



PIANO STRATEGICO DEL TURISMO VENETO 2021-2023  
**Bozza rivista al 16 luglio 2021**  
**POSITION PAPER TAVOLO TEMATICO ACCOGLIENZA E CAPITALE UMANO**

**a. DOVE ERAVAMO**

L'evoluzione del mercato globale del turismo ha determinato la necessità di un cambiamento radicale anche nella costruzione dell'offerta turistica, nella sua promozione, ma soprattutto nella commercializzazione dei prodotti turistici per rispondere alle nuove esigenze della domanda che tende sempre più ad interagire con la destinazione. Questa esigenza è tanto più forte in questa fase così difficile per la ripartenza del sistema turistico. Va ricordato che la soddisfazione percepita dal turista dipende molto anche dalla capacità del "sistema destinazione" di gestire l'intero processo delle diverse fasi dell'esperienza di viaggio: dreaming, planning, booking, living, sharing. Nel valutare l'esperienza turistica il visitatore non percepisce le diverse responsabilità degli attori dell'offerta e giudica il prodotto nel suo insieme. La capacità quindi di fare sistema è diventata fondamentale e dipende soprattutto da due fattori importanti: l'individuazione e la definizione del complesso di attori pubblici e privati, di ruoli, responsabilità e competenze di ognuno di essi e l'individuazione di progetti ed iniziative in grado di aggregare gli interessi degli stessi.

Una delle funzioni principali nella gestione delle destinazioni turistiche – che va considerata non più solo dal punto di vista dell'offerta o della domanda ma con un approccio olistico - è il coordinamento degli attori territoriali per giungere alla definizione di una visione unitaria della destinazione che si traduca in progettualità strategica e in decisioni e azioni condivise atte a rispondere alle esigenze del mercato: **da un settore di imprese ospitali ad una Comunità ospitale.**

Il Piano Strategico del Turismo Veneto 2018-2020 aveva riaffermato l'importanza del ruolo delle Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni turistiche del Veneto (OGD) quali strumento di governance e programmazione a livello territoriale prevedendo anche l'istituzione formale del Coordinamento tra le stesse OGD e con la Regione del Veneto. L'obiettivo è quello da un lato di favorire una maggiore collaborazione tra le stesse destinazioni e dall'altro un raccordo con le funzioni organizzative, gestionali e promozionali proprie della Regione concorrendo a una definizione condivisa della strategia turistica veneta in ambito turistico.

Tra le 12 azioni di lancio del Piano Strategico del Turismo Veneto, era prevista anche l'adozione di una **Carta fondamentale dell'accoglienza e dell'ospitalità** rivolta agli operatori della filiera turistica regionale. Come è avvenuto già per lo stesso Piano strategico anche questo importante strumento è stato realizzato grazie ad un ampio percorso partecipativo che ha coinvolto oltre al gruppo di lavoro coordinato dal *chairperson* del Tavolo Tematico Accoglienza e Capitale Umano, numerosi rappresentanti del sistema turistico regionale.

**b. LA RESTITUZIONE**

A distanza di quasi 8 anni dall'approvazione della legge regionale n. 11/2013, finalmente, sul territorio stanno emergendo soluzioni interessanti per dare alle **destinazioni** una nuova dimensione operativa. Ad esempio, alcune destinazioni hanno individuato nella forma della



fondazione di partecipazione lo strumento gestionale per favorire l'integrazione tra soggetti pubblici e privati, rapportandosi in modo efficace con i Marchi d'area territoriali. Un percorso simile stanno intraprendendo alcuni territori per darsi un'unica struttura organizzativa nella gestione di più destinazioni con un ruolo rilevante e di traino delle Camere di Commercio.

Nelle grandi destinazioni balneari della costa veneta il rapporto pubblico-privato è facilitato. Inoltre in questo territorio - nel quale in tempi normali si concentrano la gran parte delle presenze turistiche venete - è forte anche la spinta, sia a livello pubblico che a livello di imprese, verso un coordinamento complessivo dell'offerta balneare verso la costruzione di un Marchio d'Area inteso anche come strumento di governance turistica territoriale. Venezia e la sua laguna - che forse più di ogni altra destinazione ha risentito del repentino passaggio, a causa del COVID, dall'over tourism al detourism - deve porsi anch'essa, il tema della costruzione di un'offerta turistica coordinata, con politiche di prodotto e di prezzo, che la sottraggono a quella guerra dei prezzi che aveva caratterizzato gli anni prima della pandemia.

