_ spazi di accoglienza e di operatività utilizzando "risorse e strumenti" offerti dal contesto;
- \_ intese e collaborazioni con persone, enti e istituzioni che sappiano delineare un carattere di comunità a partire dalla conoscenza del territorio, della storia, della cultura e dell'identità locale.

I volontari in servizio civile collaboreranno e si integreranno in tutte le attività operative svolte dagli operatori.

Nel dettaglio parteciperanno:

- \_ alla raccolta bibliografica e webliografica su saggi, testi, recensioni e siti relativi all'oggetto dell'indagine;
- \_ all'analisi delle mappature finora realizzate sulle caratteristiche delle strutture turistiche del territorio;
- \_ agli incontri con testimoni privilegiati: rappresentanti della associazioni di settore, esperti, referenti istituzionali , ecc..;
- \_ alla mappatura delle principali attività di servizio e delle maggiori realtà ricettive e di promozione presenti sui territori interessati.
- \_ alla preparazione e realizzazione dell'indagine di campo
- \_ alla promozione di una web community che favorisca la nascita di una logica di sistema fra diversi centri presenti sul territorio;
- \_ all'organizzazione di 1 evento per la diffusione dei risultati.

***In relazione all'obiettivo "IMPLEMENTAZIONE INIZIATIVE A SOSTEGNO DEI SERVIZI DI TURISMO LOCALE E DI SOLIDARIETÀ A TUTELA DELLE CATEGORIE PIÙ SVANTAGGIATE"***

**AZIONE 2: "Sportelli informativi"**

Attività 2.1 Creazione di una rete di sportelli.

L'attivazione di una rete di sportelli consentirà:

- \_ di favorire una maggiore interazione tra gli stessi e le strutture ricettive esistenti;
- \_ di fare in modo che le imprese e organizzazioni possano interagire direttamente con l'esterno individuando i punti di forza e di debolezza dei territori;
- \_ una rivisitazione dei percorsi alternativi di valorizzazione dei propri servizi ancora legati al territorio e alle tradizioni locali.

La rete di sportelli sarà incentrata a implementare iniziative a sostegno dei servizi di turismo locale e di solidarietà a tutela sia del cittadino ma più in articolare dei disabili e delle categorie più svantaggiate, per:

- organizzare attività promozionali di itinerari ambientali e di valorizzazione del patrimonio artistico e culturale,
- fornire informazioni puntuali sull'identità culturale e storica del territorio,
- fornire informazioni sulla normativa vigente nel settore, sugli adempimenti burocratici, assistenza tecnica per progetti turistici, per incentivi economici, ecc..

In questo campo di attività si realizzerà l'avvio e la messa a regime - nella rete di soggetti territoriali – degli sportelli. Inoltre, si consolideranno modalità e contenuti di un sistema di supporto permanente alle reti territoriali.

La presenza della rete consentirà di avviare un servizio che fornisca occasioni, strumenti, informazioni; l'utente in questo modo avrà la possibilità e soprattutto i riferimenti necessari per costruirsi autonomamente un percorso di turismo sociale e responsabile.

Sostanzialmente la rete di sportelli fungerà da servizio di accompagnamento e di consulenza a supporto dell'utente anche disabile nella scelta di itinerari turistici adeguati alle proprie condizioni.

I volontari in servizio civile saranno impegnati con i seguenti compiti:

- \_promuovere l'attività di Sportello mediante la redazione e la divulgazione di materiale informativo
- \_realizzare un calendario settimanale delle attività con orari e giorni di apertura;
- \_organizzare gli spazi all'interno dei locali dove saranno svolte le attività;
- \_collaborare alla scelta e all'acquisto dei materiali necessari;
- \_predisporre il materiale per l'attività;
- \_partecipare all'organizzazione logistica delle attività di front office e back office;
- \_allestire lo sportello anche con il materiale informativo (volantini, depliant, manifesti);
- \_promuoveranno i servizi\itinerari\prodotti tipici dei territori coinvolti
- \_fornire informazioni su iniziative locali e nazionali di turismo sociale e responsabile;
- \_collaborare allo sviluppo di percorsi di turismo sociale collettivi e individuali;
- \_partecipare alla progettazione di percorsi turistici con facilitazioni per soggetti svantaggiati.

