

La **Scuola Internazionale di Alta Formazione (SIAF)** è stata concepita dalla **Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa**, dalla **Cassa di Risparmio di Volterra** e dalla **Fondazione della Cassa di Risparmio di Volterra** come una struttura di formazione basata sulla residenzialità e la disponibilità di una sede particolarmente funzionale e accogliente, localizzata in uno dei più affascinanti luoghi della Toscana.

Il progetto è stato sostenuto dalla **Regione Toscana**, che lo ha co-finanziato con fondi Docup.

Il risultato è un vero e proprio **campus**, operativo dal giugno 2006 in località "Il Cipresso", a pochi chilometri dal centro storico di Volterra, in provincia di Pisa.

Oltre ad ospitare le attività formative organizzate direttamente dalla **SIAF**, la struttura può essere utilizzata anche da altre organizzazioni per ospitare convegni, summer school, corsi di formazione e convention aziendali.

Il complesso, costituito da sei palazzine separate, comprende spazi per riunioni e sei aule. Sono inoltre disponibili 127 posti letto e tutte le camere sono dotate di bagno, aria condizionata, telefono, internet, TV satellitare. All'interno della struttura sono anche presenti mensa, piscina, palestra e campo sportivo polivalente.



#### Quota di Partecipazione

La quota di partecipazione al corso è pari a 400 Euro più Iva (comprensivi di materiale didattico e coffee break).

#### Modalità di pagamento

La quota di partecipazione può essere versata tramite bonifico bancario sul c/c n. 000010076331, intestato a **SIAF S.r.l.**, presso la Cassa di Risparmio di Volterra, Agenzia Centrale, Piazza dei Priori, Volterra (Pisa), ABI 06370, Cod. CAB 71221.

#### Modalità di iscrizione

Contestualmente al versamento della quota, è necessario scaricare il modulo di iscrizione ([www.siafvolterra.eu](http://www.siafvolterra.eu)) ed inviarlo alla Segreteria Organizzativa tramite fax o e-mail. Il numero delle iscrizioni è limitato.

#### Segreteria organizzativa

Tel. 0588-98702  
Fax 0588-98700  
Email: [info@siafvolterra.eu](mailto:info@siafvolterra.eu)

**Corso su:**

## La cultura dell'ospitalità

**25 e 26 giugno 2012**

**Village SIAF  
Località "Il Cipresso",  
Volterra (PI)**



## La cultura dell'ospitalità

Questa proposta si basa sullo sviluppo delle prime ipotesi di lavoro discusse con vari operatori che con funzioni diverse operano nel mondo del turismo in Regione Campania.

Il progetto che segue considera quindi quanto raccolto e alcuni principi di fondo che sono:

Considerare per il successo il risultato e la sua continuità quindi il patrimonio e il suo valore, il che significa passare strategicamente dal cosa fare al come farlo.

Considerare che esiste un valore per il cliente ma anche un valore del cliente e quindi trovare prassi che realizzano il valore nello scambio e nell'integrazione, l'integrazione genera sinergie rendendo convergenti variabili contrapposte.

Tutto il progetto considera le tre prospettive chiave del valore intrecciate : valore per il sistema città, valore per il cliente, valore per il professionista.

La proposta si articola ora in 4 punti

1. Inquadramento generale
2. I 5 moduli formativi: approfondimenti
3. Impegni (progettuali – di docenza – di coordinamento)
4. Allegati: approfondimenti su logiche di fondo

## OBIETTIVI DEL CORSO:

- CREARE UN TERRENO COMUNE DI CONOSCENZE-LINGUAGGI-TECNICHE DI BASE PRASSI PER L'ACCOGLIENZA E L'OSPITALITA'.
- DEFINIRE, ATTRAVERSO L'ESPERIENZA FORMATIVA, LE COMPETENZE TIPICHE DELLA COMUNICAZIONE NEL SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO E IL LORO SVILUPPO
- ELABORARE COMPETENZE SPECIFICHE PER PROFILI PROFESSIONALI E COLLEGAMENTO CON LA "NARRAZIONE" DELLE CITTA'
- FAVORIRE UNA APPLICAZIONE IMMEDIATA DELL'APPRENDIMENTO NEL RUOLO SPECIFICO DI OGNI PARTECIPANTE
- AUMENTARE IN SOSTANZA LE COMPONENTI DI PERSONALITA', IDENTITA' E IMMAGINE DEI RUOLI E QUINDI DELLA CULTURA

## Ugo righi

Nato a Firenze.

Consulente di **People strategy** è stato partner sin dalla fondazione di **TesiConsulting Group ora con GSO** e socio del **Gruppo Editoriale il Denaro** ( tv, casa editrice, libri, ecc).

Opera da 30 anni come partner delle organizzazioni nei progetti di People Strategy per il rafforzamento della competitività e la generazione di valore in quattro aree principali:

- **Gestione e sviluppo risorse umane** (sistemi di valutazione; modelli di gestione e sviluppo "per competenze"; knowledge management; interventi sul clima e sulla cultura, comunicazione interna);

- **Funzionamento organizzativo** (progettazione di strutture e ruoli; reengineering dei processi; piani di qualità totale; interventi sull'efficienza);

- **Mercato** (sistemi di "customer satisfaction"; pianificazione di marketing; organizzazione commerciale, customer relationship management);

- **Formazione** (sviluppo delle capacità manageriali; comportamento organizzativo; sviluppo delle competenze professionali in particolare nelle aree dell'organizzazione, gestione del personale, marketing – vendite, qualità).

La visione che lo ispira è quella un modello di impresa centrato sulle persone e sui loro comportamenti come fonte primaria della competitività