



Dati di monitoraggio e valutazione

Piano formativo

***“Torre A Cona: enoturismo e sostenibilità per la
soddisfazione del cliente”***

Avviso 1/2021

ForAgri

Sommario

- 1. Informazioni generali sul Piano.....**
- 2. Caratteristiche delle beneficiarie.....**
- 3. Caratteristiche della popolazione di indagine.....**
- 4. La valutazione del gradimento dei partecipanti.....**
 - 4.1 Introduzione ai questionari**
 - 4.2 I risultati**
 - 4.3 I giudizi**

1. Informazioni generali sul Piano

La riapertura post-covid richiede al management di riconfigurare gli assetti organizzativi interni nell'ambito di una nuova cornice operativa che impone il rispetto dei protocolli anti-Covid. L'obiettivo è riadattare in modo "intelligente", la struttura per superare il periodo di emergenza, innovare l'offerta verso la sostenibilità, potenziare l'efficacia comunicativa e relazionale per migliorare la customer experience e la brand reputation. Da questo approccio analitico scaturisce l'esigenza di aggiornare e potenziare le conoscenze e competenze tecnico-gestionali del personale alberghiero su due livelli:

- tecnologico: l'apporto della tecnologia risiede nella integrazione delle informazioni relative ai soggiorni che deve consentire la creazione di un ambiente unico per la raccolta dei dati relativi al livello di gradevolezza del soggiorno, all'efficienza dei servizi e delle procedure organizzative interne. Tecnologie introdotte ma non completamente sfruttate, costituiscono le principali criticità che hanno condotto l'azienda ad attivare una inversione di tendenza del suo approccio gestionale, unitamente all'obiettivo di ottenere massima sicurezza per ospiti e staff.

- organizzativo: implementare nelle procedure di gestione e nell'azione organizzativa le indicazioni operative della compliance di sicurezza nazionale e quelle fornite dal protocollo anti Covid "Accoglienza Sicura".

La formazione dei dipendenti entra in gioco come leva di sviluppo di conoscenze e competenze funzionali ad una maggiore ottimizzazione della nuova governance organizzativa. I percorsi definiti rappresentano la pronta risposta alla richiesta di aggiornamento dei profili professionali perseguendo i seguenti obiettivi generali:

- acquisire conoscenze e competenze tecnico-gestionali per approdare ad un nuovo modello digitalizzato di ospitalità alberghiera intercettando, in tempo reale, le esigenze della clientela attraverso una interazione attiva che favorisce il flusso informativo
- innovare l'offerta prevedendo soggiorni orientati alla sostenibilità, sia nelle scelte organizzative che negli itinerari turistici proposti
- aumentare il valore dell'agire professionale degli operatori, sia sotto il profilo tecnico-specialistico che organizzativo.

Gli outcomes in esito ai percorsi, intesi come competenze spendibili e cantierabili per gli operatori della struttura, sono declinabili come di seguito:

- monitorare il proprio segmento di mercato per allestire servizi più in linea con i profili dei clienti, quale fattore critico di successo nel periodo post-Covid.
- saper pianificare in modo chiaro e condiviso le strategie aziendali in termini di servizi offerti alla clientela;
- progettare nuovi servizi orientati alla sostenibilità e alla riduzione degli impatti ambientali ed essere in grado di comunicarne il valore aggiunto;

Dalla declinazione dei fabbisogni formativi espressi e precedentemente illustrati sono stati definiti due progetti formativi, articolati in moduli strutturati in specifici contenuti come di seguito precisato:

A) PROGETTO FORMATIVO: Competenze trasversali nel settore Hospitality– durata 56 ore – 2 moduli- (1 edizione per ciascun modulo)

Obiettivo formativo

Il progetto proposto rappresenta per Torre A Cona un'occasione per la revisione dei principali processi organizzativi e il presupposto per definire un nuovo modello operativo basato sulla sicurezza e sulla qualità dell'offerta proposta. Quest'ultima necessita di integrare nuovi servizi orientati ai principi di sostenibilità e riduzione degli impatti, come volere del management e in linea con i principali valori di Torre A Cona. Il

potenziamento dell'accoglienza e della gestione dei soggiorni, unitamente ad una proposta innovativa green, sono le nuove traiettorie di sviluppo di Torre A Cona.

A tal fine i moduli progettati prevedono le seguenti tematiche:

Modulo formativo n. 1:

Gestione e costruzione di percorsi di turismo sostenibile

Digital Customer Satisfaction per le strutture alberghiere

– durata 32 ore

Modulo formativo n. 2:

Gestione e costruzione di percorsi di turismo sostenibile– durata 24 ore

B) PROGETTO FORMATIVO: Digital Hospitality – durata 64 ore – 2 moduli – (1 edizione per ciascun modulo)

Obiettivo formativo

Il progetto si propone di attuare un modello di marketing “customercentrico” nel quale la valorizzazione del cliente e l'importanza dell'esperienza offerta rappresentano un driver di sviluppo per il miglioramento dei servizi, dell'ospitalità e della qualità dei servizi erogati. Attraverso l'attivazione di strumenti digitali per la rilevazione della customer experience sarà possibile ottenere un insieme di informazioni predittive indispensabili per l'orientamento del business e l'adozione di decisioni strategiche in linea con un mercato mutevole e fluttuante.

Modulo formativo n. 1:

Digital Customer Satisfaction per le strutture alberghiere– durata 32 ore

Modulo formativo n. 2:

Strumenti digitali per la brand reputation– durata 32 ore

2. Caratteristiche beneficiarie

Torre a Cona è un'azienda vitivinicola situata a sud-est di Firenze, al confine tra il Chianti e il Valdarno. La tenuta si estende per circa 200 ettari ed è situata tra i 300 e i 370 mt. s.l.m. Nelle cantine storiche affinano i vini prodotti, frutto di grande passione della proprietà. La tenuta, dopo un lungo percorso storico che ha visto l'alternarsi di diverse famiglie proprietarie, diventa, dopo la II Guerra Mondiale, di proprietà della famiglia Rossi di Montelera che ne riprende il possesso e intraprende l'opera di restauro e manutenzione continuata fino ad oggi. La nuova generazione ha dato il via a un progetto di gestione turistica e vitivinicola per condividere questa tenuta con i turisti che visitano Firenze e la Toscana.

Nello specifico:

<i>Beneficiarie</i>	
<i>Denominazione Impresa</i>	<i>Codice Ateco - Attività svolta</i>
FATTORIA TORRE A CONA SOC. AGR. SRL	A - 01.21.00 - Coltivazione di uva

3. Caratteristiche della popolazione di indagine

Sviluppatosi nell'arco di tempo compreso tra il 07/03/2022 e il 15/03/2023 (periodo di erogazione della formazione, compreso le proroghe richieste):

"Torre A Cona: enoturismo e sostenibilità per la soddisfazione del cliente"					
Beneficiarie				Formazione	Partecipanti Previsti
Progetto formativo N.	Titolo del progetto	Azienda	Titolo Corso	ore da formulario	
1	Competenze trasversali nel settore Hospitality	FATTORIA TORRE A CONA SOC. AGR. SRL	Housekeeping e Hotel management: competenze tecniche per la gestione della ricettività algerghiera	32	8
			Gestione e costruzione di percorsi di turismo sostenibile	24	8
2	Digital Hospitality	FATTORIA TORRE A CONA SOC. AGR. SRL	Digital Customer Satisfaction per le strutture alberghiere	32	6
			Strumenti digitali per la brand reputation	32	6

Vista la portata trasversale del progetto innovativo sviluppato, la messa a regime dell'innovazione, ha richiesto un intervento di formazione strutturato in grado di consentire lo sviluppo delle competenze trasversali a tutti i comparti produttivi.

Ad essere coinvolte nel piano sono state pertanto due tipologie di lavoratori:

- Responsabile della gestione e del controllo degli aspetti produttivi dell'impresa Agricola;
- Tecnico delle attività di marketing

4. La valutazione del gradimento dei partecipanti

4.1 Il questionario di gradimento partecipanti

Il monitoraggio e la valutazione dei risultati e degli effetti delle attività formative rappresenta un elemento fondamentale ai fini dell'aggiornamento e della revisione continua del sistema formativo, poiché garantisce il costante allineamento dell'analisi e della progettualità che sta alla base di ogni intervento.