Inoltre, attraverso la rete degli sportelli, i volontari diffonderanno informazioni e offriranno assistenza e consulenza in modo da rendere più semplice ed accessibile agli utenti l'esercizio di tali opportunità.

Gli sportelli saranno, inoltre, un punto di ascolto per i cittadini, in grado di monitorare le problematiche note od emergenti in fatto di tutela di diritti dei cittadini, raccogliere segnalazioni ed elaborare dossier documentali che fungeranno da base per lo studio di appropriati correttivi e politiche di prevenzione e tutela.

La finalità è consentire all'utente/cliente l'accesso allargato ai diversi possibili servizi dello sportello ed indirizzarlo verso la soluzione alla propria richiesta/bisogno, oppure a forme di consultazione assistita o autoconsultazione, cartacea ed on line, all'interno dello sportello.

8) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

18

9) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

1400 ore annue  
(di cui  
20 ore  
settimanali  
obbligatorie)

7

10) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*

5

11) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

I volontari dovranno attenersi alle disposizioni di cui al codice di comportamento dei dipendenti in servizio presso la Pubblica Amministrazione e ai doveri di riservatezza relativi ai dati sensibili.

Per esigenze legate alla realizzazione del progetto o per iniziative formative i volontari dovranno:

- Partecipare a incontri di monitoraggio, confronto, formazione, seminari, convegni anche fuori sede/città, etc...
- Essere disponibili a spostamenti sul territorio per l'organizzazione di specifici eventi, conduzioni di indagini, interviste, etc... anche in orari serali e/o durante giorni festivi
- Flessibilità oraria (turnazione mattina/pomeriggio)

L'articolazione dell'orario giornaliero e le richieste di eventuali variazioni dovranno essere concordati con l'OLP e autorizzate dallo stesso.

La partecipazione ai suddetti momenti farà parte del monte ore di servizio previsto, anche laddove dovesse avvenire in momenti diversi dall'orario di servizio.

12) *Criteria e modalità di selezione dei volontari:*

Sistema di Selezione Ente di 1° Classe AMESCI, già accreditato presso il Dipartimento della Gioventù e del Servizio civile e certificato UNI/EN/ISO/9001.

13) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

SI

AMESCI – COD. NZ00368

14) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

I requisiti di seguito riportati potranno essere considerati preferenziali per l'ammissione al servizio:

- ✓ la conoscenza di almeno una lingua straniera (Inglese-Tedesco-Francese-Spagnolo);
- ✓ una buona conoscenza del PC (Programmi base);
- ✓ conoscenza di base di attività di animazione sul territorio (organizzazione eventi, partecipazione ad iniziative culturali etc)
- ✓ capacità di attivare relazioni interpersonali positive al fine di favorire un facile inserimento nel contesto del servizio
- ✓ comunicare in modo empatico per garantire la comprensione del bisogno e la volontà di risolverlo
- ✓ spiccata propensione a lavorare in gruppo in quanto l'attività richiede la sinergia del gruppo di volontari nel suo insieme
- ✓ attitudine al problem solving per garantire la risoluzione dei problemi imprevisti che potrebbero incorrere
- ✓ creatività e positività al fine di alleviare gli stati di solitudine correnti e per la realizzazione di eventi nuovi e propulsivi in favore degli anziani e dei disabili assistiti.

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

15) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Non sono stati stipulati accordi preventivi per eventuali crediti formativi

16) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

I tirocini formativi che si realizzano presso il Comune di Agropoli sono riconosciuti dai seguenti Enti:

- Istituto Universitario "Suor Orsola Benincasa" di Salerno – Corso di laurea in Scienze del Servizio Sociale;
- Università degli Studi di Salerno – Facoltà di Economia;
- Università degli Studi di Salerno – Facoltà di Scienze Politiche;
- Università degli Studi di Salerno – Facoltà di Lettere e Filosofia
- Università degli Studi di Salerno – Facoltà di Lingue e Letteratura Straniera
- Università degli Studi di Firenze
- Università LUSPIO di Roma
- Istituto Cortivo di Padova



- ISS di Piedimonte Matese

17) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Il percorso che i volontari affronteranno nell'espletamento del servizio civile si caratterizza per un mix tra "lavoro guidato" e "formazione" sulle aree tematiche che caratterizzano il progetto:

- \_ Promozione del territorio;
- \_ Lotta all'emarginazione sociale ed alla solitudine;
- \_ Servizi alla persona;
- \_ Gestione di gruppo.

