

2003-2004  
la governante d'albergo



FORMARE AL LAVORO E  
CONTINUARE A FORMARE SUL LAVORO



stefaniabarbanrita bertuccirobertabrazzoduro ariannacaberlonelvira fornaro  
elisabettagazzatofatimamrabetannamultapatriziapensafrancapozzi  
larasalvagnoargentinaverderame





## **Governante Junior: responsabile operativa divisione piani**

### **Che cos'è il Progetto T.T.T. Governante Junior**

T.T.T. Governante Junior è un progetto che si propone come un'opportunità di orientamento, consulenza personalizzata, formazione ed accompagnamento al lavoro a sostegno dell'occupazione femminile, in risposta alla domanda espressa dalle aziende del settore turistico alberghiero.

### **Quali sono gli obiettivi generali di T.T.T. Governante Junior**

- Garantire e supportare lo sviluppo di pari opportunità occupazionali fra uomo e donna.
- Garantire alle donne condizioni favorevoli di accesso, riaccesso e permanenza nel mercato del lavoro attraverso iniziative orientative e formative, mirate a sostenere l'individuazione di percorsi di sviluppo personale e professionale, nonché l'acquisizione di adeguate competenze coerenti con i bisogni espressi dalla domanda del sistema produttivo.
- Fornire un'adeguata risposta ai bisogni espressi dalla domanda del sistema produttivo del settore turistico – alberghiero.

### **Quali sono gli obiettivi specifici di T.T.T. Governante Junior**

- Aiutare le donne ad inserirsi o a reinserirsi nel mercato del lavoro.
- Sostenere le donne nell'individuazione di un piano di sviluppo personale e professionale.
- Formare competenze professionali, spendibili nel mercato del lavoro, in coerenza con quanto richiesto dal sistema produttivo del settore turistico – alberghiero per la figura della Governante d'albergo.
- Favorire e sostenere l'inserimento lavorativo delle donne.





## Governante Junior: responsabile operativa divisione piani

Chi garantisce la coerenza tra gli obiettivi del progetto T.T.T. Governante Junior e i bisogni di settore

### IL COMITATO DI PILOTAGGIO

**GIANNI CALLEGARO** Presidente EBT  
UILTUCS UIL

**LUIGI PUNTAR** Vice Presidente EBT  
AEPE FIPE

**LUIGI CHECCHINI** Consigliere EBT  
A.V.A.

**GIUSEPPE SFORZA** Consigliere EBT  
FILCAMS CGIL

**ANDREA GAGGETTA** Consigliere EBT  
FISASCAT CISL

**GIORGIO GODEAS** Consigliere EBT  
FAITA

**DOMENICO SIMONE** Direttore EBT

Responsabile della realizzazione del Progetto T.T.T. Governante Junior

**CHIARA PESCE**  
Direttrice del Progetto  
Tel. 041 509 30 34 Fax 041 509 30 85  
e-mail: [ebt@vegapark.ve.it](mailto:ebt@vegapark.ve.it)





## Governante Junior: responsabile operativa divisione piani

### A chi si rivolge il progetto T.T.T. Governante Junior

Donne disoccupate, preferibilmente in possesso di un titolo di studio di Scuola Media Superiore, con conoscenza della lingua inglese e dell'informatica di base.

### QUALI SONO LE ATTIVITÀ DEL PROGETTO T.T.T. GOVERNANTE JUNIOR

#### 1. ORIENTAMENTO

1. Fornire alle donne informazioni rispetto al settore turistico – alberghiero
2. Orientare le donne alle professioni del settore turistico – alberghiero
3. Focalizzare il profilo professionale oggetto dell'attività corsuale
4. Orientare verso la scelta del percorso formativo

**Contenuti:** Il settore turistico – alberghiero visto attraverso:

- La sua portata economica
- L'analisi del sistema produttivo
- Le tipologie aziendali e l'organizzazione del lavoro
- Le professioni del turismo
- Le potenzialità occupazionali
- Il lavoro nel settore rispetto alle donne e alle prospettive di carriera
- Le peculiarità del profilo professionale oggetto dell'attività corsuale

#### 2. AIUTI ALLE PERSONE, COLLOQUI PERSONALIZZATI

1. Supportare l'autovalutazione delle risorse personali e professionali (inventario delle competenze);
2. Favorire una scelta consapevole di percorsi di sviluppo professionale;
3. Confermare l'interesse al percorso formativo previsto.