Nel corso del 2020 - anche attraverso una serie di webinar rivolti agli aderenti alle Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni - la Regione ha avviato alcune azioni che coinvolgono direttamente tutte le destinazioni e che proseguiranno anche nel 2021 attraverso le seguenti linee prioritarie:

- diffusione e applicazione a tutti i livelli di destinazione (locali e regionale) del Piano Strategico del Turismo e in particolare della Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità
- applicazione dei nuovi standard di accoglienza ed informazione omogenei per tutti i punti di contatto regionali (hub, uffici di informazione e accoglienza turistica, Infopoint, etc.) con riferimento a tutto il territorio regionale;
- implementazione e ampliamento delle attività di analisi e di ricerca dell'Osservatorio Turistico Regionale Federato istituito sulla base di un protocollo d'intesa sottoscritto da oltre 40 soggetti, tra cui, appunto, le 16 OGD;
- far crescere l'attenzione sull'importanza del turismo nell'ambito delle comunità locali e tra gli operatori anche alla luce della nuova domanda turistica venutasi a creare in conseguenza dell'emergenza COVID 19.

A sette anni dall'entrata in vigore della Legge regionale n. 11/2013, la Regione del Veneto ha avvertito l'esigenza di un aggiornamento degli standard relativi alle attività di **informazione e accoglienza turistica** per garantire un servizio più omogeneo ed adeguato alle mutate esigenze dei turisti. Pertanto, anche a seguito di una consultazione degli attori del sistema turistico regionale, con DGR. n. 472/2020 la Giunta regionale ha provveduto ad aggiornare e sistematizzare quanto disposto da precedenti atti deliberativi (DGR. n. 2287/2013 e DGR. n. 1576/2016) in attuazione di quanto previsto dalla l.r. n. 11/2013 (art. 15) in ordine a:

- gli standard minimi di informazione ed accoglienza turistica, le caratteristiche ed i segni distintivi, anche in relazione alla tipologia dei servizi offerti;
- le modalità di coordinamento, anche informativo e telematico, delle attività fra i soggetti del territorio;
- l'eventuale concessione di contributi;
- i requisiti e le caratteristiche dei soggetti, anche associati, pubblici e privati, che possono gestire le attività di informazione ed accoglienza turistica.



**Editoria ed immagine coordinata.** Con proprie deliberazioni n. 2770/2014, n. 1659/2015, n. 651/2017 e n. 1045/2018 la Giunta regionale ha dato corso alle linee di indirizzo, programmazione e coordinamento delle attività di informazione e accoglienza turistica di cui all'articolo 15 della legge regionale n. 11/2013 attraverso le seguenti azioni:

- individuazione e sviluppo di una linea editoriale di immagine coordinata sulla base di un'unica "gabbia grafica" in continuità con quella già adottata per il progetto del cicloturismo Veneto;
- individuazione di alcune tipologie di materiali da considerarsi di interesse trasversale per tutti i territori e come tali potenzialmente declinabili da ciascun territorio/destinazione del Veneto;
- realizzazione e stampa di depliant e mappe di accoglienza di territorio/destinazione per una parte dei soggetti firmatari di accordi di collaborazione ai sensi della delibera n. 2287/2013.

**"Le Porte dell'Accoglienza"** Nel 2019, dopo una fase di ricognizione, sono stati identificati i primi hub i cui uffici turistici – opportunamente allestiti - possono svolgere la funzione di "*Porte dell'Accoglienza*" sollecitata dal Piano Strategico del Turismo Veneto (aeroporti di Treviso e Venezia, stazioni ferroviarie di Padova, Venezia e Arena di Verona).

