



## **Corso di formazione per steward e hostess urbani per gli studenti dell'Istituto professionale "Einaudi"**

Il turista di questi anni è sempre più un turista fai da te, che ama costruirsi i propri itinerari con l'ausilio di internet, che va alla scoperta di nuove mete senza preoccuparsi di costruirsi una vera e propria scaletta di visita.

È così che il turista si apre a nuove conoscenze del luogo fatte di piccole scoperte, piccoli tesori individuati in loco.

Sulla base di queste considerazioni si inserisce l'idea di pensare anche a Cremona la figura dello Steward Urbano, già attivo e apprezzato in altre città.

Col compito di rappresentare per il turista un punto di riferimento, non svolgerà mansioni di guida turistica ma si limiterà a fornirgli le informazioni che lo possano guidare alle risorse turistiche, ai servizi, orientandolo con risposte adeguate alle necessità manifestate.

Lo steward pertanto non abbisogna di conoscenze particolarmente approfondite, ma gli è sufficiente una semplice conoscenza di base della città, delle sue risorse e delle sue opportunità.

Ecco perché si è pensato di chiedere all'Istituto Einaudi, per l'indirizzo del settore turistico, di collaborare inserendo un apposito corso di formazione nel programma ufficiale dell'anno scolastico 2011/2012. Il corso di formazione viene organizzato dal Comune di Cremona con docenti rappresentati da operatori qualificati nei diversi rami del settore turismo. Le ore di servizio come steward urbani rientreranno nelle ore di stage già previste dal curriculum scolastico.

Ad ogni ragazzo che prenderà parte con profitto al corso e potrà quindi cimentarsi attivamente nel servizio di steward urbano verrà fornita una divisa che li renderà facilmente individuabili, rappresentata da un cappellino, un gilet ad alta visibilità, un giubbino, una cartella portadocumenti ed una borsa.

Nel primo anno sperimentale il servizio verrà attuato in occasione dei principali eventi cittadini di particolare richiamo turistico e, in caso di esito positivo, potrà poi essere esteso ad altri periodi.

Grazie alla preziosa cooperazione tra le due istituzioni questo progetto può mantenere costi limitati sia a livello organizzativo che gestionale.

### **Risultato (output):**

Offerta ai turisti di un servizio gratuito di prima accoglienza.

Coinvolgimento dei giovani in attività cittadine e partecipazione alla formazione di nuove figure professionali.

### **Tempistica**

Settembre – dicembre 2011

## **Caratteristiche di innovatività**

Al turista che giunge sul nostro territorio viene offerto, nei luoghi di maggior affluenza turistica, un servizio informativo di prima accoglienza che mette il visitatore nelle condizioni di sapersi muovere in città alla ricerca delle risorse turistiche e dei servizi che maggiormente lo interessano e di avere sul posto le principali notizie relative agli eventi in corso, sollevando di ciò l'Ufficio Informazioni Turistiche o collaborando con esso.

Si tratta di un progetto innovativo che integra i tradizionali servizi di informazione turistica, e rispetto ad analoghe iniziative pilota di altre Città ha il pregio di impiegare gli studenti del settore turistico anziché operatori professionali, con il vantaggio di:

- abbattere drasticamente i costi del servizio;
- consentire agli studenti di fare direttamente sul campo un'esperienza utile, che potranno poi mettere a frutto nella loro futura attività lavorativa.

L'iniziativa rientra tra le azioni del progetto del Piano territoriale degli orari *Verso Expo 2015. Cremona accogliente tra musica e fiume*, co-finanziato dalla Regione Lombardia a valere sul III bando legge regionale 28/2004 "Politiche regionali per l'amministrazione e il coordinamento dei tempi delle città".

## **Contenuti del corso**

Il corso ha lo scopo di fornire agli studenti una preparazione teorico-pratica, che li metta in grado di ricoprire la nuova figura di "steward/hostess urbano", istituita dal Comune di Cremona, e di acquisire una formazione specifica, nel settore del marketing turistico, che possa servire anche per la loro futura attività professionale.

Il percorso formativo sarà articolato in diversi moduli, finalizzati alla conoscenza della città e delle sue peculiarità di interesse turistico e allo sviluppo delle capacità di comunicazione e relazione con i soggetti coinvolti (turisti, istituzioni, commercianti, cittadini).

Il programma prevede 16 ore complessive di formazione in aula distribuite in 8 lezioni da 2 ore ciascuna, durante le quali saranno affrontati i diversi argomenti inerenti l'attività da svolgere.

Al di fuori delle attività d'aula saranno organizzate escursioni esterne che daranno la possibilità ai partecipanti di confrontarsi in modo diretto con le problematiche pratiche e di ampliare il proprio bagaglio di conoscenze e competenze.

L'impostazione didattica del corso riserva particolare rilievo:

- all'interdisciplinarietà, conseguenza della molteplicità delle conoscenze e competenze richieste per operare in ambito turistico;
- all'internazionalità, in relazione al crescente numero di turisti stranieri che scelgono Cremona come meta turistica.

## Programma didattico

Lezioni in aula (durata 2 ore)

*Elementi di legislazione turistica; le professioni turistiche e la nuova figura di steward/hostess urbano*

Docente: Paola Milo (IAT)

*L'informazione e l'accoglienza turistica: come accogliere il turista e come rispondere alle sue esigenze informative*

Docente: Barbara Manfredini/Elisabetta Riboni (IAT)

*Chiese e monumenti di Cremona; gli itinerari turistici di Cremona*

Docente: Sonia Tassini

*I musei di Cremona*

Docente: Marina Volontè

*I prodotti tipici di Cremona: la storia, le caratteristiche, dove trovarli*

Docente: Carla Bertinelli Spotti

*L'accoglienza del turista straniero: modalità di approccio e di conversazione*

(La lezione si terrà in lingua inglese)

Docente: Elena Zigliani

*Le nuove tecnologie, applicate al turismo: come ricevere informazioni turistiche su Cremona dal proprio telefono cellulare*

Docente: Aemcom, Corrado Ignoti

*Nozioni di sicurezza personale: come difendersi dalle insidie della strada*

Docente: Polizia Municipale di Cremona

*Informazioni sui singoli eventi oggetto di stage: Palmiro Donelli*

Durante il corso saranno organizzate esercitazioni pratiche in strada, con l'assistenza di tutor.

Gli studenti che frequenteranno il corso e acquisiranno l'attestato saranno impiegati nel nuovo servizio di steward/hostess urbano, che verrà sperimentato in occasione di eventi di particolare richiamo turistico.

## Eventi individuati

1. Fiera del Bovino 27-30 ottobre
2. Fiera Il Bontà 11-14 novembre
3. 18-20 novembre: Festa del Torrone
4. 26 novembre: Salone dello Studente Junior (sabato pomeriggio)
5. Natale a Cremona (sabato pomeriggio + manifestazioni e appuntamenti)
6. 9-11 dicembre Mercato "Unità d'Italia a tavola"