**Contenuti:**

- Autovalutazione assistita delle risorse personali;
- Autovalutazione assistita delle competenze;
- Individuazione di un percorso di sviluppo professionale





## Governante Junior: responsabile operativa divisione piani

### 3. ATTIVITA' FORMATIVA

600 ore (360 di aula e 240 di stage aziendale)

### 4. ACCOMPAGNAMENTO NELLA TRANSIZIONE AL LAVORO

1. Favorire l'inserimento lavorativo;
2. Sostenere nella ricerca attiva del lavoro;
3. Sostenere all'adattamento nel contesto aziendale;

#### Contenuti:

- Informazioni sulle opportunità offerte dal Mercato del Lavoro;
- Supporto nella stesura dei Curricula;
- Preparazione ai colloqui di selezione;
- Assistenza e sostegno all'individuazione e risoluzione di problemi nell'ambito dell'ambiente di lavoro.

Hanno partecipato al Progetto T.T.T. Governante Junior 12 donne con esperienze formative e professionali diverse ma con alla base la forte motivazione a svolgere il lavoro di Governante d'Albergo.

Abbiamo di seguito raccolto le loro impressioni.

Stefania Barban  
Rita Bertucci  
Roberta Brazzoduro  
Arianna Caberlon  
Elvira Fornaro  
Elisabetta Gazzato  
Fatima Mrabet  
Anna Multa  
Patrizia Pensa  
Franca Pozzi  
Lara Salvagno  
Argentina Verderame



**K** DIFFICILE METTERSI IN DISCUSSIONE  
HO IMPARATO UN NUOVO APPROCCIO ALLA CARRIERA E  
AL RUOLO DI GOVERNANTE



stefania barban

Le mie esperienze lavorative presso aziende alberghiere hanno confermato la mia passione per questo lavoro e il desiderio di aumentare le mie conoscenze teoriche e pratiche.

Ho trovato un corso di formazione professionale valido, stimolante, coinvolgente. I docenti hanno saputo accrescere gli aspetti culturali e il potenziamento individuale dando inizio, per me, ad un cammino davvero importante e ricco di aspettative.

Mi considero una persona semplice ma al tempo stesso esigente e determinata nelle mie scelte.

rita bertucci



**K HO IMPARATO A CONOSCERE LA FIGURA DELLA GOVERNANTE  
E TUTTO CIO' CHE ESSA RAPPRESENTA  
ADESSO VOGLIO SFRUTTARE LE MIE CONOSCENZE**

All'inizio cercavo semplicemente di trovare qualcuno che mi insegnasse a fare la governante. Ho conosciuto, invece, una professione ben più complessa, al di là delle mie aspettative.

Mi è stato insegnato ad apprezzare la figura della governante con tutto ciò che essa rappresenta: responsabilità, conoscenze delle nuove tecnologie, gestione delle complessità e professionalità.

Adesso che il corso si è concluso, mi aspetto di essere in grado di fare il salto di qualità, di svolgere questo lavoro con umiltà e serietà.

Voglio avere stile, essere versatile e garantire la massima professionalità. Voglio sfruttare al meglio la mia personalità e le nuove conoscenze acquisite.







SONO AMBIZIOSA, METTERMI IN DISCUSSIONE NON E' UN PROBLEMA,  
ADESSO PIU' CHE MAI DEVO **PRESTARE ATTENZIONE** AI MIEI  
VERI **DESIDERI E BISOGNI**



## roberta brazzoduro

Ho sentito parlare di questo corso di governante d'albergo, dell'opportunità di orientamento e accompagnamento al lavoro a sostegno dell'occupazione femminile nel settore turistico alberghiero.

Completamente diverse sono state finora le mie esperienze, legate certamente a qualità di organizzazione, di gestione e controllo, ma in ambito commerciale-produttivo.

Mi sono resa conto che l'esperienza è un concetto relativo, non si è mai del tutto preparati a gestire cosa ti succederà. E' per questo che tu evolvi ed impari ad agire.

Il corso è stato un'ottima esperienza che mi ha fatto riflettere e sono certa mi realizzerà professionalmente.

Come diceva qualcuno "inseguiamo il nostro destino".



arianna caberlon



**MI ASSUMO LA RESPONSABILITA' SENZA FATICA  
HO DEI PROGETTI INTERESSANTI CERCO UNA CHANCE  
NEL SETTORE ALBERGHIERO**

Ho potuto concretizzare le teorie studiate durante il mio percorso di studi.

Volevo essere preparata, possedere le conoscenze specifiche per affrontare un'hotel di lusso.