La valutazione consente inoltre di individuare buone prassi operative migliorando la qualità delle azioni formative e soprattutto il loro impatto sull'organizzazione del lavoro e sulle competenze dei destinatari.

Nello specifico l'attività di monitoraggio e valutazione si è basata sulla somministrazione a tutti i partecipanti di un questionario di valutazione della customer satisfaction che valuti e monitori l'organizzazione, la docenza, gli orari, le metodologie didattiche, ed a tutti i datori di lavoro di un questionario di valutazione che valuti e monitori il livello di partecipazione al processo formativo, articolato in partecipazione all'analisi dei fabbisogni, alla progettazione didattica, alla valutazione degli apprendimenti.

4.2 Introduzione ai questionari

A conclusione di ciascuna azione formativa è stata prevista la somministrazione ai lavoratori di un questionario finalizzato a verificare il gradimento e l'interesse nei confronti dell'attività svolta.

Il questionario si pone l'obiettivo di verificare il livello di gradimento dell'attività di formazione in aula, con riferimento alla spendibilità della stessa, alla metodologia adottata, alla chiarezza espositiva da parte delle figure professionali coinvolte, alla rilevanza riconosciuta ai temi affrontati, etc.

Articolato in 4 sezioni:

- Organizzazione del corso
- Didattica
- Docenti
- Organizzazione/logistica

il questionario è articolato in una sequenza di domande e costituisce un rapido feed-back che facilita l'analisi dei punti di forza e di debolezza delle attività svolte in termini di: efficacia del corso, organizzazione generale e valutazione dei contenuti. Per rendere più agevole la rilevazione delle opinioni, è stato utilizzato un linguaggio semplice e di immediata comprensione con la formulazione sia di domande dirette (che hanno favorito l'espressione di un giudizio personale) che di domande indirette (mirate alla raccolta di informazioni generali sulla realizzazione delle azioni).

Più precisamente, per agevolare la compilazione del questionario, avvenuta in piena autonomia, è stato previsto il ricorso a:

- domande chiuse (o pre-codificate) nell'ambito delle quali il partecipante è stato chiamato a scegliere all'interno di un range di risposte determinato in fase di progettazione dello strumento

Trattandosi di un questionario di gradimento si è ritenuto inoltre opportuno pre-codificare le risposte secondo una scala più graduata delle semplici alternative si-no. L'analisi e la valutazione del livello di gradimento dei partecipanti sono pertanto realizzati attraverso il ricorso a scale di valori graduate

- Insufficiente – sufficiente – buono – ottimo

Al fine di evitare problemi di chiarezza e di univocità di interpretazione da parte dell'intervistato, e in considerazione dei diversi livelli culturali dei partecipanti, la scelta del linguaggio è ricaduta sull'utilizzo di parole semplici e chiare, familiari anche agli intervistati con più basso livello culturale.

4.3 I giudizi

Le risposte dei partecipanti ai corsi esprimono un giudizio molto positivo sull'insieme delle attività svolte, sottolineando soddisfazione rispetto alle aspettative, ai contenuti delle attività formative in rapporto al lavoro svolto e al livello di approfondimento dei contenuti stessi.

È interessante notare come quasi tutti i partecipanti concordino nel valutare positivamente gli aspetti relativi al comportamento dei docenti la chiarezza espositiva, gestione d'aula, disponibilità a confrontarsi, capacità di lavorare in gruppo.

Dalla elaborazione degli item risultanti si evince inoltre una stretta correlazione fra qualità dei docenti selezionati e le finalità complessive del corso nonché un apprezzamento significativo delle metodologie applicate

Gli items contenuti nel questionario sono i seguenti:

1. Organizzazione del corso

- La chiarezza degli obiettivi dichiarati all'inizio dell'intervento formativo
- La coerenza dei contenuti dell'intervento formativo con gli obiettivi del corso
- La coerenza dei contenuti dell'intervento formativo con le aspettative personali
- La durata dell'intervento
- La durata dei singoli moduli
- L'equilibrio tra parte teorica e parte pratica
- Tempi e ritmi di lavoro

2. Didattica

- Le conoscenze generali acquisite
- Le conoscenze specifiche acquisite
- La capacità operativa acquisita
- Il grado di approfondimento degli argomenti trattati
- Il coinvolgimento dei partecipanti nell'attività didattica

- Le esercitazioni svolte

3. Docenti

- La preparazione
- La capacità di comunicare
- La chiarezza espositiva
- La capacità di ascolto
- Il grado di personalizzazione
- Il rapporto docente/partecipante

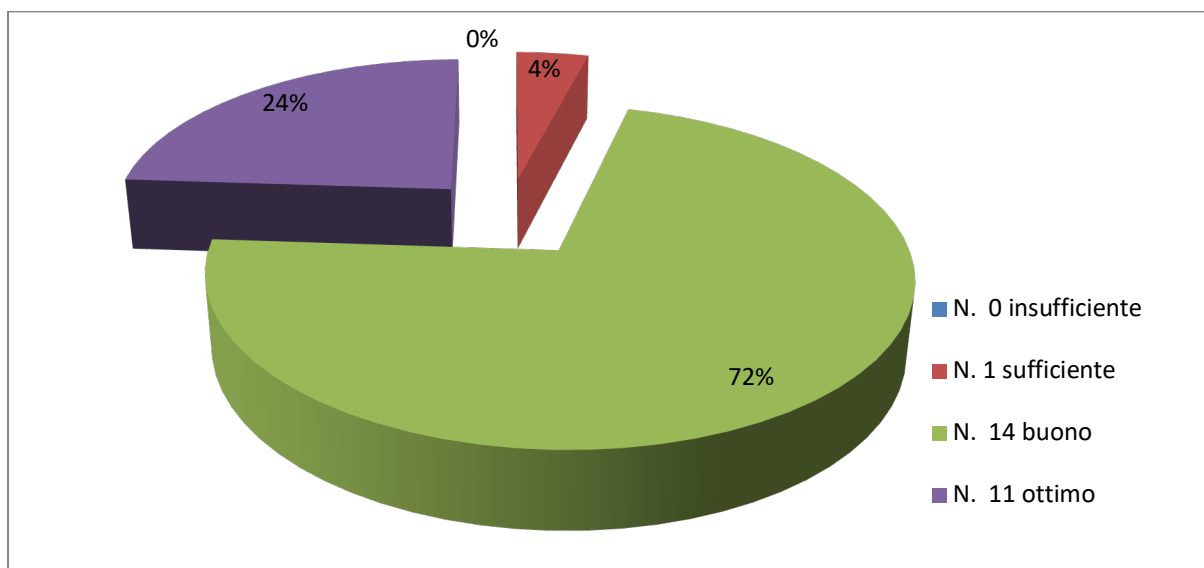
4. Organizzazione/Logistica

- La sede del corso
- L'adeguatezza delle aule didattiche
- Il materiale didattico di supporto al programma svolto (se distribuito)
- La strumentazione e tecnologie di supporto

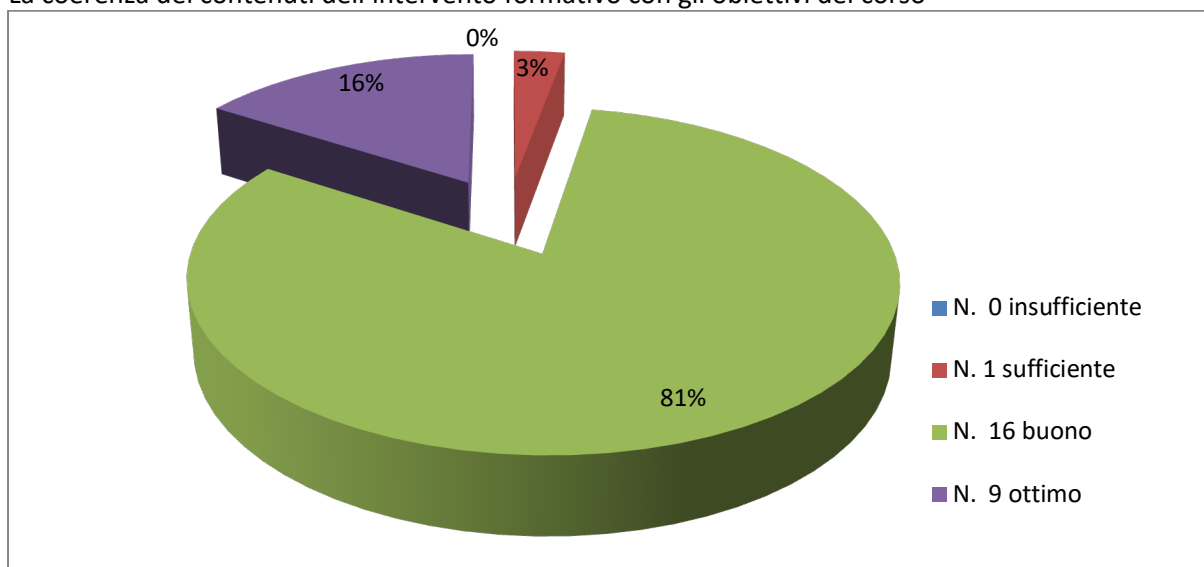
Nello specifico, si riportano qui di seguito i risultati derivanti dall'analisi:

Organizzazione del corso

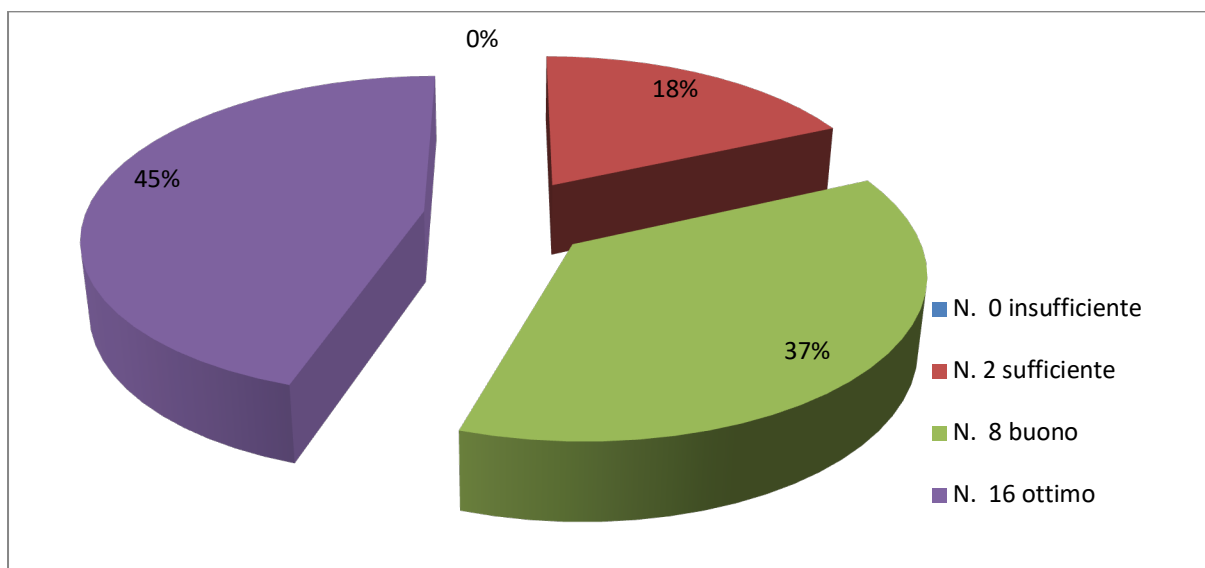
La chiarezza degli obiettivi dichiarati all'inizio dell'intervento formativo



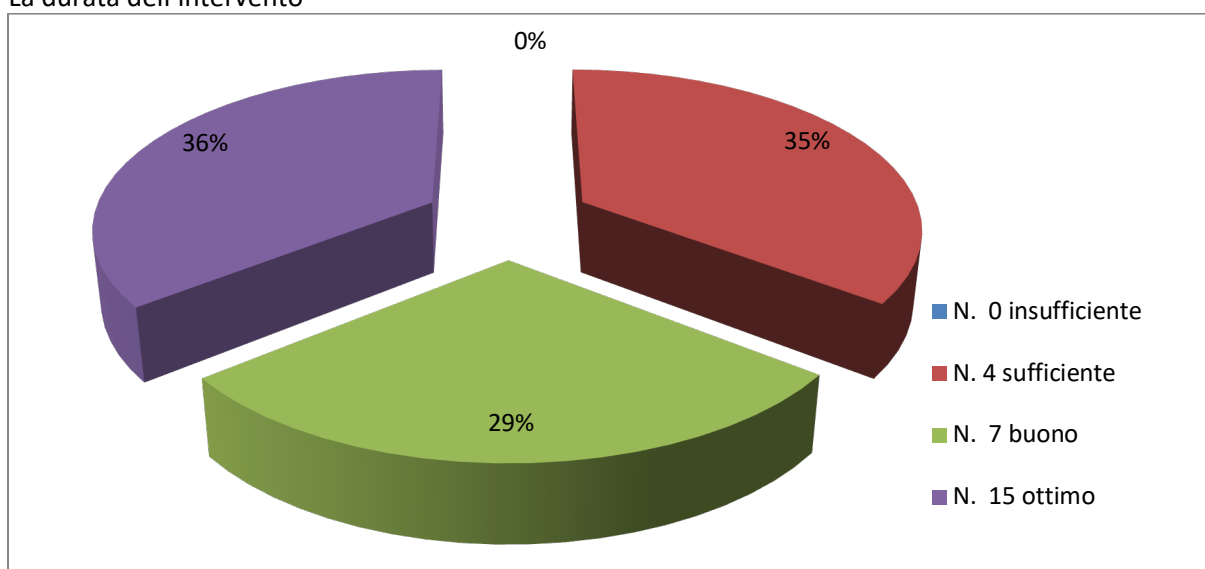
La coerenza dei contenuti dell'intervento formativo con gli obiettivi del corso



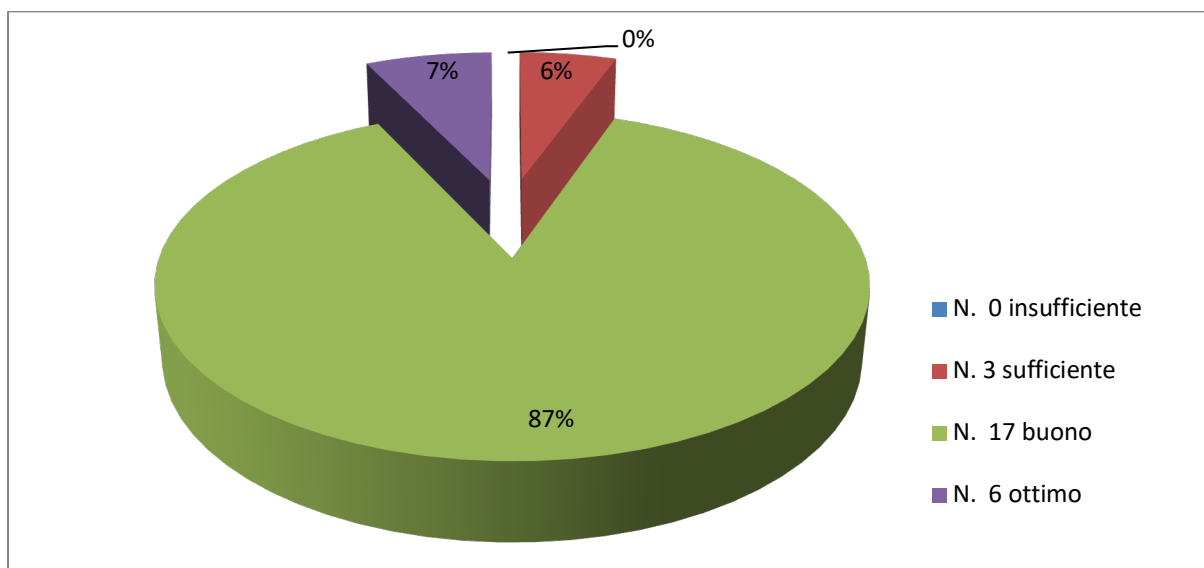
La coerenza dei contenuti dell'intervento formativo con le aspettative personali