L'insieme di queste attività consentono ai volontari di acquisire un set articolato di competenze di base, trasversali e professionali che contribuiranno ad elevare la qualità del curriculum del volontario e a migliorare la sua professionalità nel settore della formazione e dell'educazione.

In particolare:

Competenze di base

(intese come quel set di conoscenze e abilità consensualmente riconosciute come essenziali per l'accesso al mondo del lavoro, l'occupabilità e lo sviluppo professionale)

- conoscere e utilizzare gli strumenti informatici di base (relativi sistemi operativi, word, power point, internet e posta elettronica);
- conoscere e utilizzare i principali metodi per progettare e pianificare un lavoro, individuando gli obiettivi da raggiungere e le necessarie attività e risorse temporali e umane;
- conoscere la struttura organizzativa ove si svolge il servizio (organigramma, ruoli professionali, flussi comunicativi, ecc...).

Competenze trasversali

(intese come quel set di conoscenze e abilità non legate all'esercizio di un lavoro ma strategiche per rispondere alle richieste dell'ambiente e produrre comportamenti professionali efficaci)

- sviluppare una comunicazione chiara, efficace e trasparente con i diversi soggetti che a vario titolo saranno presenti nel progetto;
- saper diagnosticare i problemi organizzativi e/o i conflitti di comunicazione che di volta in volta si potranno presentare nella relazione con gli anziani e i disabili;
- saper affrontare e risolvere gli eventuali problemi e/o conflitti, allestendo le soluzioni più adeguate alla loro risoluzione e superamento;
- saper lavorare in gruppo con altri volontari e gli altri soggetti presenti nel progetto ricercando costantemente forme di

collaborazione.

### Competenze tecnico – professionali

(intese come quel set di conoscenze e abilità strettamente connesse all'esercizio di una determinata mansione lavorativa e/o di un ruolo professionale)

- conoscenze teoriche nel settore della comunicazione e della ricerca;
- capacità di coordinare e gestire attività di animazione sul territorio;
- conoscenza delle caratteristiche sociali ed evolutive dei soggetti con cui interagisce;
- conoscenze metodologiche dell'azione comunicativa orientata all'aiuto, al sostegno, al cambiamento;
- capacità di valutare l'efficacia degli interventi;
- capacità di osservare i comportamenti individuali e di gruppo;
- competenze relazionali, quali capacità di ascolto e comunicazione;
- conoscenza delle tecniche di conduzione dei gruppi e di socializzazione;
- capacità di utilizzo di tecniche e strumenti necessari all'animazione quali giochi, attività espressive, manuali.

### Metacompetenze

(intese come l'insieme delle capacità cognitive a carattere riflessivo che prescindono da specifiche mansioni e sono considerate sempre più strategiche nella società della conoscenza)

- comprendere, analizzare e riflettere i compiti che verranno richiesti nell'ambito del progetto e il ruolo che si dovrà svolgere mettendo in relazione il proprio bagaglio di conoscenze pregresse con quanto richiesto per l'esercizio del ruolo;
- rafforzare e migliorare costantemente le proprie competenze/attitudini anche al di là delle occasioni di formazione che verranno proposte nel progetto;
- riflettere sul proprio ruolo nello svolgimento del servizio civile e ricercare costantemente il senso delle proprie azioni, potenziando i propri livelli di auto-motivazione e i propri progetti futuri di impegno nel settore del volontariato.

**Si precisa che la certificazione delle competenze verrà rilasciata dai seguenti partners in virtù dell'accordo stipulato di cui si allega il protocollo d'intesa:**

- **Piano sociale di Zona – Ambito S8**
- **Associazione “U.P.T.E.Te.L.” (Università Popolare Terza età e Tempo Libero) di Agropoli e del P.N.C.V.D.**
- **Coop. Sociale Venere di Agropoli**
- **Lega Navale di Agropoli**
- **Coop. Sociale Muse a r.l. di Agropoli**
- **Coop. Sociale Gunaikes di Agropoli**

Al termine del periodo di servizio civile, il Comune di Agropoli certificherà le conoscenze e le competenze in possesso dai volontari, attraverso la realizzazione del portafoglio delle competenze.