Con la deliberazione n. 1505 del 15 ottobre 2019, la Giunta regionale ha affidato a Veneto Innovazione le risorse per la definizione del layout grafico unitario e delle linee guida per l'allestimento degli uffici; successivamente sono stati sottoscritti con i Comuni titolari della funzione di informazione e accoglienza gli accordi di collaborazione integrativi a fronte dei quali si sono attribuite loro le risorse necessarie ad un primo allestimento unitario degli uffici stessi. Infatti, sebbene sufficientemente segnalati e forniti, oggi questi uffici richiedono una chiara identità che li leghi attraverso un'immagine grafica di forte appeal o una comunicazione frutto di una progettazione unitaria.

**Card regionale "The Land of Venice Card"** Il PSTV 2018-2020 prevedeva la realizzazione di diverse fasi: il monitoraggio delle card di destinazione del Veneto con l'analisi dei contenuti e delle rispettive convenzioni e la definizione di accordi con i soggetti gestori delle diverse card, per poi arrivare alla realizzazione della card regionale. La prima fase è stata completata, mentre per quanto concerne la seconda – anche a causa delle tempistiche dell'emergenza COVID 19 – sono stati avviati i contatti con alcuni dei soggetti gestori delle Card delle principali destinazioni del Veneto, ma non è stato ancora possibile definire le modalità di collaborazione.

**Attività per il Miglioramento del servizio turistico** Per la realizzazione delle Azioni riferite alla linea strategica del Programma regionale per il Turismo "Miglioramento del servizio turistico", nel corso del 2019 era stata intrapresa un'intensa attività preparatoria grazie all'apporto di tre sotto gruppi di lavoro:

- A) Valorizzazione/certificazione delle competenze
- B) Alternanza scuola lavoro e revisione sistema formativo
- C) contratti di destinazione e disciplina apprendistato professionalizzante /apprendistato duale).



### c. IN MEZZO AL GUADO

**Percorso partecipativo Carta dell'Accoglienza.** Hanno partecipato ai focus group di condivisione dei contenuti della Carta tutti gli attori che compongono la filiera turistica e che in qualche modo contribuiscono a fare accoglienza nelle destinazioni venete.

La Carta dell'Accoglienza infatti si rivolge in particolare a:

1. Musei, siti archeologici, ville, borghi, castelli, centri storici, parchi e riserve naturali, parchi a tema e divertimento 2. Enti locali e Organizzazioni di gestione della destinazione (OGD) 3. Agenzie di viaggio 4. Strutture ricettive e locazioni turistiche 5. Guide turistiche, accompagnatori turistici, guide naturalistico-ambientali, guide alpine, accompagnatori di media montagna, maestri di sci 6. Attività commerciali, artigianali ed agricole 7. Pubblici esercizi, agriturismi, malghe e cantine 8. Impianti a fune, impianti sciistici, bike park e stabilimenti balneari 9. Trasporti pubblici e privati 10. Organizzatori di eventi pubblici e privati.

Ne è scaturito è un vero e proprio decalogo, declinato per le diverse tipologie dell'accoglienza turistica, i valori fondanti per un turismo di qualità in Veneto, una destinazione 1. Per tutti 2. Affidabile 3. Autentica 4. Competente 5. Connessa 6. Bella 7. Informata 8. Sicura 9. rispettosa 10. Sostenibile.

Pensata prima dell'emergenza, la Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità assume oggi un ruolo ancora più prezioso per rafforzare e diffondere ulteriormente la Cultura dell'Accoglienza nella nostra splendida regione. Dopo la presentazione ai media, la Carta dell'Accoglienza è stata illustrata tecnicamente agli staff delle Organizzazioni di Gestione delle 16 destinazioni venete.

**Informazione e accoglienza turistica** Le considerazioni e le disposizioni relative all'aggiornamento degli standard relativi ad uffici IAT ed Info-point sono quindi di riferimento per le Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni (OGD) e per gli Enti locali che potranno attivare una o più delle forme di informazione ed accoglienza previste dalla DGR. n. 472/2020, ovvero optare per una combinazione delle stesse in ordine alla località, ai servizi necessari, alla dislocazione, alle attività affidate, ecc.

Ad oggi gli uffici turistici riconosciuti dalla Giunta regionale sono 85. A seguito della manifestazione di interesse sulla base dei nuovi standard di cui alla citata DGR. 472/2020.