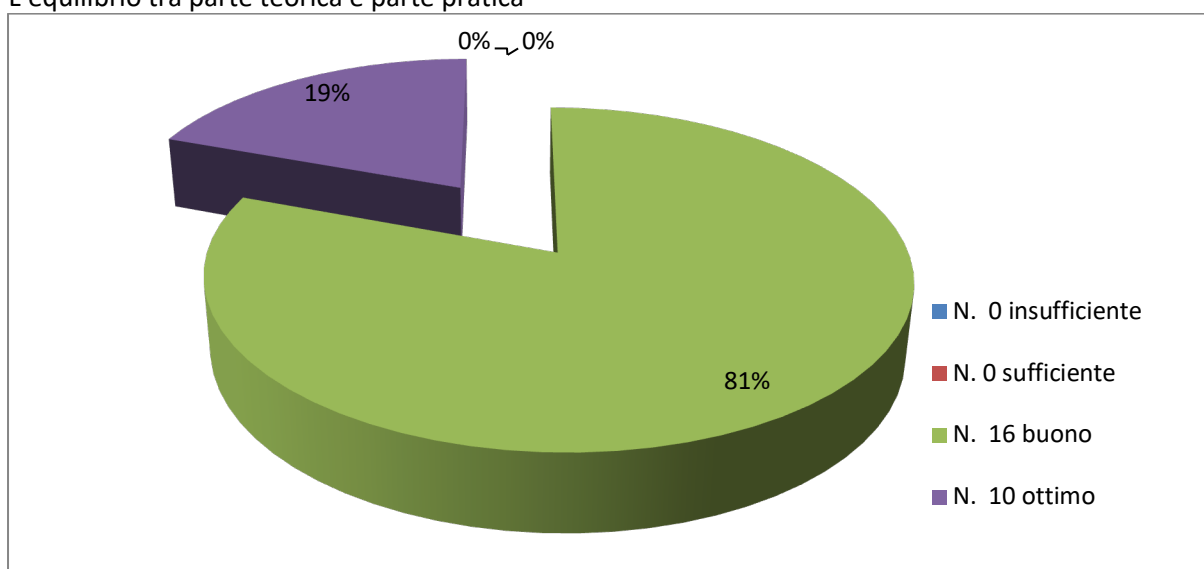
La durata dell'intervento



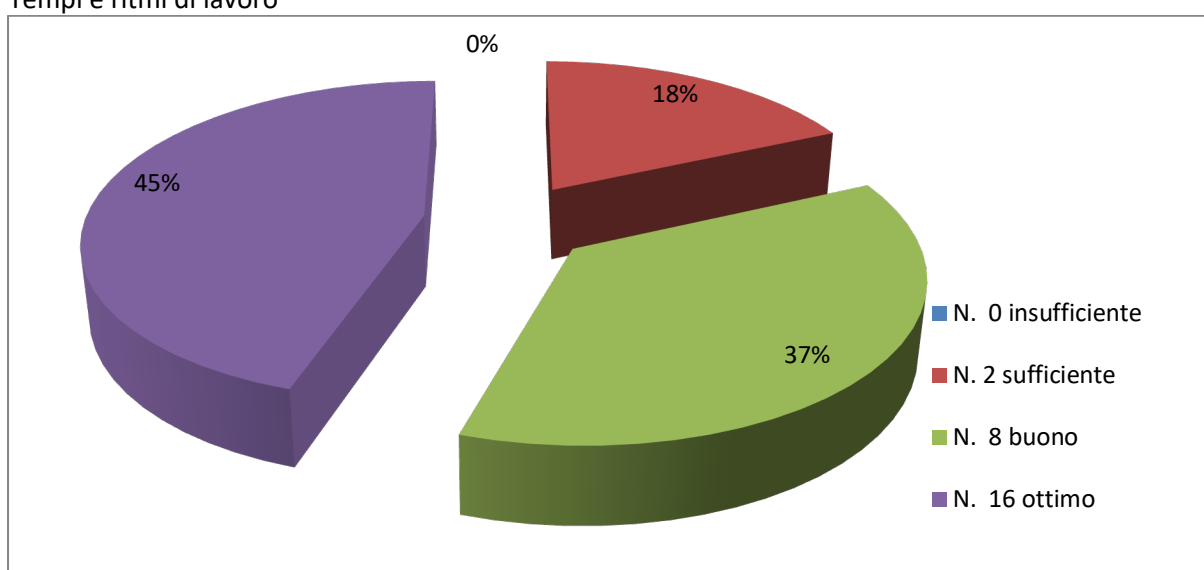
La durata dei singoli moduli



L'equilibrio tra parte teorica e parte pratica

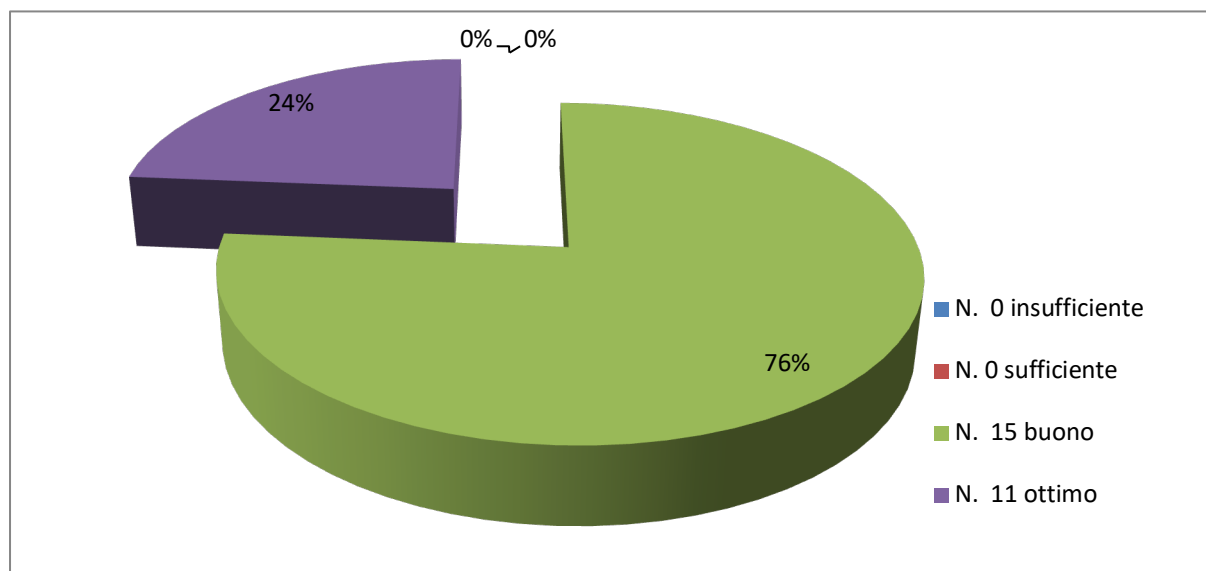


Tempi e ritmi di lavoro

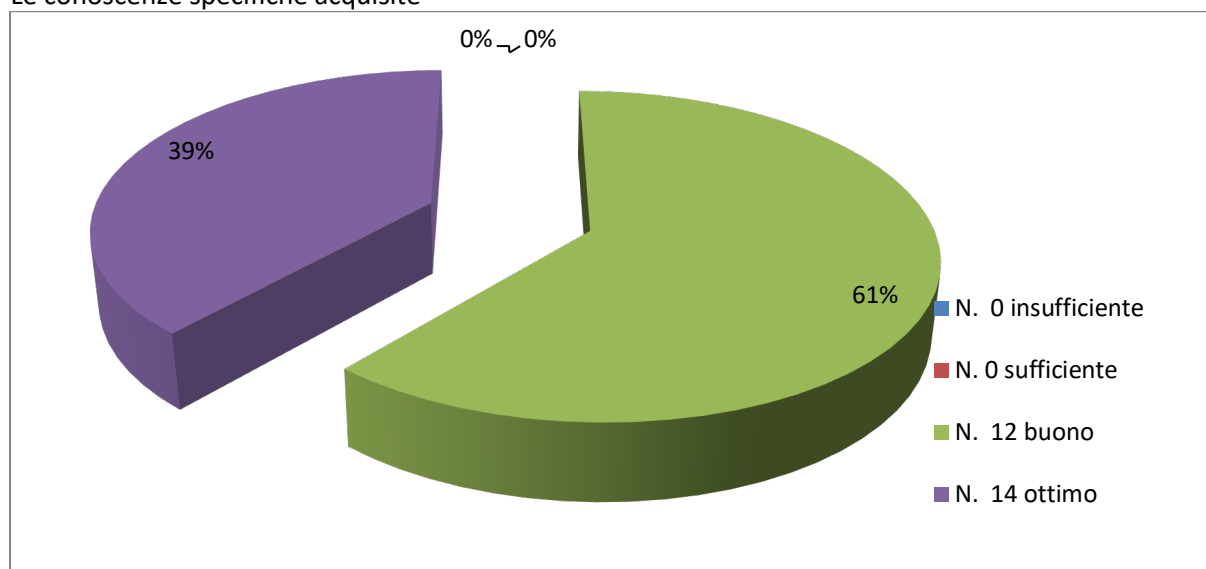


Didattica