Questo corso aiuta sicuramente le aspiranti governanti a confrontarsi con il mondo che le attende fuori, a far crescere la sensibilità per questo ruolo.

Ci ha insegnato ad affrontare i potenziali problemi che si possono incontrare quotidianamente.

Ha dato coerenza al mio percorso formativo da sempre orientato al mondo degli alberghi.





HO SEMPRE PENSATO CHE PRIMA O POI SAREI POTUTA  
CRESCERE

ORGANIZZARMI PER MIGLIORARE



elvira fornaro

Questo corso mi ha dato la possibilità di riorganizzarmi, di migliorare, di fare quel salto di qualità che da un po' avevo in mente.

Conosco l'albergo e i suoi riti, le attenzioni e i dettagli che servono per fare la differenza.

Relazionarmi con i docenti mi è davvero servito.  
Abbiamo individuato un percorso personale, fatto per me e per le mie capacità, sono cresciuta professionalmente.

Ora mi sento pronta, voglio una nuova carriera, sento di averne le competenze.

elisabetta gazzato



HO INFINITE COSE CHE DESIDERO SCOPRIRE  
SCELGO UN LAVORO DA METTERE A DISPOSIZIONE DI TUTTI

Ho già avuto esperienze lavorative in grandi alberghi, ma volevo migliorare sia in ambito professionale che personale.

Questo corso è riuscito a coinvolgermi, a darmi una visione più fresca e frizzante della mia attività lavorativa. Mi ha aiutato ad ampliare i miei confini, ad aumentare le mie conoscenze. Ho imparato a sapermi gestire ed ho le idee più chiare su cosa fare.

Grazie davvero al corpo insegnanti che mi ha saputo dare nuovi stimoli. Adesso so apprezzarmi ed ho maggiore fiducia in me stessa.



**K** SONO SEMPRE STATA AFFASCINATA DAL MONDO DELL'HOTEL  
CERCAVO UN'OPPORTUNITA' PER METTERE A FRUTTO  
QUESTA MIA PASSIONE



fatima mrabet

Ho scelto il corso di Governante Junior per riuscire a maturare competenze professionali qualificate così da possedere credenziali e specificità utili a crescere all'interno del settore turistico, un settore che conosco e amo da molti anni.

Voglio realizzarmi come donna e come lavoratrice con un occhio attento alle esigenze dei clienti e dei datori di lavoro, in collaborazione e gioco di squadra con i colleghi.

Avevo bisogno di qualcuno che mi aiutasse a trovare la mia dimensione professionale ed oggi, oltre alla motivazione, possiedo la forza e le conoscenze per essere autonoma nello svolgimento di un lavoro dal quale sono certa di ottenere molte soddisfazioni.





anna multa



**K** HO DECISO DI PRENDERMI SUL SERIO, CERCARE UN NUOVO PUNTO DI EQUILIBRIO, CRESCERE PROFESSIONALMENTE

L'idea di frequentare questo corso è venuta quasi da sé. Mi sono detta, perché non migliorare le mie capacità lavorative e crescere professionalmente.

Ho sempre lavorato nei grandi alberghi veneziani, incredibili macchine dalla perfetta organizzazione. Il corso è stato una piacevole sorpresa per l'attenzione che ci è stata riservata. Ritornare sui "banchi di scuola", puntare sullo studio, sull'approfondimento, è stata un'esperienza molto interessante, sicuramente impegnativa e non solo a livello teorico.

I temi affrontati, il punto di vista dei docenti, le diverse chiavi di lettura dei problemi, tutto è stato trattato in modo per me nuovo.

Adesso voglio concretizzare le mie aspettative, collaudare le mie conoscenze con il mio innato ottimismo e con intraprendenza.





LA SICUREZZA DI BASE, L'AMOR PROPRIO MA ANCHE L'AUTOSTIMA  
VOGLIO DARE ALLA MIA VITA PROFESSIONALE UN CENTRO  
STABILE E BEN DEFINITO



## patrizia pensa

Ho scelto questo corso per dare ordine alla mia vita. E' arrivato in un periodo in cui cercavo certezze professionali, lavorative, solidità ed indipendenza.

Senza qualifiche e nozioni ottieni poco. Ho frequentato questo corso volentieri, con motivazione.

Non credo nei progetti ambiziosi. Sono sempre stata abituata a ragionare in maniera concreta, razionale, ma ci voglio provare.

Voglio dimostrare, prima di tutto a me stessa, quanto valgo.

