



GIANO Ambiente

Analisi congiunturale economico e dei fabbisogni formativi del settore turistico e della ristorazione nella Regione Toscana

Gennaio 2013

INDICE

- 1) PREMESSA METODOLOGICA**
 - 1.1) IL SETTORE ECONOMICO OGGETTO D'INDAGINE**
 - 1.2) SUL CONCETTO DI ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI**
- 2) IL CONTESTO MACROECONOMICO DI RIFERIMENTO**
- 3) LO SCENARIO REGIONALE DEL MERCATO DEL LAVORO**
 - 3.1) DINAMICA CONGIUNTURALE ...**
 - 3.2) ... E DI MEDIO PERIODO**
- 4) IL MERCATO DEL LAVORO TOSCANO DI FRONTE ALLA CRISI**
- 5) LE PROBLEMATICHE DELLA FORMAZIONE NEL SETTORE TURISTICO IN ITALIA**
- 6) L'OFFERTA FORMATIVA PER IL SETTORE DELLA RISTORAZIONE IN TOSCANA**
 - 6.1) LA FORMAZIONE SECONDARIA DI SECONDO GRADO**
 - 6.2) LA FORMAZIONE PROFESSIONALE**
 - 6.3) LA FORMAZIONE DI LIVELLO UNIVERSITARIO**
- 7) LE STRATEGIE PER LE POLITICHE FORMATIVE REGIONALI**
 - 7.1) LE SCELTE DI FONDO DELLA REGIONE TOSCANA**
 - 7.2) LE POLITICHE FORMATIVE NEL PIANO REGIONALE DI SVILUPPO**
- 8) LE ESIGENZE DI FORMAZIONE PROFESSIONALE NELLA RISTORAZIONE**
- 9) IL FABBISOGNO FORMATIVO DELLA RISTORAZIONE REGIONALE VERSO NUOVE PROSPETTIVE**
 - 9.1) FORMAZIONE E TURISMO-RISTORAZIONE NEL 2008**
 - 9.2) FORMAZIONE E TURISMO-RISTORAZIONE NEL 2009**
 - 9.3) FORMAZIONE E TURISMO-RISTORAZIONE NEL 2010**
- 10) LE CRITICITA' DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE DA UN'INDAGINE CAMPIONARIA INTERREGIONALE**
- 11) RISTORAZIONE E PROFESSIONALITA', UN BINOMIO ORMAI INSCINDIBILE**

* * *

APPENDICE 1 – PROSPETTIVE DEL MERCATO DEL LAVORO REGIONALE

APPENDICE 2 – FOCUS SU UN SISTEMA LOCALE DELLA RISTORAZIONE: LA PROVINCIA DI GROSSETO

1) PREMESSA METODOLOGICA

1.1) IL SETTORE ECONOMICO OGGETTO D'INDAGINE

Il sistema turistico è composto da: **settore pubblico** (composto da “servizi di supporto” quali, ad esempio, enti locali, organizzazioni turistiche pubbliche, ecc); **settore privato** (inteso come aziende che offrono servizi di supporto: ad esempio riviste specializzate, scuole private, ecc); **produttori del servizio/prodotto**. Con quest’ultima definizione si intendono le differenti tipologie di aziende della filiera, nello specifico:

- vettori (ovvero operatori del trasporto: aereo, navale, ferroviario, autostradale);
- imprese ricettive (nello specifico della ricettività alberghiera ed extralberghiera)
- imprese ristorative (che includono operatori della ristorazione collettiva e commerciale).

Fanno parte del sistema turistico anche i cosiddetti **distributori**, ovvero il canale attraverso il quale un prodotto/servizio viene distribuito dalla sua fonte di produzione al consumatore potenziale. Tra i distributori tradizionali ricordiamo i tour operator, le agenzie di viaggio, le agenzie ricettiviste; tra i nuovi canali distributivi abbiamo invece il web, la tv digitale, ecc.

Elemento importante del sistema turistico è rappresentato dai “consumatori/clienti” che determinano fortemente la produzione poiché, soprattutto oggi, sono caratterizzati da una marcata capacità di scelta critica dell’offerta fortemente legata alle caratteristiche del prodotto/servizio turistico.

Il servizio turistico è molto complesso: è astratto, intangibile, e proprio per l’intangibilità del prodotto l’immagine diventa una caratteristica di qualità. I beni strumentali sono certamente condizione necessaria per la produzione dei servizi turistici, ma il modo in cui viene affrontato e gestito il rapporto tra le persone è quello che qualifica e dà contenuto, anche economico, alla produzione e alla vendita dei servizi.

Inoltre il prodotto turistico viene consumato immediatamente, infatti spesso, il processo di produzione viene svolto contestualmente al momento del consumo. Di conseguenza la professionalità nel settore turismo è caratterizzata essenzialmente dalla “presenza” e dalla “fisicità” degli operatori; il momento del contatto tra operatore e cliente determina fortemente la qualità del prodotto.

La professionalità, quindi, va intesa come quell’atteggiamento fondamentale di massima percezione e disponibilità nei confronti delle persone/clienti. Il consumatore attribuisce grandissima rilevanza al prodotto/servizio e spesso lo identifica con le persone che lo creano e lo rappresentano. Di conseguenza la professionalità delle risorse umane, in quanto elemento centrale per la definizione del livello qualitativo della produzione, non può essere limitata al solo possesso delle competenze tecnico professionali, ma deve essere integrata dalla capacità di percepire i bisogni e le necessità degli utenti.