## Formazione specifica

### 18) Contenuti della formazione:

La formazione specifica sarà contestualizzata al bisogno formativo del volontario e alla situazione formativa-professionale che si presenta, cercando di realizzare l'integrazione pedagogica delle opportunità e dei linguaggi formativi.

La formazione specifica prevista è formazione di contesto organizzativo e professionale, ha caratteristiche di formazione "on the project", cioè "accompagna e sostiene" i volontari nella fase di inserimento in un nuovo contesto progettuale/organizzativo, attraverso attività didattiche in affiancamento con un formatore esperto e/o con il monitoraggio di un mentore esterno (OLP e RLEA).

È una formazione principalmente mirata a raccordare la professionalità del volontario alle esigenze collegate all'espletamento delle attività previste nel progetto e nei contesti organizzativi individuati.

La prima parte della formazione specifica (30 ore) sarà erogata su moduli trasversali (la comunicazione interpersonale, il team working, l'ascolto attivo, la gestione dei conflitti, la negoziazione, l'essere e il fare comunità, come orientarsi tra i servizi attivi sul territorio, ecc) inerenti competenze trasversali ovvero caratteristiche e modalità di funzionamento individuale che entrano in gioco quando un soggetto si attiva a fronte di una richiesta dell'ambiente organizzativo ed essenziali nel produrre un comportamento professionale che trasformi un sapere in una prestazione lavorativa; per esempio diagnosticare, relazionarsi, affrontare i problemi e le situazioni, rappresentano tre macro-competenze caratterizzate da un alto grado di trasferibilità a compiti e contesti diversi.

#### 1° modulo

##### **Titolo: "Analisi del contesto lavorativo e dei rischi connessi all'impiego dei volontari in servizio"**

Il modulo ha l'obiettivo di fornire: un quadro di riferimento dei modelli di funzionamento e di gestione dell'Ente, dell'organizzazione, della gestione dei rapporti interpersonali e dell'inserimento nella sede di attività; della gestione del lavoro e della risoluzione dei problemi in un'ottica di flessibilità e disponibilità ai cambiamenti; una comprensione dell'importanza della qualità quale elemento per il successo personale e dell'ente; la consapevolezza sul ruolo del volontario e sulla sua posizione all'interno della sede attuazione di progetto. In particolare, viene data al volontario una puntuale informativa sui rischi e sulle misure di prevenzione e di emergenza in relazione all'attività che dovrà svolgere, analizzando e valutando le possibili interferenze tra questa e le altre attività che si svolgono nell'ambito dell'ente.

Inoltre, viene fatta un'ampia panoramica sui principali servizi attivi per il lavoro sul territorio come i centri per l'impiego, la Camera di Commercio, i Sindacati, gli Informagiovani, le Agenzie di lavoro interinale, etc.

## **2° modulo**

### **“COMUNICAZIONE”**

Il modulo permette di acquisire le conoscenze necessarie per comunicare consapevolmente, attraverso la trattazione di argomenti afferenti a diverse situazioni comunicative (non verbale, telefonica, scritta). Gli insegnamenti offerti possono essere utili soprattutto per tutti quei soggetti impegnati nel contatto con il pubblico. Il modulo fornisce, inoltre, nozioni sulle principali tecniche di comunicazione, in particolare come porsi efficacemente in relazione

con gli altri, per dialogare in modo brillante e avere successo, attraverso l'analisi dei cinque pilastri della comunicazione. Il modulo permetterà di far capire meglio il "funzionamento" del meccanismo che sta alla base della possibilità di comprendersi; far propri alcuni concetti di base in rapporto alla comunicazione interpersonale; sviluppare le capacità comunicative in ambito lavorativo; fornire elementi per la conoscenza del processo comunicativo così

come si articola all'interno di un'organizzazione.

