

## RELAZIONE PER L'ASSEMBLEA – ANNO 2020

Formazione e turismo. Sicuramente i due settori che nel 2020 hanno dovuto, più di altri, subire gli effetti della pandemia e lavorare in emergenza.

Questa semplice osservazione aiuta a comprendere lo sforzo compiuto dall'ITS Academy Turismo Veneto per gestire, sia il suo pubblico interno che quello esterno: dipendenti e collaboratori, studenti e docenti, imprese e istituzioni. Certamente ci siamo adattati in tempi rapidi alla situazione, ricorrendo alle tecnologie online.

In questo complesso scenario economico–sociale e politico le imprese turistiche venete si sono trovate a subire ingenti decrementi della domanda turistica, una perdita che è stata parzialmente recuperata solamente grazie alle discrete performance estive. L'accelerazione al ricorso al lavoro agile ha posto le aziende davanti ad una duplice sfida: dotarsi di nuove piattaforme in grado di gestire l'operatività da remoto e ricercare nuove figure professionali che possano implementare al meglio tali innovazioni, integrandole all'interno e complesso processo che sta alla base dell'industria turistico-ricettiva.

Di fronte a questa complessità ITS Academy Turismo Veneto ha sicuramente risposto con una "accelerata"; prima di tutto con l'apertura della nuova sede a Jesolo, uno spazio messo a disposizione proprio dal medesimo Comune, nella sede delle ex scuole primarie Colombo, in via Vincenzo Monti e divenuto, grazie agli investimenti della Fondazione e dello stesso Comune, un campus aperto dove implementare, sperimentare e sviluppare una nuova forma di didattica innovativa e dinamica, portando alla ribalta il nuovo concetto di "Dinamicità Evolutiva dell'Apprendimento".

Gli spazi di lavoro sono stati progettati da T27 Architettura&Design con una visione moderna: diventano relazionali e offrono diverse modalità di attività individuali, in piccoli o grandi gruppi, permettendo setting diversi e varie possibilità di configurazione.

In questo ambiente il docente non ha una postazione fissa, ma si muove tra diverse conformazioni di layout. Non più cattedra e postazioni rigide di banchi scolastici, ma apertura per supportare una varietà di operazioni diversificate sfruttando la flessibilità degli arredi e la mobilità dei dispositivi tecnologici.

Secondariamente sono state affinate le tecniche didattiche, con l'apertura di nuovi contatti e di nuove modalità di collaborazione e anche cercando di garantire nuove professionalità in linea con le esigenze attuali.

Se questo è stato il nostro impegno, è occasione anche per richiedere che anche imprese, istituzioni e associazioni collaborino sempre più strettamente per trovare sempre nuove soluzioni che sviluppino le competenze e permettano un placement soddisfacente.

Il bilancio di questo 2020 può essere quindi così riassunto:

#### DATI ANNUALI

- 12 corsi attivi
  - 2 corsi a Lancenigo di Treviso di Restaurant Business Management, presso l'Istituto "M. Alberini"
  - 2 corsi a Jesolo di Hospitality Management, presso la nuova sede di via Vincenzo Monti
  - 2 corsi a Jesolo di Tourism 4.0, presso la nuova sede di via Vincenzo Monti
  - 2 corsi a Bardolino di Hospitality Management, presso l'Istituto "L. Carnacina"
  - 2 corsi a Valeggio di Restaurant Business Management, presso l'Academy dell'azienda di moda Mario Foroni
  - 2 corsi ad Asiago di Hospitality Management con specializzazione sul turismo montano (con residenzialità di 15 corsisti), presso l'Istituto "M. Rigoni Stern".
- 258 corsisti attualmente frequentanti
- 129 diplomati nel 2020 (tra i quali 14 hanno conseguito il punteggio di 100/100)
- Oltre 160 docenti coinvolti, di cui oltre il 70% proveniente dal mondo del lavoro e delle associazioni, tra cui testimoni da Gruppo Hilton, Blu Hotels, Touring Club Italiano, Data Appeal, Ericsoft, SAVE, EasyJet, Costa Crociere, FIAVET, Slowfood, Collegio Guide Veneto, AIS, AIBES, enti pubblici e comuni turistici ecc.
- Oltre 250 aziende con cui collaboriamo con il coinvolgimento di un sempre maggior numero di Partner di progetto, da aziende private ad associazioni di categoria ad enti pubblici ed enti di ricerca e servizi turistici
- Nuovi Soci Partecipanti nella compagine sociale della Fondazione: Unascom - Confcommercio Imprese per l'Italia Federazione delle Ascom Provincia di Treviso, H.N.H. Hospitality Spa, Ebicom - Ente Bilaterale Territoriale Della Provincia Di Treviso, Win Square Srl.

