



# REGIONE MARCHE

GIUNTA REGIONALE

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

ADUNANZA N. 163 LEGISLATURA N. IX

seduta del  
25/02/2013

pag.  
1

delibera  
228

DE/PR/ICT Oggetto: L.R. 45/2012. Incentivi per la qualificazione e  
0 NC l'occupazione di giovani per la promozione  
Prot. Segr. dell'offerta turistico-culturale - Criteri e modalità  
289 per l'attuazione dell'intervento

Lunedì 25 febbraio 2013, nella sede della Regione Marche, ad Ancona, in Via Gentile da Fabriano, si è riunita la Giunta regionale, regolarmente convocata.

Sono presenti:

- GIAN MARIO SPACCA	Presidente
- ALMERINO MEZZOLANI	Vicepresidente
- ANTONIO CANZIAN	Assessore
- PAOLO EUSEBI	Assessore
- SARA GIANNINI	Assessore
- MARCO LUCHETTI	Assessore
- PIETRO MARCOLINI	Assessore
- LUCA MARCONI	Assessore
- LUIGI VIVENTI	Assessore

E' assente:

- SANDRO DONATI	Assessore
-----------------	-----------

Constatato il numero legale per la validità dell'adunanza, assume la Presidenza il Presidente della Giunta regionale, Gian Mario Spacca. Assiste alla seduta il Segretario della Giunta regionale, Elisa Moroni.

Riferisce in qualità di relatore il Presidente, Gian Mario Spacca.

La deliberazione in oggetto è approvata all'unanimità dei presenti.

## NOTE DELLA SEGRETERIA DELLA GIUNTA

Inviata per gli adempimenti di competenza

- alla struttura organizzativa: \_\_\_\_\_
- alla P.O. di spesa: \_\_\_\_\_
- al Presidente del Consiglio regionale
- alla redazione del Bollettino ufficiale

Il \_\_\_\_\_

Proposta o richiesta di parere trasmessa al Presidente  
del Consiglio regionale il \_\_\_\_\_

prot. n. \_\_\_\_\_

L'INCARICATO

L'INCARICATO



## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

delibera  
228

OGGETTO: L.R. 45/2012. Incentivi per la qualificazione e l'occupazione di giovani per la promozione dell'offerta turistico-culturale – Criteri e modalità per l'attuazione dell'intervento

## LA GIUNTA REGIONALE

VISTO il documento istruttorio riportato in calce alla presente deliberazione predisposto dal Servizio internazionalizzazione, cultura, turismo, commercio e attività promozionali dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

RITENUTO, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di deliberare in merito;

VISTA l'attestazione della copertura finanziaria di cui all'art. 48 della LR 31 dell'11 dicembre 2001;

VISTA la proposta del Dirigente del Servizio Internazionalizzazione, Cultura, Turismo, Commercio ed Attività promozionali, che contiene il parere favorevole di cui all'articolo 16, comma 1, lettera d) della legge regionale 15 ottobre 2001, n. 20 sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica;

VISTO l'articolo 28 dello Statuto della Regione;

Con la votazione, resa in forma palese, riportata a pagina 1

## D E L I B E R A

- di approvare i criteri e le modalità per l'attuazione dell'intervento dal titolo "Incentivi per la qualificazione e l'occupazione di giovani per la promozione dell'offerta turistico-culturale" come specificati nell'allegato A che forma parte integrante e sostanziale del presente atto;
- di dare mandato al Dirigente del Servizio Internazionalizzazione, Cultura, Turismo, Commercio e Attività Promozionali di adottare i successivi atti di competenza per l'avvio degli interventi previsti;
- la spesa prevista per l'attuazione della presente deliberazione è pari ad € 2.000.000,00 e trova copertura al capitolo 31802202 bilancio 2013.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA

(Elsa Moroni)

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA

(Gian Mario Spacca)

## DOCUMENTO ISTRUTTORIO

### Normativa di riferimento

- L.R. 27 dicembre 2012, n. 45 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale 2013 e pluriennale 2013/2015 della Regione (Legge Finanziaria 2013)"
- L.R. n. 9 dell'11 luglio 2006 - Testo unico delle norme regionali in materia di turismo
- Deliberazione amministrativa n. 43/2012 dell'Assemblea regionale delle Marche avente ad oggetto: "L.R. 11 luglio 2006, n. 9 - Piano regionale triennale di promozione turistica 2012-2014"
- DGR n. 1731 del 17/12/2012 la Giunta regionale ha chiesto il parere alla competente commissione assembleare sullo schema di deliberazione concernente "Programma annuale di promozione turistica – anno 2013 – L.R. n. 9/2006", che prevede, al suo interno, la realizzazione di iniziative promozionali inerenti il settore Turismo. La medesima DGR autorizza, nelle more dell'approvazione del Programma Promozionale Turistico Regionale per l'anno 2013, le procedure propedeutiche relative alla partecipazione della Regione Marche alle manifestazioni ed iniziative previste per l'anno 2013.