Le considerazioni e le disposizioni relative all'aggiornamento degli standard relativi ad uffici IAT ed Info-point sono quindi di riferimento per le Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni (OGD) e per gli Enti locali che potranno attivare una o più delle forme di informazione e accoglienza previste dalla DGR. n. 472/2020, ovvero optare per una combinazione delle stesse in ordine alla località, ai servizi necessari, alla dislocazione, alle attività affidate, ecc.

**“Le Porte dell'Accoglienza”** L'accordo di collaborazione con i Comuni interessati, la cui scadenza era prevista verso la fine del 2020, in ragione dell'evolversi della situazione epidemiologica, ha visto la necessità di prevedere delle specifiche proroghe legate alle specifiche tempistiche individuate.



**Attività per il Miglioramento del servizio turistico** Nel 2020, ci si è concentrati in particolare modo sul tema della valorizzazione delle competenze nell'ambito del lavoro nel turismo, interagendo con la Direzione Formazione e Istruzione e la Direzione Lavoro della Regione che a loro volta stanno conformando il repertorio regionale delle professioni alle linee guida nazionali per la certificazione delle competenze.

#### **d. LA NUOVA NORMALITA'**

Nell'ambito della propria progettualità strategica, la Regione del Veneto intende far evolvere le Destinazioni turistiche venete nella loro capacità di organizzazione, informazione ed accoglienza facendo leva sulla qualità delle risorse umane locali (turismo di comunità). La logica di riferimento è quella di realizzare il massimo dell'innovazione insieme al massimo della relazione, intesa anche come valore.

Proprio attraverso l'attività del Coordinamento Regione-OGD, si intende imprimere un ulteriore impulso alla necessaria evoluzione delle OGD dai meri tavoli di concertazione a forme di presidio organizzato delle destinazioni stesse per giungere a una gestione integrata delle funzioni di informazione, accoglienza, promozione e commercializzazione dell'offerta favorendo l'organizzazione delle Destinazioni anche sul digitale attraverso l'utilizzo del DMS regionale.

Anche alla luce di questi risultati - che non sono un punto d'arrivo, ma posizioni da consolidare - appare importante che la Regione del Veneto continui a supportare organizzativamente, con strumenti operativi (Coordinamento, Osservatorio, Carta Accoglienza, DMS, etc.) ed eventualmente - ove si rendesse necessario e le risorse lo consentissero - anche finanziariamente, le Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni nella loro evoluzione in strutture organizzate per non disperdere quanto sin qui realizzato dai territori. Sarebbe infatti sbagliato, in un momento di ripartenza come questo, abbandonare le destinazioni a se stesse. Casomai, ove se ne sentisse l'esigenza, attraverso modifiche delle deliberazioni attuative della legge regionale n. 11/2013, si potranno facilitare i processi di aggregazione, organizzazione e gestione delle destinazioni eventualmente rafforzando il ruolo delle rappresentanze delle imprese nella governance delle OGD.

Nel 2021 si cercherà di favorire la più ampia divulgazione e diffusione della Carta dell'Accoglienza. Per la sua diffusione sono state pensate quattro linee di comunicazione e divulgazione:

- Comunicare il prodotto
- Comunicare (al)le persone
- Realizzazione di un contest sui social "E tu come fai accoglienza?"
- Interagire con le destinazioni e gli operatori

I Comuni già titolari del servizio di **informazione e accoglienza turistica**, in quanto firmatari di un accordo di collaborazione con la Regione del Veneto, potrebbero dare ulteriore seguito al percorso formativo previsto dalla DGR. n. 472/2020 per il riconoscimento di infopoint. Attualmente gli info-point riconosciuti o in via di riconoscimento sono 220.



Si potrebbe quindi favorire l'avvio di tali percorsi, attivando però da un punto di vista organizzativo e finanziario le opportune sinergie con la più ampia programmazione posta in essere nelle destinazioni del Veneto – anche con il supporto di altre Direzioni regionali - e dagli attori territoriali.