## **3° modulo**

### **“PROBLEM SOLVING”**

Questo modulo descrive il significato di Problem-Solving e di Problem-Setting, la possibilità di valutare più soluzioni, l'autovalutazione e come utilizzare la tecnica del problem-solving in modo trasversale per fronteggiare un problema che si presenta non solo nell'esperienza quotidiana ma anche nei più disparati ambiti economici, sociali e professionali.

Il modulo ha l'obiettivo di fornire metodi e tecniche di soluzione efficace di problemi di gestione. La frequenza del modulo consente di imparare a definire i problemi e trasformarli in opportunità, applicare le varie metodologie di problem solving, gestire le attività di problem solving di gruppo. Si affronteranno differenti modalità di inquadramento del problema, la definizione degli obiettivi e delle soluzioni possibili, gli strumenti e le fasi del problem solving di gruppo, il raggiungimento di decisioni condivise.

Si cercherà di capire cosa significa lavorare insieme ad altre persone, concentrando l'attenzione sulle modalità di costituzione e di funzionamento dei gruppi di lavoro. Si affronteranno le questioni delle dinamiche nei gruppi di lavoro, sottolineando l'importanza della leadership e delle relazioni umane e professionali che si confrontano tra loro. Ed infine si analizzeranno i possibili metodi per lavorare in gruppo, evidenziando la centralità della comunicazione interna come strumento di condivisione delle informazioni e di costruzione dell'identità del gruppo.

## **4° Modulo**

### **L'ATTIVITA' TURISTICA NEL TERRITORIO MEDITERRANEO**

1. Il turismo come sistema sociale ed economico nelle aree mediterranee;
2. L'ecocompatibilità, le risorse, le metodologie operative;
3. La creazione dell'ambiente ospitante.

## **5° Modulo**

**LO SVILUPPO SOSTENIBILE NELL'AMBITO DELL'OFFERTA CULTURALE E TURISTICA**

1. Evoluzione del mercato turistico;
2. Il sistema ambiente come fattore di sviluppo;
3. Preservazione ed economicizzazione delle aree protette.

**6° Modulo****L'INDOTTO TURISTICO**

1. Identificazione delle risorse turistiche del territorio;
2. Creazione di una rete sinergica tra aziende di settore, istituzioni e cittadinanza;
3. La promozione dell'ambiente ospitante.

**7° Modulo****IL MARKETING TURISTICO**

1. Fattori identificativi di un piano di marketing turistico;
2. Programmare obiettivi di successo a breve – medio e lungo periodo;
3. La comunicazione turistica.

**8° Modulo****EVOLUZIONE DEL MERCATO TURISTICO E CULTURALE**

1. Il turismo pendolare;
2. Il turismo di alta stagione;
3. Il turismo di bassa stagione.

**9° Modulo****IL TURISMO SETTORIALE**

1. Turismo classico o delle risorse tradizionali;
2. L'Ecoturismo e il turismo culturale;
3. Il turismo enogastronomico o delle risorse specifiche.
4. Il Turismo sociale

**10° Modulo****PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA' CLIENT/ORIENTED**

1. Valutazione delle risorse strutturali;
2. Valutazioni degli obiettivi;
3. Pianificare un'attività di successo.

**11° Modulo****ECONOMICIZZAZIONE DELL'ATTIVITA' TURISTICA**

1. Il turismo come fonte di reddito;
2. Fattori di convenienza dell'attività turistica;
3. Criteri per la massima resa economica dell'attività turistica.

**12° Modulo****I BENI CULTURALI**

1. Il Quadro normativo;
2. Il concetto di conservazione, fruizione e valorizzazione;
3. Le politiche culturali.

**13° Modulo****I BENI PAESAGGISTICI - L'UNESCO - LA CAMPANIA – IL CILENTO – IL P.N.C.V.D. - AGROPOLI**

1. Definizioni;
2. Il Quadro normativo;
3. Il Patrimonio Mondiale;
4. Riserva di Biosfera MAB.
5. I siti di interesse archeologico, storico-artistico e paesistico
6. Geografia, flora e fauna;

7. Storia vicenda artistica;
8. Economia-

19)Durata:

Sono previste **75 ore** di formazione relativa alla parte specifica