### MOTIVAZIONI

L'impatto del turismo sull'economia delle Marche è di 2,8 punti-percentuale del PIL annuo.

Il dato, misurato sullo straordinario potenziale attrattivo regionale, sulla qualità e la diversità dell'offerta turistica marchigiana, palesa un clamoroso difetto.

Risulta evidente fra l'altro lo scarto fra l'impegno promozionale dell'amministrazione regionale che negli ultimi anni ha sapientemente e efficacemente fornito, nel mondo, un'immagine forte, riconoscibile e appetibile delle Marche e il dato riportato.

Non occorre qui compilare un'analisi puntuale sul turismo nelle Marche per riconoscere nella natura del sistema di accoglienza regionale e nella natura episodica dell'esercizio di promozione e commercializzazione dei prodotti turistici marchigiani (specie nei mercati esteri) le ragioni prioritarie della insufficiente redditività delle Marche come destinazione turistica.

Le strutture ricettive sono per lo più di piccole dimensioni, a gestione familiare, mancano: competenze professionali aggiornate, manager d'albergo informati sui nuovi strumenti e metodi di gestione; destination manager capaci di attrarre nuovi turismi; non esiste ad oggi un sistema di accoglienza regionale organizzato.

D'altra parte i caratteri della domanda turistica sono in rapida trasformazione e le tradizionali forme di accoglienza risultano ormai viete e superate: il viaggio si fa sempre più evento esperienziale, i modelli di vacanza si polverizzano in tanti segmenti quante sono le passioni e gli interessi di ogni singolo viaggiatore; la stagionalità e la durata delle vacanze non rispondono più a un canone già noto e contemporaneamente il web 2.0 moltiplica le occasioni di contatto tra gli operatori e il cliente finale.

In un tale scenario di fenomeni evolutivi, dagli effetti spesso contraddittori, orientarsi per venire incontro alle nuove esigenze di mercato non è sempre una cosa semplice.

Con la presente delibera si vuole definire una proposta per qualificare le Marche come destinazione turistica: secondo una duplice direttrice. Potenziando e aggiornando il sistema di accoglienza dotandolo di nuove e aggiornate competenze professionali e organizzando una più incisiva azione di penetrazione nei mercati esteri dei prodotti turistici marchigiani.





## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

delibera  
228

Il progetto allegato indica il percorso di formazione di nuove figure professionali e riferisce altresì degli incentivi per favorire la loro occupazione negli alberghi e nelle strutture turistiche regionali.

Al fine di dare attuazione all'intervento sopracitato, si rende necessario definire criteri e modalità per la realizzazione dello stesso come riportato nell'allegato A.

Le misure previste verranno realizzate in collaborazione dalle seguenti strutture regionali:

- Servizio Internazionalizzazione, Cultura, Turismo, Commercio e Attività Promozionali
- Servizio - Industria, artigianato, istruzione, formazione e lavoro

Per la realizzazione del progetto dal titolo "Incentivi per la qualificazione e l'occupazione di giovani per la promozione dell'offerta turistico-culturale" è prevista una spesa di € 2.000.000,00 a carico del capitolo 31802202 del Bilancio 2013.

## PROPOSTA

Per quanto sopra esposto si propone:

- di approvare i criteri e le modalità per l'attuazione dell'intervento dal titolo "Incentivi per la qualificazione e l'occupazione di giovani per la promozione dell'offerta turistico-culturale" come specificati nell'allegato A che forma parte integrante e sostanziale del presente atto;
- di dare mandato al Dirigente del Servizio Internazionalizzazione, Cultura, Turismo, Commercio e Attività Promozionali di adottare i successivi atti di competenza per l'avvio degli interventi previsti;
- la spesa prevista per l'attuazione della presente deliberazione è pari ad € 2.000.000,00 e trova copertura al capitolo 31802202 bilancio 2013.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

(Lugino Marcozzi)

## ATTESTAZIONE DELLA COPERATURA FINANZIARIA

Si attesta la disponibilità finanziaria della somma complessiva di € 2.000.000,00 relativa alla presente deliberazione, con riferimento al capitolo 31802202 del Bilancio 2013.