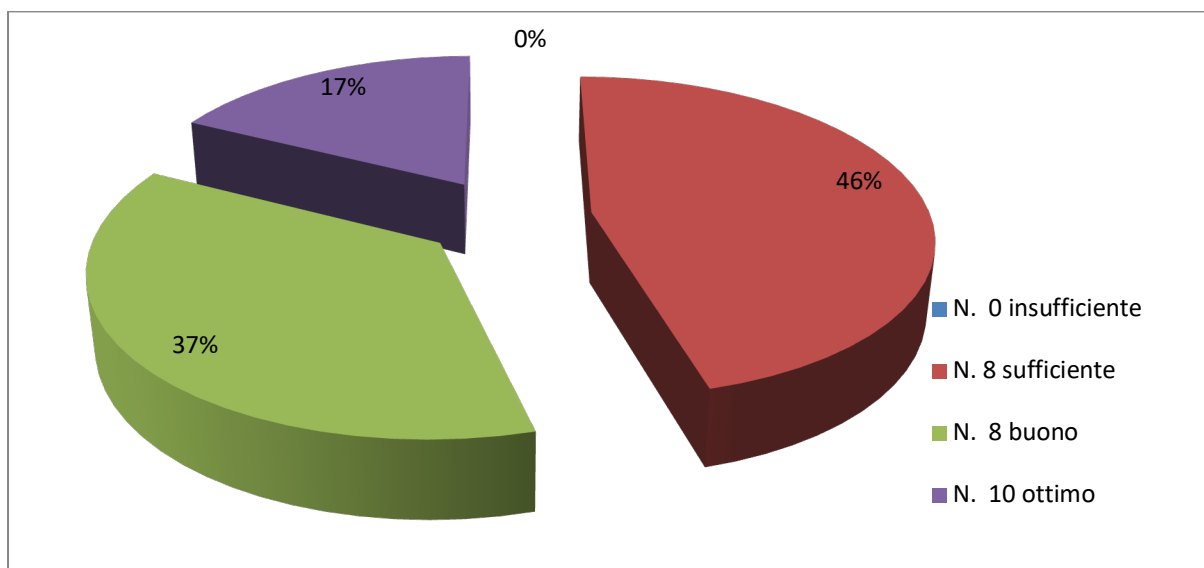
Le conoscenze generali acquisite



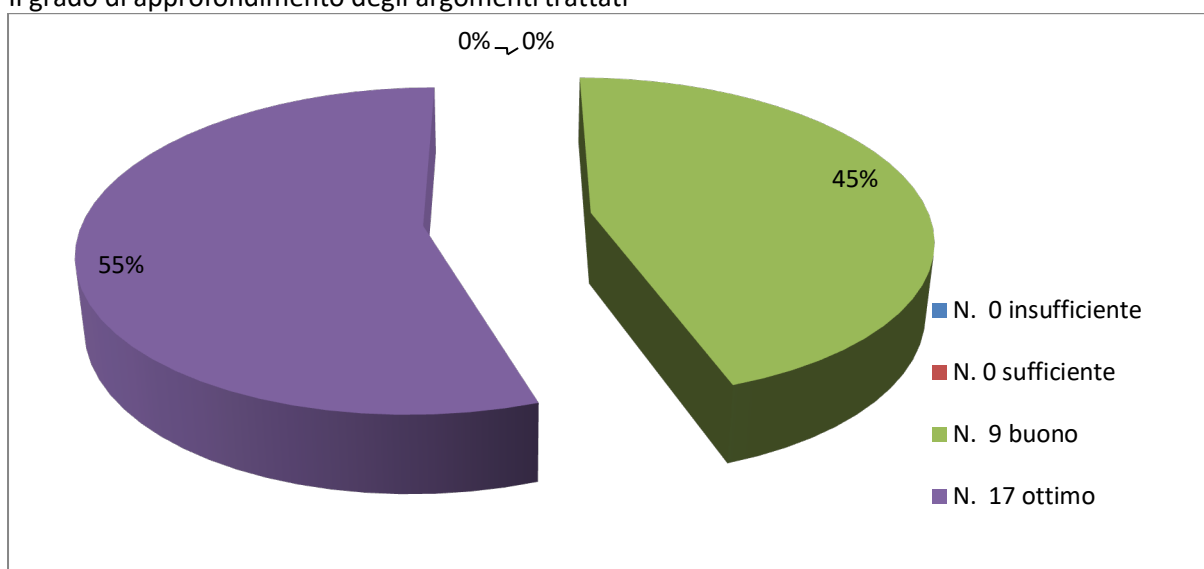
Le conoscenze specifiche acquisite



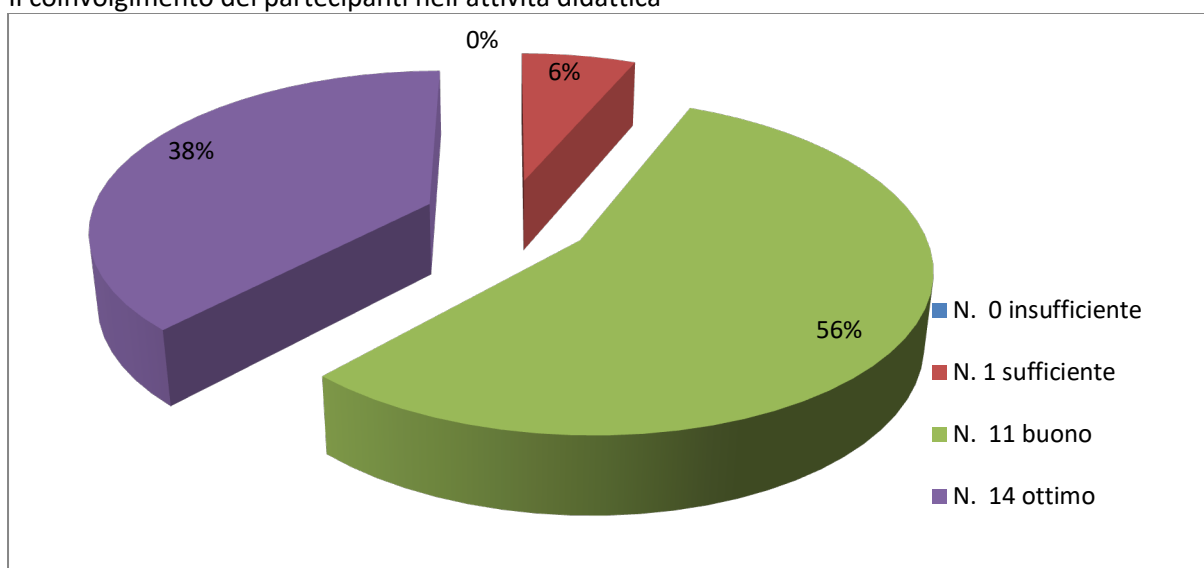
La capacità operativa acquisita



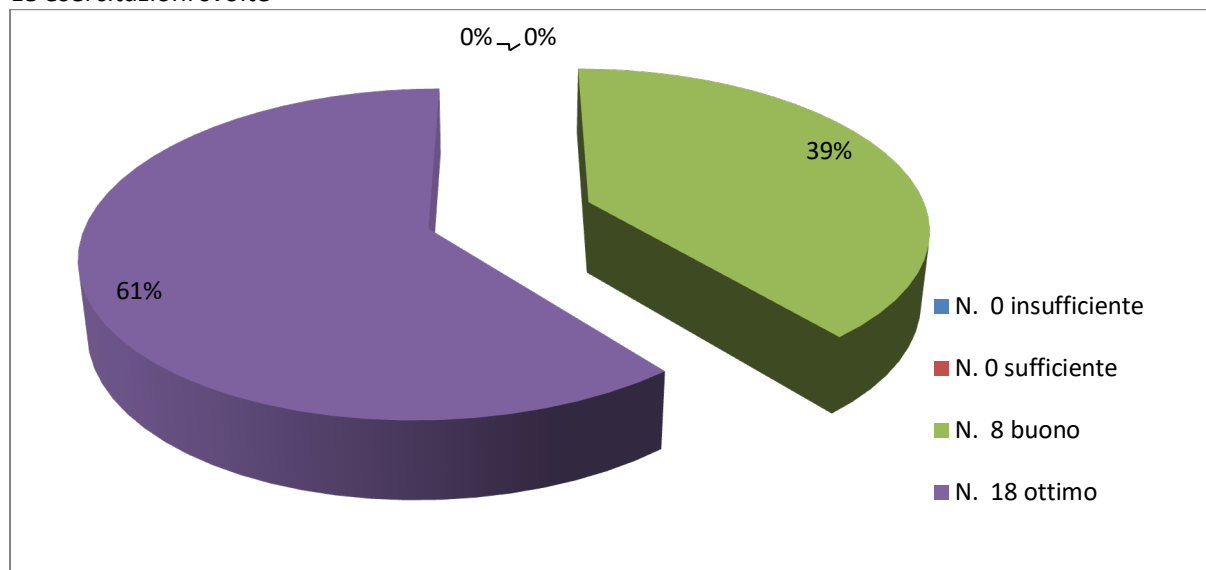
Il grado di approfondimento degli argomenti trattati