#### PROGETTI EXTRA DIDATTICI E PROGRAMMI DI SCAMBIO

- Partecipazione al progetto Erasmus+ con 2 studenti inviati in sedi di internship in Spagna (Siviglia)
- Partecipazione attiva al progetto ITS 4.0 di MIUR-Ca' Foscari, con uno specifico progetto sui chatbot, selezionato anche per rappresentare l'Academy al *Maker Faire Rome – European Edition*, fiera di respiro internazionale con focus sull'innovation.
- Partecipazione come staff ad eventi, in particolare eventi sportivi (World Championship Winter Triathlon, Festival Città Impresa, ...)

## PARTNERSHIP E COLLABORAZIONI

- Collaborazione con Welevel per garantire formazione online aggiuntiva ai corsisti durante tutto il periodo di lockdown (marzo-maggio 2020)
- Collaborazione con Data Appeal per la realizzazione di uno specifico lab del percorso "Tourism 4.0" grazie all'utilizzo della dashboard con creazione di report dedicati
- Collaborazione con H-Becnhmark su specifici lab di competenza nell'utilizzo della piattaforma
- Collaborazione con la Cooperativa Quid-Progetto Yeah per la realizzazione del laboratorio sul turismo accessibile
- Collaborazione al progetto di Confartigianato Imprese Veneto sullo sviluppo di progetti specifici per le imprese da parte degli ITS veneti

## SVILUPPO DI PROGETTI A MERCATO

- CCIAA Venezia Rovigo > Conclusione e presentazione del progetto sull'innovazione nelle pmi del territorio
- COMUNE JESOLO > Conclusione del progetto triennale di formazione per operatori del Demanio, sviluppato su 3 corsi (Ambiente&Territorio, Lingue, Comunicazione) per 2 edizioni ciascuno (ambulanti, stabilimenti e chioschi)
- SAVE SPA > Percorso di formazione dedicato ai dipendenti (gestione del cliente Sala VIP)

## INNOVAZIONI DIDATTICHE E TECNOLOGICHE

- Riprogettazione dei nostri corsi per l'adeguamento dei contenuti di alcune unità formative in linea con la situazione covid19, l'inserimento della metodologia CLIL (Content Language Integrated Learning), della modalità FAD/DAD (Formazione e Didattica a distanza) e rinforzo raccordo con altri ITS in Veneto e Turismo in Italia (RAC)
- Rinnovo delle dotazioni tecnologiche delle aule della nuova sede con schermi interattivi di ultima generazione, oltre all'acquisto dei consueti pc per gli studenti e delle dotazioni software
- **Predisposizione di videocamere su cavalletto per facilitare la formazione in DID (Didattica integrata a distanza)**
- Dotazione della piattaforma digitale Gotomeeting (fino a 250 partecipanti) e GotoWebinar (fino a 3.000 partecipanti) per realizzare meeting online e formazione
- Ciclo di incontri di formazione dei formatori: didattica online e integrata, tools di project management e design thinking, metodologia CLIL.

## COMUNICAZIONE E ORIENTAMENTO

- Partecipazione a **fiere di settore con stand dedicato (online)**: Job&Orienta; Fuori di Banco, Maker Faire Rome 2020, HICON2020
- Attività di **Orientamento** in oltre 60 scuole di tutto il Veneto e incontri previsti presso centri di orientamento ecc., oltre alla partecipazione alle **Reti di Orientamento** di diverse aree regionali
- Partecipazione attiva alle attività dell'Associazione ITS Italy
- Partecipazione a tavoli di lavoro istituzionali e aziendali, tra cui Piano Strategico Turismo Veneto: contributo alla stesura della Carta dell'Accoglienza

## PIANO INTEGRATO DI COMUNICAZIONE E MARKETING

Il 2020 è stato un anno che ha richiesto una particolare flessibilità e un'accurata precisione nella gestione dei contenuti, dei toni di voce, dei messaggi veicolati attraverso i diversi canali attivi.

Una comunicazione che ha richiesto un adeguamento di tutti i progetti in essere in modalità streaming così da assicurare un collegamento costante tra l'ITS Academy Turismo Veneto e i vari target di riferimento, dalle aziende ai corsisti, con un'attenzione particolare al pubblico dei potenziali nuovi iscritti.

L'annuale appuntamento con l'evento della consegna diplomi "Tourism Innovation: formazione e lavoro sempre più connessi" è stato sospeso perché a ridosso del lockdown. Previsto il coinvolgimento di oltre 250 partecipanti. L'organizzazione era già completamente conclusa. Da quel momento tutte le attività sono state prontamente gestite online (formazione, orientamento, innovazione sul turismo, ...)