IL RESPONSABILE

(Stefania Denaro)

## PROPOSTA E PARERE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO INTERNAZIONALIZZAZIONE, CULTURA, TURISMO, COMMERCIO E ATTIVITA' PROMOZIONALI

Il sottoscritto, considerata la motivazione espressa nell' atto, esprime parere favorevole sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica della presente deliberazione e ne propone l'adozione alla Giunta regionale.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

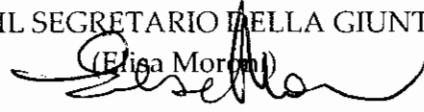
(Raimondo Orsetti)

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

delibera  
228

La presente deliberazione si compone di n. 9 pagine, di cui n. 4 pagine di allegati che formano parte integrante della stessa.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA  
(Elisa Moroni)





## Allegato A

## Criteri e modalità per l'attuazione dell'intervento:

"Incentivi per la qualificazione e l'occupazione di giovani per la promozione dell'offerta turistico-culturale"

Localizzazione	Territorio della Regione Marche
Obiettivi intervento	<p>Gli obiettivi di tale intervento possono essere così riassunti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- qualificare le Marche come destinazione turistica;</li><li>- potenziare e aggiornare il sistema di accoglienza dotandolo di nuove e aggiornate competenze professionali e organizzando una più incisiva azione di penetrazione nei mercati esteri dei prodotti turistici marchigiani;</li><li>- attivare un percorso di formazione di nuove figure professionali da impiegare nelle strutture ricettive marchigiane;</li><li>- favorire l'occupazione negli alberghi e nelle strutture turistiche regionali delle figure professionali adeguatamente formate attraverso l'erogazione di incentivi all'assunzione.</li></ul>
Descrizione dell'intervento	<p>L'intervento si articolerà in tre misure:</p> <p><b>Misura 1 "Formazione di nuove figure professionali da impiegare nelle strutture turistiche regionali"</b></p> <p>La presente proposta definisce un percorso di formazione di tre nuovi profili professionali necessari a massimizzare il potenziale ricettivo delle strutture alberghiere marchigiane con conseguente aumento della redditività. Più specificamente si intende immettere nel comparto turistico regionale, facendo leva su particolari misure di incentivazione occupazionale, giovani competenze specializzate in hotel sales development e destination management e fornire nuovi strumenti operativi al personale attualmente occupato nelle strutture alberghiere regionali.</p> <p><u>1- hotel sales developer</u></p> <p>L'hotel sales developer è una figura professionale altamente qualificata, ricercata dalle grandi e piccole realtà alberghiere, che considerano giustamente il Business Development – come ogni grande azienda – un processo indispensabile e continuativo, perché necessario allo sviluppo d'impresa.</p> <p>L'hotel sales developer ha il compito di sviluppare business valorizzando il potenziale</p>



## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

delibera  
228

della struttura ricettiva, il suo posizionamento sul mercato, la strategia di pricing più adatta, la creazione di offerte e partnership con operatori del territorio per incrementare l'offerta turistica, lo sviluppo marketing e web marketing, i rapporti con le agenzie di viaggi e i tour operator. Supervisiona l'aspetto pubblicitario e la comunicazione in generale e cerca di fidelizzare la clientela mediante strumenti specifici di marketing con particolare attenzione al web marketing e le nuove tecnologie applicate all'ambito turistico.

Sa valutare tutte le opportunità di sviluppo offerte dal mercato, pianificare una strategia, progettare e realizzare nuovi modelli di business.

#### 2- destination manager

Il destination manager è un professionista che presiede un territorio target estero definito, si occupa del coordinamento dei punti di contatto con i partner territoriali e dello sviluppo dell'offerta turistica marchigiana.

La sua funzione è informativa, di prenotazione o anche di vendita diretta, oltre che di partecipazione, organizzazione e realizzazione di eventi di promozione, mantenendo la garanzia di uno standard elevato di qualità delle iniziative, di un livello di accoglienza adeguato, nonché della percezione di un'identità quanto più unitaria e riconducibile ad un'immagine chiara del territorio.

E' dotato di conoscenze particolari sulla cultura, la storia, la natura nella fattispecie delle Marche. Ne conosce le potenzialità e le attrattive ed è aggiornato sul programma annuale di eventi. E' al corrente delle forme di offerta ricettiva nelle diverse stagioni e nei differenti contesti territoriali. Conosce perfettamente la lingua straniera, e specificamente il linguaggio tecnico di settore; ha facilità nelle relazioni; è competente di tecniche di vendita. Il destination manager agisce come una sorta di mediatore culturale fra due ambiti territoriali e culturali differenti, comunicando i tratti distintivi e attrattivi della marchigianità in funzione della "sensibilità" dei mercati stranieri.