Il coinvolgimento dei partecipanti nell'attività didattica

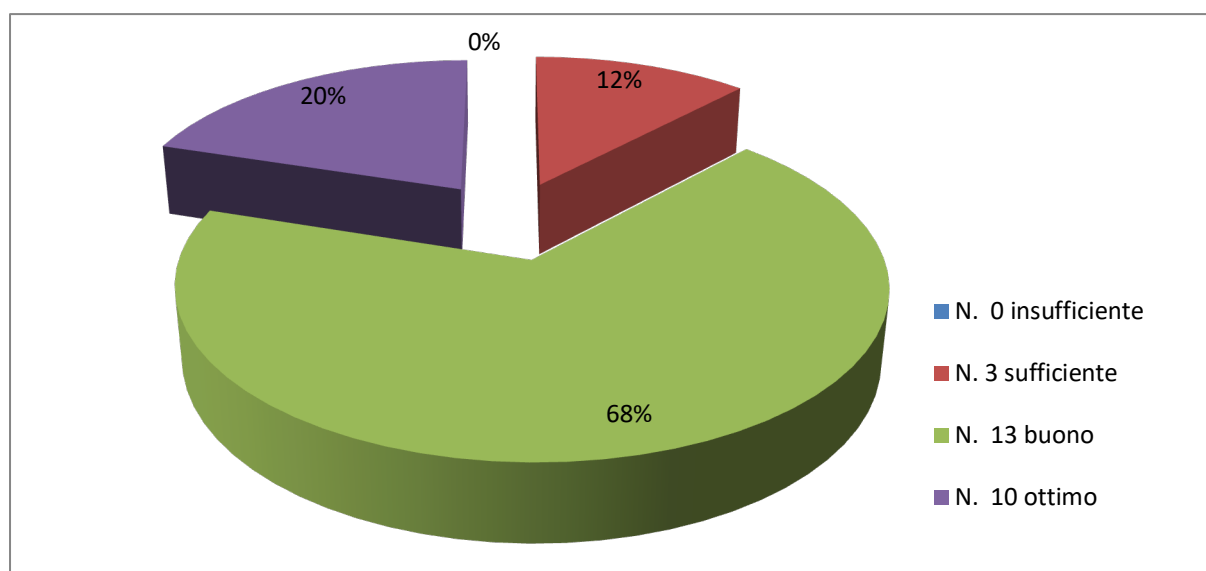


Le esercitazioni svolte

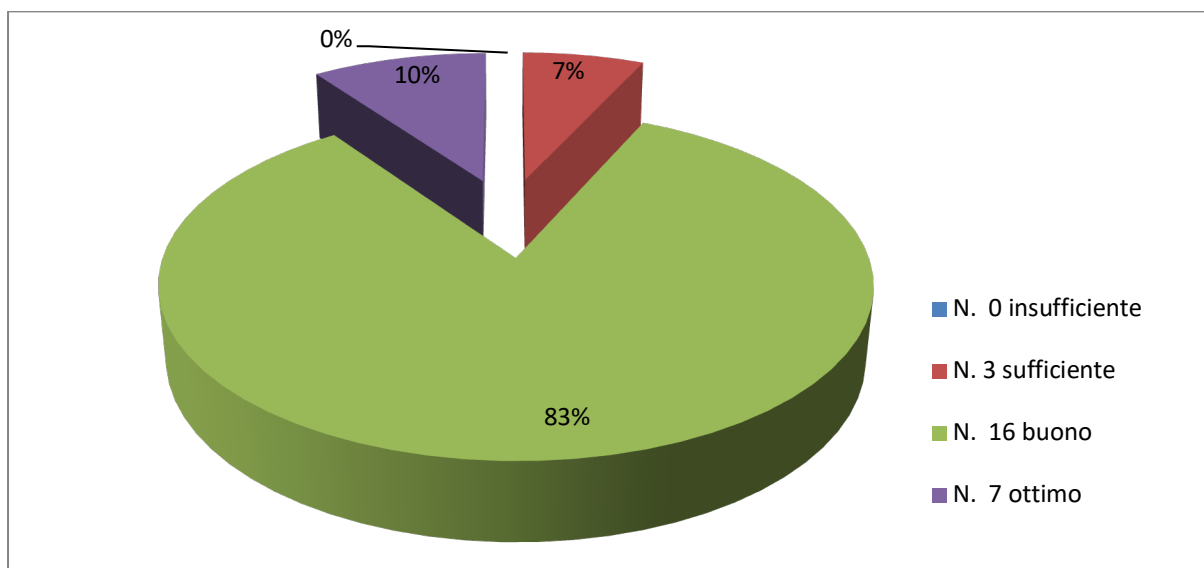


Docenti

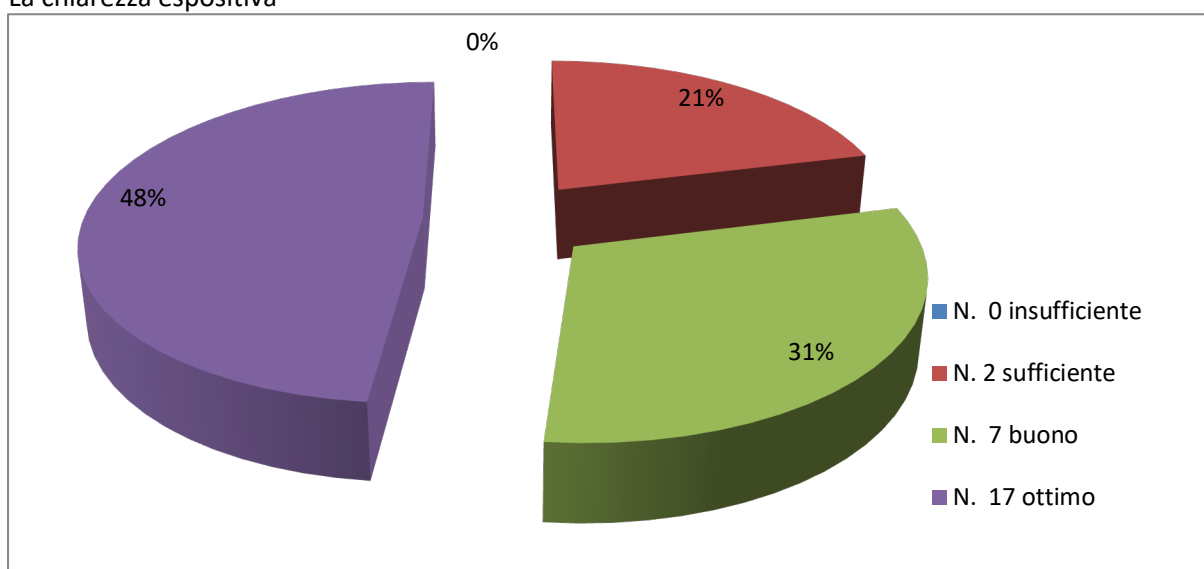
La preparazione



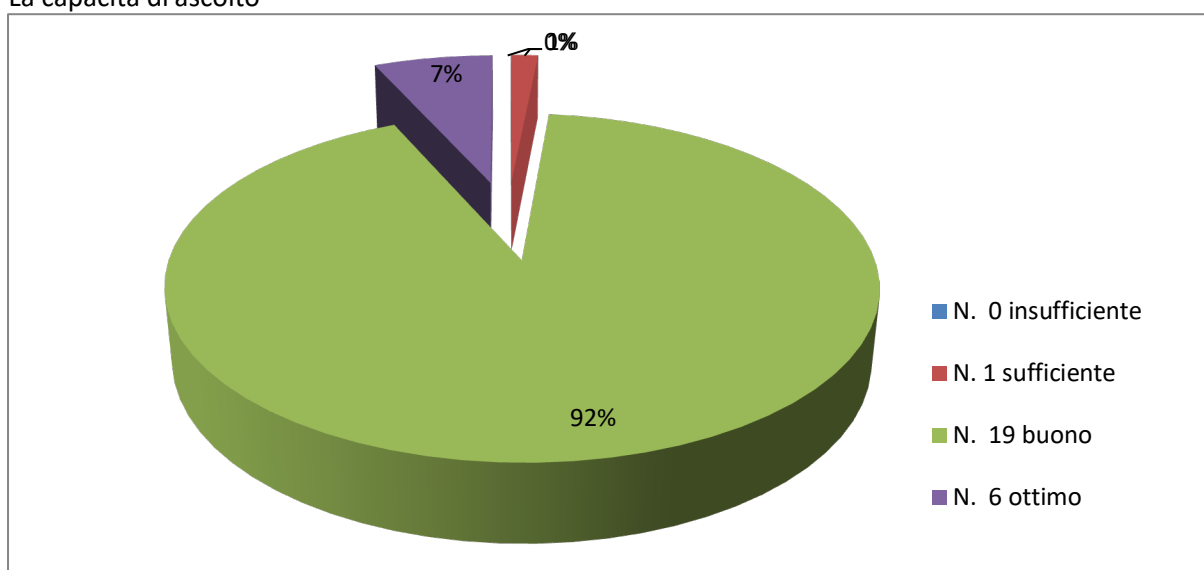
La capacità di comunicare



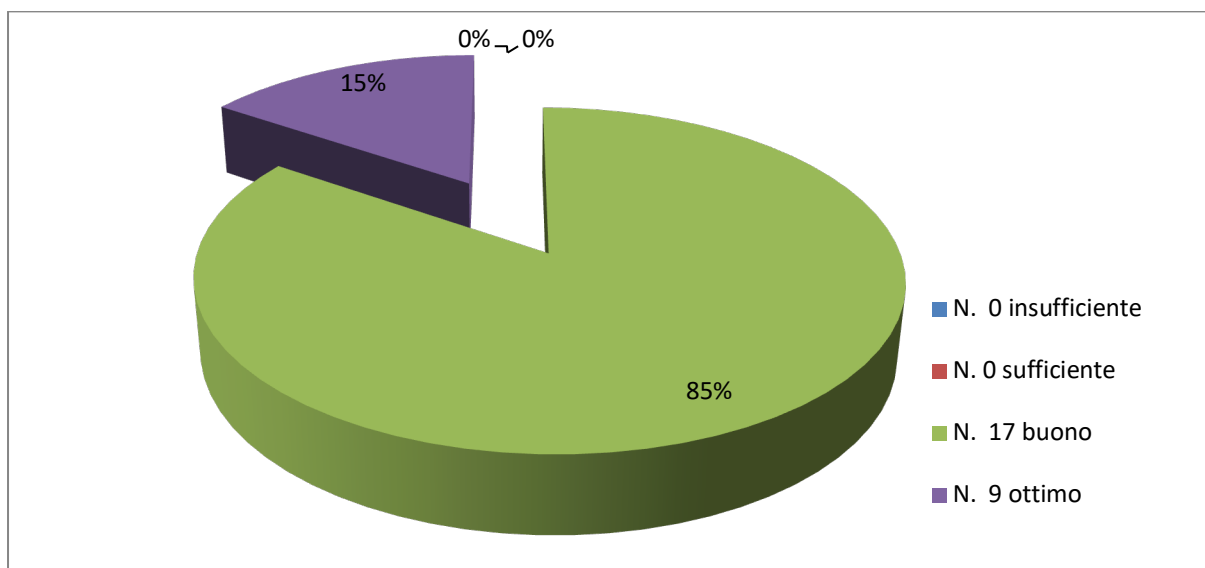
La chiarezza espositiva



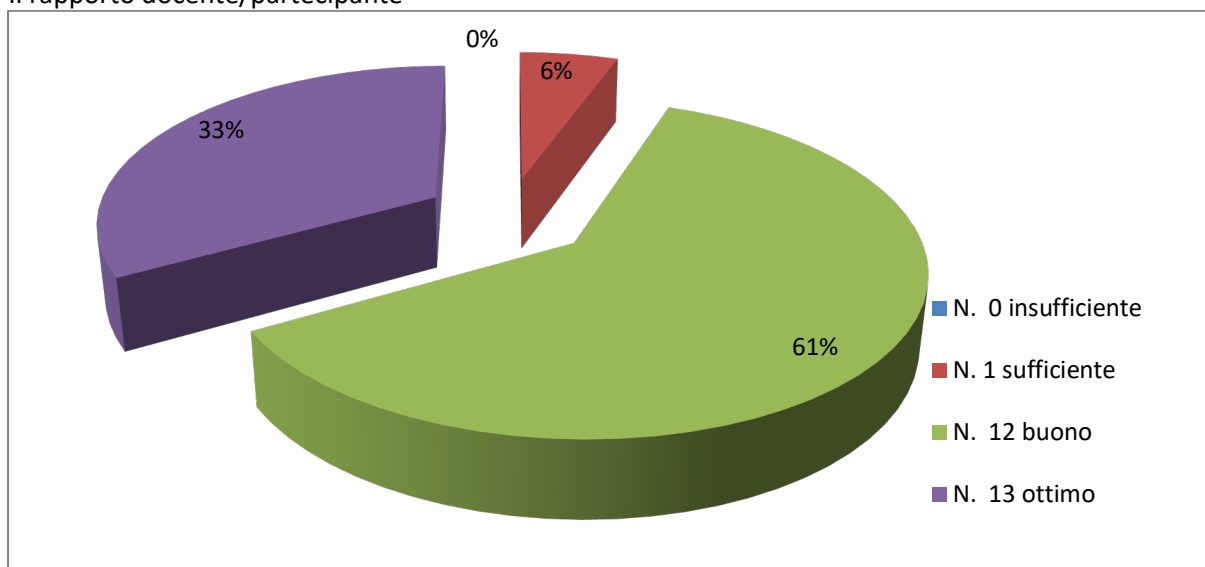