È stata avviata una collaborazione con Fondazione NordEst per l'utilizzo della piattaforma GotoWebinar per i 4 Open Day online – Digital Edition, sviluppati dal 30 aprile al 28 maggio 2020 e per il grande evento online che ha coinvolto più di 300 iscritti esterni: *Tourism Innovation! Innovazione, Food e Sostenibilità*: un progetto che pur dovendo rinunciare alla consueta consegna fisica dei diplomi ha coinvolto istituzioni e imprenditori del settore in un webinar dedicato alla ripartenza del settore turistico alla luce della nuova situazione post Covid.

Complessivamente gli eventi svolti da aprile a giugno hanno coinvolto oltre 800 persone.

Sono stati riprogettati i materiali di presentazione per l'orientamento, gli open day e le fiere di settore, utilizzando le anche le numerose videointerviste ad alumni e corsisti.

Partecipazione alla fiera (online) Job&Orienta (25-27 novembre) con nostre testimonianze inserite nel grande evento istituzionale dedicato agli ITS.

Partecipazione all'evento Digital Tourism (26-27 novembre), alla fiera sull'innovazione Maker Faire (10-13 dicembre) e all'ITS 4.0 Day

Principali strumenti di comunicazione:

- Acquisto della piattaforma GoToMeeting e GoToWebinar per poter proseguire in completa autonomia, dopo la collaborazione con Fondazione Nord Est, di tutte le attività di orientamento e di comunicazione
- Mail Up per Newsletter: da gennaio a dicembre inviate 14 newsletter mixando esigenze comunicative con strategia di targetizzazione avendo cura di modulare messaggio e tono di voce
- Piattaforma Survey Monkey: implementato il piano di valutazione e monitoraggio interni

---

**Fondazione ITS  
Academy Turismo Veneto**

Sede legale:  
Viale Martin Luther King, n.5  
30016 Jesolo (VE)

Sede operativa:  
Via Vincenzo Monti, n.29  
30016 Jesolo (VE)

T / f +39 0421 382037  
fondazione@itsturismo.it  
itsturismo@pec.it  
www.itsturismo.it  
P.IVA 04077780270  
C.F. 93037690273

Asiago-Treviso-Valeggio sul Mincio  
Jesolo-Bardolino

---

**POR FSE 2014 - 2020  
Regione del Veneto**  
numero verde 800 984 658  
regione.veneto.it/FSE  
segui la Regione del Veneto  
su  

---

- Realizzati circa 20 comunicati stampa e 2 conferenze stampa (Valeggio sul Mincio e Treviso)
  - Realizzato shooting fotografico per valorizzare la nuova sede di Jesolo
  - Coordinato il piano di comunicazione sia online che offline per il lancio della nuova sede
  - Aggiornamento contenuti sito [www.itsturismo.it](http://www.itsturismo.it). con restyling sezioni dedicate a Erasmus+, video e foto.
- Ogni azione ha previsto un piano integrato di comunicazione offline/online, quest'ultima amplificata e sviluppata per renderla allineata alle esigenze e alle aspettative del pubblico.

#### Canali Social

Nello specifico quest'anno è stato articolato un piano editoriale integrato su Facebook e su Instagram dai contenuti estremamente personalizzati, dove flessibilità e creatività sono stati due ingredienti determinanti per creare engagement.

Il canale Facebook ha previsto un'articolazione di messaggi dai toni istituzionali/formali considerando il target di riferimento prevalentemente raggiunto con questo media (aziende, istituzioni, genitori, docenti dell'Academy ma anche dei vari Istituti di Istruzione secondaria); Instagram è stato oggetto di un calendario editoriale allineato nei messaggi ma differenziato nelle modalità di comunicazione, prediligendo immagini, grafiche, video IGTV e storie, senza dimenticare la rimodulazione del contenuto stesso.

In entrambi i casi gli obiettivi sono stati:

- Creare una linea di comunicazione riconoscibile e che rafforzasse la Brand Awareness
- Aumento Numero Follower pagina Facebook: + 476, giungendo ad un totale di 2946
- Post pubblicati nella pagina Facebook: 150 al netto delle ricondivisioni
- Aumento Follower pagina Instagram: + 151, giungendo ad un totale di 651 e considerando che la pagina è stata formalmente integrata nel piano editoriale a partire da maggio 2020, dopo incarico ufficiale.
- Post pubblicati su Instagram: 92 da maggio 2020, giungendo ad un totale di 133.

Il canale YouTube è continuamente alimentato dai materiali video prodotti sia in modo professionale che dagli stessi corsisti all'interno di lab dedicati.

Una particolare attenzione è stata posta sullo sviluppo di tre intense campagne di comunicazione sponsorizzata: 1^ relativa ai primi Open Day Digital Edition: con la creazione grafica del layout dedicato alla giornata singola e alla presentazione dei singoli relatori (imprese del settore, docenti, diplomati e corsisti)

2^ relativa alla presentazione del nuovo Campus di Jesolo: è stata sviluppata un'attività di storytelling partita dal racconto dell'idea alla base del progetto e proseguita con le singole ma fondamentali scelte relative gli elementi infrastrutturali, le attrezzature e i nuovi dispositivi tecnologici.