Al destination manager si richiede di svolgere un'azione sistematica di vendita dei prodotti turistici delle Marche in mercati esteri di volta in volta individuati. Il destination manager fa azione di vendita diretta e capillare nelle agenzie di viaggio estere, partecipa a fiere estere, workshop ed incontri B2B, incentivando la disintermediazione degli operatori.

#### 3 – hospitality manager (head hospitality manager / Hospitality manager)

E' la figura fondamentale del sistema hospitality. Organizza e gestisce l'intero flusso di attività di una struttura alberghiera. Le sue mansioni variano a seconda delle dimensioni e del livello della struttura ricettiva. Negli alberghi di piccole dimensioni il manager può essere **il proprietario e il responsabile del ricevimento**, mentre in quelli più grandi ha



mansioni esclusivamente manageriali. Nello specifico, egli si occupa di pianificare il lavoro del personale verificandone gli standard di qualità ed il rispetto delle procedure definite con la direzione. Intrattiene rapporti con i clienti, i fornitori di servizi e prodotti. In sintesi, è colui che sceglie e imposta tutte le strategie operative legate all'ospitalità.

L' hospitality manager (head hospitality manager / Hospitality manager) è responsabile di tutto il reparto Back e Front Office, deve essere altamente qualificato, conoscere almeno due lingue straniere, possedere una cultura commerciale più che discreta unitamente ad elevate capacità organizzative e conoscenza del territorio.

La formazione consta di quattro corsi formativi. Uno propedeutico - ai soli corsi formativi del destination manager e dell'hotel sales developer - e tre specialistici. Non si ritiene necessaria la propedeutica al corso formativo dell'hospitality manager in quanto destinato a giovani già occupati nelle strutture alberghiere regionali e pertanto, si ritiene, informati sui fondamentali della gestione e promozione alberghiera.

Una gara pubblica bandita dalla Regione determinerà il soggetto prestatore della formazione. La formazione si terrà obbligatoriamente in strutture del territorio regionale.

I corsi saranno riservati in parte agli under 35 anni disoccupati e in parte al personale già occupato nelle strutture alberghiere marchigiane.

**Misura 2: "Incentivi per l'occupazione di giovani per la promozione dell'offerta turistico-culturale"**

La seconda misura dell'intervento riguarda l'emanazione di un bando per l'assegnazione di incentivi a favore delle strutture alberghiere regionali riguardanti l'occupazione dei giovani fino a 35 anni che sono stati formati attraverso l'offerta formativa di cui alla misura 1.

Il bando emanato a cura della Regione Marche riguarderà la presentazione di progetti di sviluppo delle strutture alberghiere dove dovrà essere garantita la coerenza fra tale progetto di sviluppo e l'impegno della competenza professionale richiesta.

L'incentivo all'occupazione sarà concesso all'impresa che stipulerà un contratto di lavoro con almeno 1 dei soggetti presenti nell'elenco dei partecipanti ai corsi di cui alla misura 1.

**Entità dell'incentivo:** fino ad un massimo di € 28.000,00 per il primo anno, fino ad un massimo di € 14.000,00 per il secondo e fino ad un massimo di € 14.000,00 per il terzo anno, per un incentivo massimo sui tre anni pari a € 56.000,00.

**Misura 3: "Organizzazione e coordinamento delle procedure di selezione dei partecipanti ai corsi di formazione"**

L'affidamento del servizio di organizzazione e coordinamento delle procedure di selezione, per un importo di € 20.000,00, sarà effettuato ad operatore economico,



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

delibera  
228

	individuato ai sensi della normativa nazionale e regionale in materia di contratti pubblici.
<b>Soggetti beneficiari</b>	<p><b>Misura 1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Giovani disoccupati fino a 35 anni residenti nella Regione Marche</li><li>- Occupati nelle strutture turistiche marchigiane residenti nella Regione Marche</li></ul> <p>Per entrambe le categorie il requisito obbligatorio è la conoscenza della lingua inglese.</p> <p><b>Misura 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Imprese del settore turistico-alberghiero con sede legale nella Regione Marche</li></ul> <p><b>Misura 3:</b></p> <p>operatore economico da individuare tramite procedura di affidamento del servizio</p>
<b>Risorse disponibili</b>	<p>Totale € 2.000.000,00</p> <p>Misura 1: € 300.000,00</p> <p>Misura 2: € 1.680.000,00</p> <p>Misura 3: € 20.000,00</p>
<b>Strutture regionali competenti per l'attuazione delle Misure</b>	Le misure 1 e 2 verranno realizzate in collaborazione dalle seguenti strutture regionali: Servizio Internazionalizzazione, Cultura, Turismo, Commercio e Attività Promozionali Servizio - Industria, artigianato, istruzione, formazione e lavoro