**Editoria ed immagine coordinata.** Anche per rispondere ai fabbisogni, in termini di materiali informativi, dei rinnovati uffici IAT che sono stati individuati quali “*Porte dell’Accoglienza*” del turismo in Veneto, si prevede la produzione di una mappa turistica del Veneto (con Venezia centro storico) da realizzare in grande tiratura, l’aggiornamento e la stampa dei materiali relativi al cicloturismo (schede degli itinerari/escursioni) con distribuzione territoriale mirata, la ristampa della brossura “*Veneto: è tutto Veneto ciò che immagini*”; la ristampa della “*Carta dell’Accoglienza*” e la stampa della Carta dei Servizi di “*Cycling in the land of Venice*”. Tali materiali realizzati potranno concorrere anche ad alimentare la rete di informazione e accoglienza diffusa (progetto info-point).

**“Le Porte dell’Accoglienza”.** I nuovi uffici turistici, in quanto concepiti come “Porte dell’Accoglienza”, avranno evidenti elementi identitari che ne conetteranno l’appartenenza ad un network regionale qualificato, ma allo stesso tempo sarà fisiologica la presenza di elementi distintivi propri della destinazione. Questo concept è stato elaborato nel corso del 2020, con l’apporto di “Veneto Innovazione” e d’intesa con i Comuni coinvolti.

Si prevede pertanto di sostenere il completamento degli allestimenti (le risorse stanziare in alcuni casi potrebbero infatti non risultare sufficienti) e l’eventuale estensione dell’iniziativa ad altri possibili hub che nel frattempo fossero identificati e si rendessero disponibili.

Per tutti gli altri uffici IAT del Veneto, si prevede una progressiva armonizzazione nella riconoscibilità del servizio di informazione e accoglienza ai turisti regionale, attraverso una ricognizione della segnaletica esistente, intervenendo dove viene meno, provvedendo a produrre direttamente le insegne IAT previste.

#### e. ORIZZONTE 2030

**Card regionale “The Land of Venice Card”** Questa azione ha come obiettivo la realizzazione di una card regionale dematerializzata che - utilizzando le convenzioni di card di destinazioni già esistenti, possa risultare componibile dal punto vendita o dal turista stesso *on line*.

Le card turistiche, raggruppando molteplici servizi e fattori di attrazione e integrando le diverse offerte e i diversi soggetti territoriali, sono divenute veri e propri strumenti di organizzazione delle destinazioni. Oltre a contribuire alla brand *awareness* e a promuovere le attrazioni della destinazione, le card possono supportare azioni di destination management: rafforzare la collaborazione tra diversi attori; favorire la conoscenza dei siti minori; gestire i flussi turistici; raccogliere dati e condurre analisi su profili e comportamenti del turista.

Per i turisti le card favoriscono la semplificazione del soggiorno, attraverso un risparmio in termini di denaro e di tempo (accesso scontato, prioritario e preferenziale, ai siti museali convenzionati, trasporti, ecc.).



In prospettiva - anche in presenza di effettiva copertura finanziaria - si intende dare seguito operativo a questa seconda fase, per poi valutare quali modalità gestionali e/o partnership tecnologiche possano risultare maggiormente idonee alla realizzazione della card regionale "Veneto, The Land of Venice".

**Attività per il Miglioramento del servizio turistico** Nel corso del 2021 - a seguito di un confronto avviato con Unioncamere nazionale - si intende intraprendere la sperimentazione in ambito turistico del loro sistema di valutazione delle competenze ai fini della successiva certificazione. La sperimentazione riguarderà sia figure professionali tradizionali che figure professionali innovative in ambito turistico.

In prospettiva invece, in sinergia con le parti sociali (OO SS e associazioni datoriali), le strutture regionali competenti in materia di lavoro, formazione e turismo, Veneto Lavoro, gli Enti Bilaterali ed alcune OGD, si intendono intraprendere anche alcune azioni pilota relativamente all'alternanza scuola lavoro e ai contratti di destinazione.

