

DGR 442/2025

Competenze per un turismo più accessibile, sostenibile e digitale

DDR 1136 del 19/09/2025

Codice Progetto: 4867-0001-442-2025

In relazione al PR VENETO FSE+ 2021-2027 Priorità 1 Occupazione è stato approvato il nostro progetto **“HYBRID HOSPITALITY: STRATEGIE DI VALORIZZAZIONE DEL FATTORE UMANO NELL’ERA DEL TURISMO DIGITALE”**

Obiettivo specifico ESO4.4 d) Promuovere l'adattamento dei lavoratori, delle imprese e degli imprenditori ai cambiamenti, un invecchiamento attivo e sano, come pure ambienti di lavoro sani e adeguati che tengano conto dei rischi per la salute (FSE+)

Contributo pubblico: 119.040,00 €

Totale ore di formazione: 598

La presente proposta progettuale, presentata da Upskill by ergongroup Srl, coinvolge **5 aziende** che controllano 9 strutture ricettive e un totale di **70 destinatari**, selezionati per la loro volontà di **innovare i modelli di hospitality in ambito organizzativo, gestionale e di relazione attraverso la trasformazione digitale e la valorizzazione del capitale umano**.

Il progetto si svolgerà per buona parte delle ore previste in forma interaziendale e vede il contributo dei **partner: Ente Bilaterale Veneto FVG, CISL Veneto, OGD di Venezia**.

Le imprese partecipanti sono tutte **strutture ricettive (di cui 4 appartenenti a 3 diversi club di prodotto: Jesolo Pet, Family e Active)**, e condividono l'**obiettivo di rafforzare le competenze manageriali e operative in ambiti strategici come il digital project management, il data management, il CRM e l'hybrid hospitality**, promuovendo al contempo un **utilizzo più strategico dei dati e delle tecnologie digitali**.

Il progetto mira a sostenere l'evoluzione dei processi decisionali e operativi attraverso percorsi mirati di upskilling, capaci di allineare le competenze esistenti alle nuove esigenze di digitalizzazione e gestione integrata dell'ospitalità negli alberghi. Le azioni formative affrontano in modo sinergico sfide centrali come **l'introduzione di strumenti per l'analisi e la visualizzazione dei dati, la digitalizzazione dei processi di relazione con il cliente, la**

fidelizzazione e selezione del personale e la promozione di un approccio ibrido, che coniughi la dimensione umana e quella digitale in ambito ospitalità.

Il mix di interventi – formazione indoor, consulenza, workshop e webinar – prevede 8 azioni interaziendali ed è progettato per generare un impatto concreto e duraturo, favorendo **un’adozione strutturata e consapevole dell’innovazione digitale nei diversi contesti organizzativi**, in linea con gli obiettivi della Traiettorie S3 n°51 “DIGITALIZZAZIONE PER L’ENGAGEMENT DELLA DOMANDA TURISTICA”.

Le attività formative sono articolate su **due aree**:

- L’**area tecnica** comprende:

Management: digital project management (budgeting, pianificazione, programmazione, monitoraggio, analisi swot, Property Management System), processi di selezione e onboarding efficaci, strategie di retention e riduzione del turnover;

Operatori: strumenti e strategie di data management (anche tramite CRM) e per la gestione digitale dei clienti (piattaforme di prenotazione).

- L’**area trasversale** comprende:

Management e personale direttivo: leadership positiva e sostenibile, pianificazione delle carriere e sviluppo interno, Mentoring e valorizzazione dei talenti;

Operatori: integrazione tra strumenti digitali (app, self check-in, chatbot) e contatto umano, comunicazione, cura e accoglienza del cliente in ambienti digitalizzati, digital touchpoint + human touch