Sento che è il mio momento.



franca pozzi



**ALLA FINE MI SONO FERMATA E HO DECISO  
DI RIMETTERMI IN GIOCO**

Diverse sono state le mie esperienze lavorative fino a questo momento.

Ora mi sono fermata e ho deciso di rimettermi in gioco.

Questo corso ha riorganizzato il mio modo di lavorare, rispolverando vecchie passioni e ricordi legati al mondo degli alberghi. Mi ha dato una struttura organizzativa.

Diversa è sicuramente l'idea che ho adesso della governante, certamente "meno romantica".

Ho acquisito consapevolezza giorno dopo giorno durante questi mesi di corso ed ho avuto modo di mettermi alla prova conoscendo nuovi aspetti di questa professione.





## Lara Salvagno

Ho trovato un ambiente stimolante con docenti molto qualificati.

Ho ricevuto molteplici nozioni, informazioni utili nell'eventuale attività lavorativa, non solo di governante ma declinabili anche in ambiti professionali diversi. Ho riscoperto la sana competizione, mi sono rimessa nuovamente in gioco, in discussione per crescere.

Le aspettative che ho adesso sono varie: non è semplice riavvicinarsi al mondo del lavoro dopo una "pausa di riflessione".

Voglio riprendere consapevolezza delle mie qualità, accrescere la sicurezza delle mie capacità professionali, personali ed umane.

Cerco gratificazioni e mi sento tagliata per questo ruolo.

argentina verderame



**K MI PIACE INVESTIRE ENERGIE NELLE RELAZIONI INTERPERSONALI  
HO VOGLIA DI METTERE IN PRATICA QUANTO APPRESO**

Mi aspettavo la possibilità di migliorare, non solo le mie capacità organizzative e gestionali, ma anche quelle interpersonali strettamente legate all'attività dell'hotel, dove transita tanta gente.

Ho trovato relatori preparati, disponibili. Abbiamo affrontato specificatamente tutti i ruoli e gli aspetti del lavoro della governante.  
Ogni attività è stata svolta con precisione, identificando e analizzando diverse situazioni.

Ho voglia di poter presto mettere in pratica quanto appreso, collaudare sulla mia pelle la validità delle teorie studiate ed affrontare il mio percorso professionale.



## Governante Junior: responsabile operativa divisione piani

### Chi realizza il Progetto T.T.T. Governante Junior

L'Ente Bilaterale Territoriale Unitario del settore turismo dell'area veneziana è un ente non a scopo di lucro costituito nel 1991 per fornire un servizio di formazione professionale e sostegno al reddito agli addetti del settore turistico veneziano.

### I soci fondatori sono le Associazioni Datoriali

**AVA** (Associazione Veneziana Albergatori)

**AICA ASSIND** (Catene Alberghiere)

**AEPE FIPE** (Federazione Italiana Pubblici Esercizi)

**FAITA** (Campeggi)

**FAIVET** (Federazione Agenzie Viaggi),

### e le Organizzazioni Sindacali

**FILCAMS CGIL** (Federazione Italiana Lavoratori Commercio Turismo e Servizi)

**FISASCAT CISL** (Federazione Italiana Servizi Affini Commercio e Turismo)

**UILTuCS UIL** (Unione Italiana Lavoratori Commercio Turismo e Servizi)

All'EBT sono associate 3.200 aziende e 12.500 lavoratori

### Chi finanzia il Progetto T.T.T. Governante Junior







**Governante Junior: responsabile operativa divisione piani**

**Lo staff docente**

Marco Ballico Anna Benedetto Antonio Castria Cristina Cozzolino Samuela Dalla Valle  
Sebastiano De Faveri Stefano Falchetta Elena Innamorati Lucia Kogler Lorenza Lain  
Francesco Mapelli Michela Mares Alberto Masiero Salmaso Paola Menegaldo Nina Minotti  
Massimo Paronitti Franca Ricci Giovanni Savini Enrica Scopel Giuseppe Sforza Domenico Simone





concept grafico art direction  
stampa

**studio\_15** design  
grafiche veneziane





**Ente Bilaterale Turismo dell'area veneziana**

Via della Libertà 5-12 30175 Venezia Marghera c/o VEGA Parco Scientifico Tecnologico di Venezia

T 041 509 31 33 - 30 41 - 30 33 - 30 34 F 041509 30 85

[www.ebt.ve.it](http://www.ebt.ve.it) [ebt@vegapark.ve.it](mailto:ebt@vegapark.ve.it)

**EBT**

Ente Bilaterale Turismo dell'area veneziana