**Occupabilità:** migliorare l'accesso all'occupazione e le misure di attivazione di tutte le persone in cerca di lavoro, in particolare **i giovani, dei disoccupati di lungo periodo e dei gruppi svantaggiati sul mercato del lavoro, e delle persone inattive**, promuovendo il lavoro autonomo e l'economia sociale:

- sollecitare l'accordo Stato Regioni in materia di professioni turistiche con particolare riferimento alle modalità di riconoscimento e abilitazione delle guide turistiche nazionali (vedi anche riforma prevista nel PNRR)

**Modernizzare le istituzioni e i servizi del mercato del lavoro** per valutare e anticipare le esigenze in termini di competenze e garantire un'assistenza e un sostegno tempestivi e su misura nel contesto dell'incontro della domanda e dell'offerta, delle transizioni e della mobilità nel mercato del lavoro:

- Valorizzazione e certificazione delle competenze: sperimentare, a livello di destinazioni, "varianti metodologiche e organizzative" che nel medio termine siano in grado di portare a valore di mercato la competenza. Tale percorso si affiancherà a quello istituzionale di revisione dei repertori delle professioni e di certificazione delle competenze avviate dalla Direzione Formazione e Lavoro della Regione del Veneto.
- Sostegno domanda/offerta attraverso la valorizzazione dei servizi offerti dai Centri per l'impiego, la valorizzazione delle banche dati e l'organizzazione di appositi eventi - in collaborazione con Veneto Lavoro o con gli Enti bilaterali - in grado di facilitare l'incontro di aziende e lavoratori.
- Previsione di ulteriori strumenti contrattuali per favorire la mobilità professionale interna alla Destinazione (Contratti di destinazione /distacco).



- Elaborazione di proposte concrete per l'allungamento periodo stagionalità per i lavoratori con gestione della flessibilità anche attraverso l'istituzione della banca delle ore, formazione, riqualificazione nei periodi di minor attività in collaborazione con gli Enti Bilaterali.

**Istruzione e Formazione:** migliorare la qualità, l'inclusione, l'efficacia e la rilevanza per il mercato del lavoro dei sistemi di istruzione e di formazione anche mediante la convalida degli apprendimenti non-formali ed informali, per sostenere l'acquisizione delle competenze chiave, comprese le competenze imprenditoriali e digitali, e promuovendo l'introduzione di sistemi di formazione duale e di apprendistato:

- Analisi ed individuazione della struttura e dei fabbisogni specifici delle destinazioni rispetto ai quali disegnare interventi specifici attraverso una fase preliminare di studio e/o raccolta delle informazioni sulla struttura della destinazione ed i fabbisogni della stessa, focalizzando l'attenzione sugli aspetti che interessano la specifica proposta di azione in oggetto.
- Definizione di iniziative che i diversi Enti bilaterali del settore (Commercio, Turismo e Artigianato) potrebbero sviluppare sulle politiche della formazione e riqualificazione professionale continua; in particolare gli enti bilaterali dovrebbero essere coinvolti dalle destinazioni sui temi del mercato del lavoro e sui temi necessari a rendere appetibile e più competitiva la destinazione stessa (formazione, sviluppo servizi al lavoro per le imprese, sostegno al reddito nei periodi di non lavoro, politiche per la stagionalità).
- Specifici accordi in materia di apprendistato/apprendistato duale con diritti di precedenza e stabilizzazione rapporti di lavoro.
- Sviluppo delle buone pratiche per la valorizzazione dello strumento alternanza scuola-lavoro attraverso maggiore responsabilizzazione dei tutor aziendali, per coinvolgere i giovani alla conoscenza profonda dei processi lavorativi dei settori (benessere organizzativo, risposta alla necessità di figure professionali adeguate). Coinvolgimento delle parti sociali nell'elaborazione di programmi validi di alternanza scuola/lavoro e nell'orientamento.

**Valorizzare il ruolo della cultura e del turismo nello sviluppo economico, per l'inclusione e l'innovazione sociale nelle Comunità:** in particolare attraverso l'uso e la rigenerazione di spazi e luoghi a fini culturali, creativi, di inclusione e di innovazione sociale e azioni strutturate di welfare culturale, nell'ambito di percorsi multidisciplinari, multilivello e intersettoriali.

Anche in Italia – come nel resto d'Europa – nel secondo dopoguerra si è assistito prima ad un'urbanizzazione diffusa attorno alle città, poi ad un graduale abbandono dei centri storici da parte dei residenti in cerca di standard di vita qualitativi più elevati nei comuni limitrofi, ma anche ad un decentramento delle funzioni direzionali e commerciali con impatti negativi sul tessuto economico e sociale urbano; successivamente vi è stata una parziale riscoperta e riuso della città storica (cosiddetta «gentrificazione») e probabilmente ora – sulla scia della pandemia - assisteremo a nuove fuoriuscite di residenti dai centri storici.