3^ relativa alla campagna estiva con obiettivo le preiscrizioni nella quale sono stati inclusi anche le tre conferenze stampa (in presenza) per le sedi di Asiago, Valeggio sul Mincio e Treviso.

Jesolo, 17 dicembre 2020

Il Presidente

---

**Fondazione ITS  
Academy Turismo Veneto**

Sede legale:  
Viale Martin Luther King, n.5  
30016 Jesolo (VE)

Sede operativa:  
Via Vincenzo Monti, n.29  
30016 Jesolo (VE)

T / f +39 0421 382037  
[fondazione@itsturismo.it](mailto:fondazione@itsturismo.it)  
[itsturismo@pec.it](mailto:itsturismo@pec.it)  
[www.itsturismo.it](http://www.itsturismo.it)  
P.IVA 04077780270  
C.F. 93037690273

Asiago-Treviso-Valeggio sul Mincio  
Jesolo-Bardolino

---

**POR FSE 2014 - 2020  
Regione del Veneto**  
numero verde 800 984 658  
[regione.veneto.it/FSE](http://regione.veneto.it/FSE)  
segui la Regione del Veneto  
su  

---

Massimiliano Schiavon

## FOCUS: Report attività Covid19

- Corsi attivati: 12, in altrettante aule “virtuali”
- Docenti ITS che erogano formazione in modalità online: 24 al giorno per un totale complessivo di oltre 60 docenti coinvolti ad oggi
- 274 corsisti online ogni giorno (141 1°anno +133 2°anno)
- 240 h/settimana di formazione online certificata (Presenze dei partecipanti registrate sul ROL – registro online Regione Veneto)
- 272 Project work attivati a distanza con altrettante aziende da giugno 2020
- 2° anno > 65 Pw e 42 Stage (no Asiago) attivati con altrettante aziende da luglio 2020 con dichiarazioni sicurezza per chi entra in azienda
- 1° anno > 82 Stage e 20 in attesa
- Attivazione della piattaforma G-Meet Hangouts di Google (Google Suite for Education)
- Creazione account G-Suite per i docenti sprovvisti di account Gmail
- Ricalibrazione di contenuti, materiali e situazioni di formazione, formulando prodotti ad hoc: case history, webinar, interviste condivise, project work, digital lab.
- Assistenza e tutoraggio prima e durante le lezioni
  - Pc portatile fornito ad ogni corsista
  - principali applicativi già installati
  - Chiavetta usb per archiviazione
  - Account G-Suite @itsturismo.it per ogni corsista (necessario peraltro per attivare l'invito alla piattaforma condivisa G-Meet e Classroom per videoconferenze, condivisione di slide e materiali didattici).
- PIANO SICUREZZA > coordinamento con ECORICERCHE per formazione dipendenti e adeguamento protocolli e dpi specifici + formazione sicurezza (generale e specifica) per tutti i dipendenti
- ORIENTAMENTO > predisposizione format online, contatto diretto coi ds, invio lettera presentazione, coordinamento orientatori sui vari territori
- COMUNICAZIONE: OPEN DAY > predisposizione format, intercettazione relatori tra aziende, imprenditori, corsisti e diplomati. Coinvolte oltre 800 persone.
- COMUNICAZIONE > PIANO MEDIA RINFORZATO: articoli stampa, adv, social Fb, Instagram, adv Spotify, adv lunotto posteriore autobus nelle zone di insidenza dei corsi
- FORMAZIONE FORMATORI > 5 incontri per prepararli alla didattica futura:
  1. Didattica, interazione e valutazione: come usare gli strumenti digitali;
  2. Strumenti online per la didattica del web marketing turistico;
  3. Come “parlare” e farsi ascoltare on line: voce, viso e ...contenuti;
  4. Tecnica e organizzazione: tools per il project management, design thinking e 4.0: Trello e Miro;
  5. Introduzione alla metodologa e didattica CLIL (Content and Language Integrated Learning).

---

**Fondazione ITS  
Academy Turismo Veneto**

Sede legale:  
Viale Martin Luther King, n.5  
30016 Jesolo (VE)

Sede operativa:  
Via Vincenzo Monti, n.29  
30016 Jesolo (VE)

T / f +39 0421 382037  
fondazione@itsturismo.it  
itsturismo@pec.it  
www.itsturismo.it  
P.IVA 04077780270  
C.F. 93037690273

Asiago-Treviso-Valeggio sul Mincio  
Jesolo-Bardolino

---

**POR FSE 2014 - 2020  
Regione del Veneto**  
numero verde 800 984 658  
regione.veneto.it/FSE  
segui la Regione del Veneto  
su  

---