La capacità di ascolto



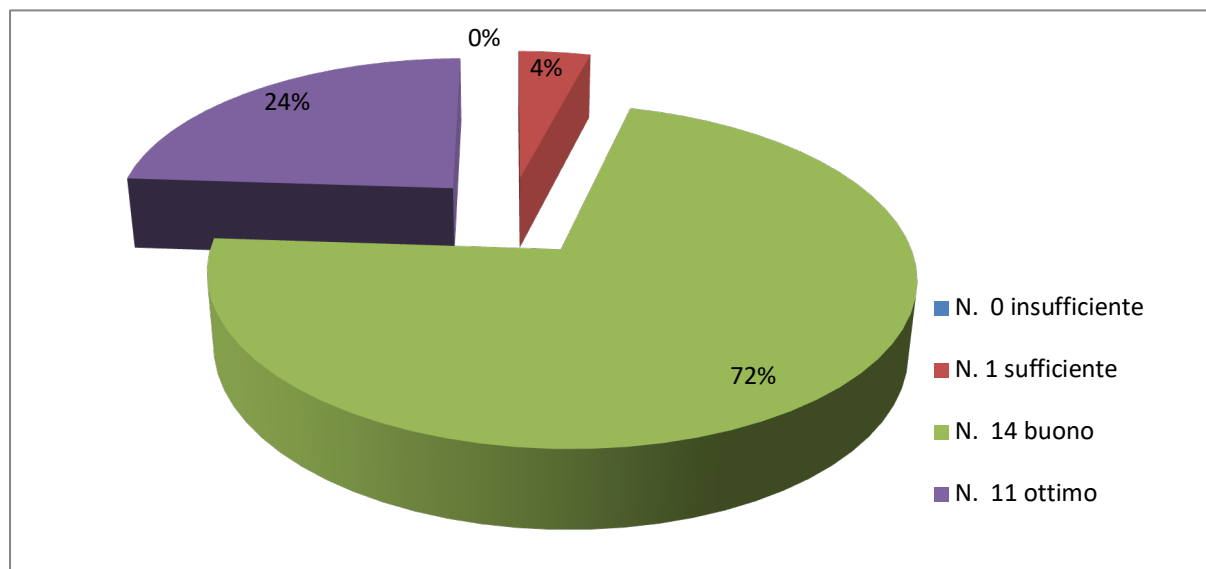
Il grado di personalizzazione



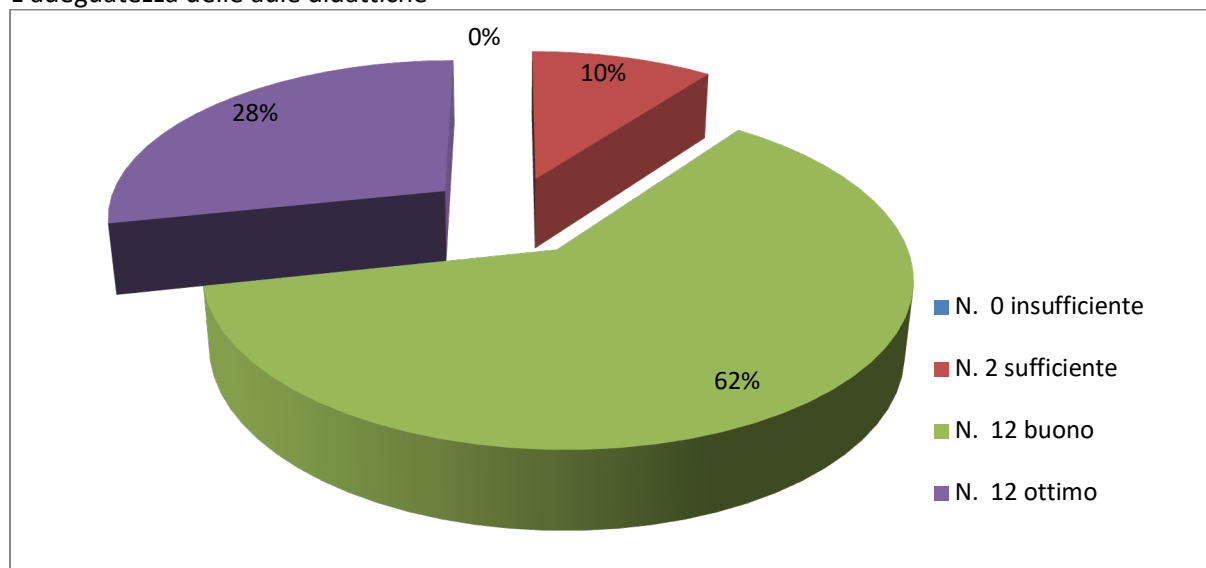
Il rapporto docente/partecipante



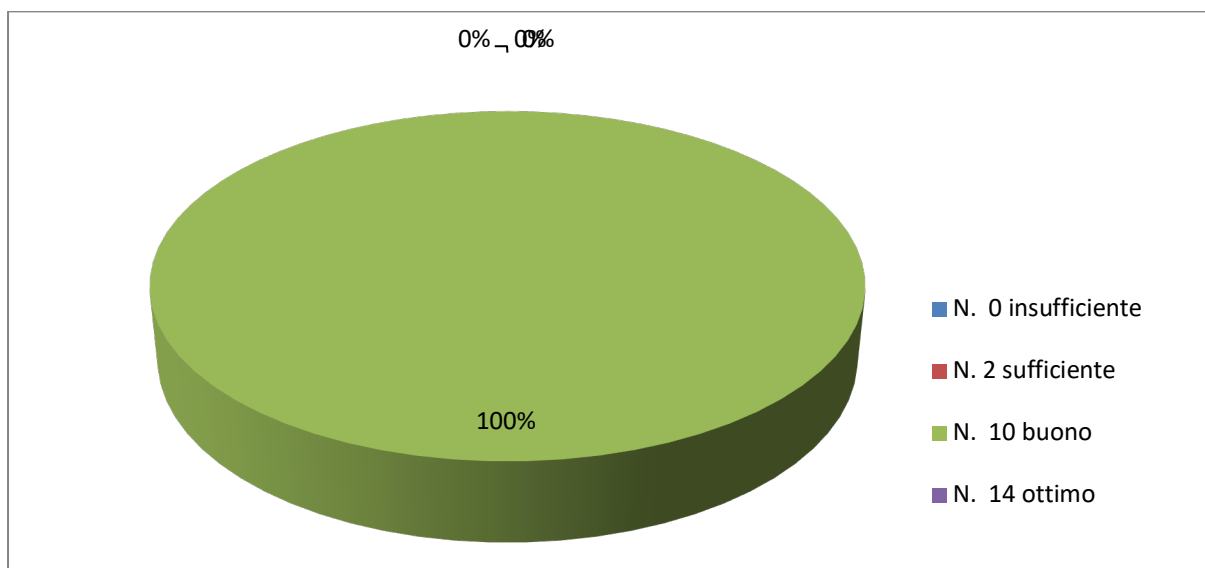
La sede del corso



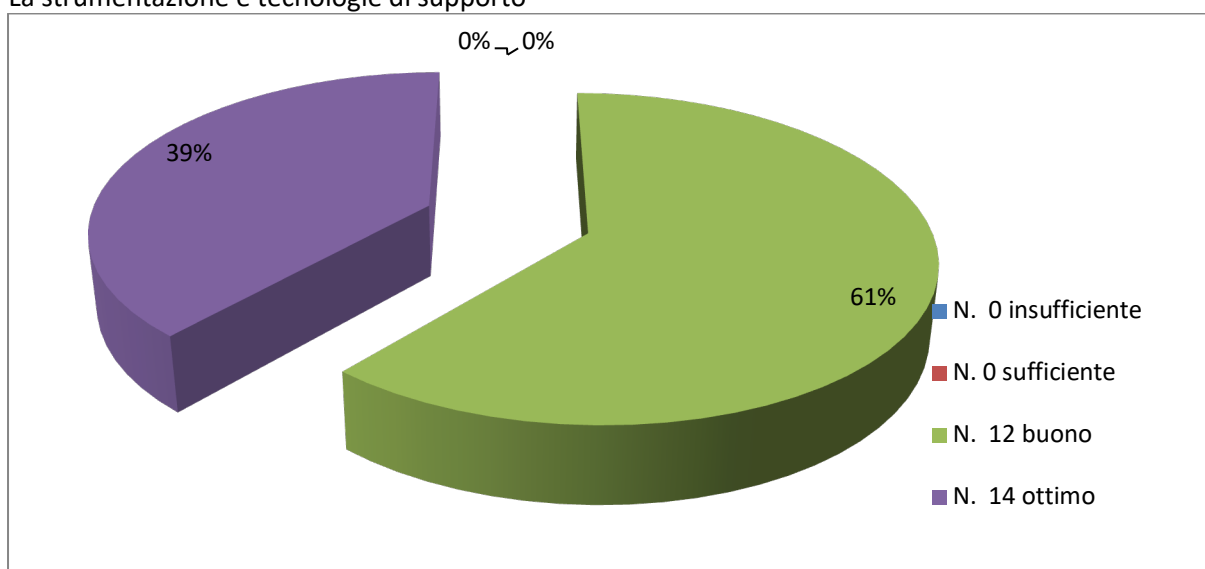
L'adeguatezza delle aule didattiche



Il materiale didattico di supporto al programma svolto (se distribuito)



La strumentazione e tecnologie di supporto



Come si evince dai grafici, dai numeri e dalle percentuali sopra riportati sopra riportati, i partecipanti ai corsi esprimono un giudizio molto positivo sull'insieme delle attività svolte, sottolineando soddisfazione rispetto alle aspettative, ai contenuti delle attività formative in rapporto al lavoro svolto e al livello di approfondimento dei contenuti stessi.