Ove si riuscisse ad ottenere risorse a valere sull'OP 5 della nuova programmazione 2021-2027 per le aree urbane (SUS), si propone di sostenere un piano di rilancio straordinario di investimenti strutturali e infrastrutturali su beni di proprietà pubblica o di interesse pubblico per la riqualificazione e rigenerazione degli stessi – senza consumo di suolo e in ottica di sostenibilità economica ed ambientale - al fine di migliorare e differenziare l'offerta turistica e culturale delle destinazioni turistiche venete. I beneficiari potranno essere anche singoli enti locali, ma gli interventi dovranno avere carattere strategico per le destinazioni coinvolte ed essere coerenti con la visione e il Piano Strategico approvato dall'Organizzazione di Gestione della Destinazione che se ne fa promotrice.

Il presupposto di tale azione – complementare a quella di rigenerazione delle imprese ricettive - è la consapevolezza che l'innovazione di prodotto e di processo di una destinazione passa anche attraverso la qualificazione della parte di offerta turistica in capo a soggetti portatori di interessi pubblici o generali.

Il binomio «Cultura e Turismo» può giocare un ruolo fondamentale, anche attraverso il coinvolgimento delle **Comunità** ospitanti nella definizione della vision della destinazione e di coinvolgimento di visitatori e turisti nella co-creazione delle esperienze partendo dalla Cultura dell'Accoglienza. In tal senso si propone di sostenere con apposite misure la diffusione, applicazione e declinazione a livello territoriale della "[Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità](#)" e favorendone la diffusione anche nel mondo della scuola e della formazione turistica (ITS, Università, etc.).

In particolare i suggerimenti si articolano in:

#### **ampliare il portafoglio formativo**

- La formazione continua nelle imprese, rivolte al personale
- La formazione degli imprenditori. È necessario avviare un percorso che si rivolga a loro e non solo sul digitale ma sull'impresa.
- La formazione mirata per i territori: pensare a una formazione mirata per tipologia di territorio, verso i contratti di luogo e di destinazione.
- La formazione ai giovani. Riprendere percorsi di alternanza scuola lavoro
- formazione nella scuola dell'infanzia e formazione per i docenti
- formazione specifica operatori cicloturismo

#### **rendere più attrattive le professioni turistiche**

- La valorizzazione / capitalizzazione personale spendibile e riconosciuta delle competenze
- I contratti: Flessibili e compatibili con ammortizzatori sociali



- **Tutele del lavoro stagionale**
- **Guardare ai lavori che verranno e alle nuove forme di impresa, oltre le attuali ATECO**
- inserire forme di welfare aziendale
- Creare una mappatura delle professioni
- Capire come inserire le competenze social e green nelle figure professionali
- Rinnovare la contrattazione e sperimentare contratti di rete e di destinazione
- Guide e accompagnatori: aggiornare concessioni patentini per garantire continuità e novità.
- Formazione seria e coerente con gli obiettivi regionali (es. progetto Tourism4All)
- Uffici IAT: alimentare reti di relazioni e allungare validità contratti di gestione
- Favorire forme di welfare aziendale
- estendere ambito di attività delle figure professionali (formazione scolastica, attività museale, salvaguardia ecologica, ecc.)

### **valorizzare la carta dell'accoglienza, prevedendone**

- **una maggiore diffusione**, anche mediante l'impegno di testimonials locali/regionali
- **un allargamento delle professioni turistiche coinvolte e "certificate"**
- **un progetto pilota per le Olimpiadi invernali**
- portare avanti un lavoro di sensibilizzazione culturale e diffondere ulteriormente la carta tramite le OGD
- sensibilizzazione culturale e diffondere ulteriormente la carta tramite le OGD
- sostenibilità nell'accoglienza (certificazione sostenibilità GSTC)
- inserire la carta in tutti i portali turistici
- continuare il processo e valutare forme di adesione ai principi contenuti al suo interno

### **trasversalità**

- pensare ad un protocollo di rapporti tra l'industria turistica e le altre industrie
- investire nella sostenibilità integrata per lo sviluppo
- migliorare il sistema ambientale Veneto per rafforzarne le relazioni col sistema turistico