1.2) SUL CONCETTO DI ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI

Prima di entrare nel dettaglio dell'indagine e degli strumenti utilizzati per individuare i fabbisogni formativi nel settore della ristorazione è necessario, anche ai fini di una maggiore comprensione delle informazioni di seguito riportate, fornire alcune indicazioni sintetiche circa le funzioni assolute dall'attività di Analisi dei Fabbisogni. L'analisi dei bisogni/fabbisogni pur avendo assunto, nel corso degli anni, un ruolo chiave nella programmazione di linee di intervento sia in ambito formativo sia nella gestione delle politiche attive del lavoro (divenendo al contempo un'azione riconosciuta come essenziale per lo sviluppo socio economico), è uno "strumento" limitatamente definito e strutturato.

L'analisi dei fabbisogni formativi ruota intorno a concetti complessi e significativi come: formazione e bisogno formativo. Nel processo formativo l'analisi dei bisogni si configura come "prima attività" finalizzata all'acquisizione di dati e informazioni utili e attendibili per proseguire nella progettazione dell'esperienza formativa (definizione degli obiettivi generali e specifici, individuazione dei destinatari, strutturazione dei contenuti, scelta dei metodi didattici) e di seguito nella realizzazione dell'intervento formativo stesso.

Appare necessario chiarire il concetto di "bisogno formativo" che, pur non avendo - almeno nella letteratura più recente in materia - una definizione univoca, è prevalentemente definito come gap, stato di mancanza da colmare, distanza tra competenze che il soggetto possiede e competenze necessarie per assolvere in modo efficace ed efficiente le attività all'interno di specifici processi lavorativi.

Il bisogno formativo è quindi strettamente correlato sia alla figura professionale che il soggetto riveste sia all'insieme di competenze richieste dall'azienda (e/o, nella macro-dimensione, dal settore) per l'esecuzione delle attività lavorative. Il bisogno formativo è quindi elemento descrittore dello stato di relazioni tra individuo ed organizzazione ed è, di conseguenza, indicatore di un "sistema di bisogni" che un'azienda specifica, o, come nel nostro caso, un settore manifesta come gap da colmare a fronte di cambiamenti del mercato di riferimento o esigenze specifiche dei fruitori del servizio o prodotto (ad esempio i turisti con esigenze specifiche, rappresentanti di un mercato non ancora compreso e le cui esigenze non sono ancora soddisfatte appieno).

Il fabbisogno formativo si configura, di conseguenza, come un'area potenziale di attivazione della formazione: la conoscenza del bisogno formativo permette al progettista di formazione di progettare un intervento personalizzato ed efficace.

I bisogni formativi possono essere:

- espliciti, espressi dai soggetti rappresentati la domanda o l'offerta del sistema lavoro;
- palesi, prodotti del cambiamento del mercato del lavoro (cambiamento determinato da innovazioni in materia di normativa, di prodotto, ecc), ma non sempre espressi dall'azienda/settore/territorio;
- latenti, richiesti dal mondo delle aziende ma che non trovano risposta nell'offerta di lavoro;
- potenziali, individuabili con analisi del mercato del lavoro a medio/lungo termine.

Altro elemento che caratterizza l'analisi dei fabbisogni formativi è la dimensione dell'oggetto osservato. Il bisogno può, infatti, essere definito:

- per un singolo soggetto, bisogni formativi individuali in un'ottica di empowerment;
- nell'ambito di una specifica organizzazione/azienda, analisi organizzativa che deve tener necessariamente in considerazione obiettivi, risorse, clima interno ed esterno, processi lavorativi, attività, ruoli;
- in riferimento al territorio, analisi degli elementi che descrivono determinate capacità e potenzialità di sviluppo di un'area e di conseguenza i fabbisogni formativi nel territorio oggetto di indagine;
- nell'ambito di una filiera/settore specifico, analisi dei processi lavorativi, delle attività, delle figure professionali che caratterizzano un settore specifico e rappresentano elementi necessari per l'individuazione dei bisogni formativi.

Per un'analisi dei fabbisogni completa e il più possibile corrispondente alla realtà, al variare dell'oggetto osservato rimangono costanti, pur assumendo importanza e peso diverso, alcuni ambiti principali di analisi ovvero:

- le realtà aziendali,
- i bisogni espressi dai lavoratori,
- i nuovi orientamenti/ richieste del mercato,
- l'offerta formativa nell'ambito del settore indagato.

Per quanto riguarda le procedure e gli strumenti di indagine, come emerge dalla ricerca condotta dall' European Foundation for Management Development (1973- 1974), non esistono dei "modelli" di riferimento condivisi per l'analisi dei bisogni.

È comunemente condiviso che le fasi di esplorazione e gli strumenti debbano essere specificatamente correlati all'oggetto osservato e alle finalità specifiche dell'analisi. Ciò permette di concentrare le attività di indagine al fine di raccogliere informazioni quantitativamente e qualitativamente utili alla definizione dei bisogni formativi.

Il quadro metodologico sin qui descritto, permette di meglio comprendere le finalità e le caratteristiche specifiche dell'attività di Analisi dei Fabbisogni formativi nell'ambito del presente elaborato.

(Progetto EU.FOR.ME – "Analisi dei fabbisogni formativi" – 2004)

2) IL CONTESTO MACROECONOMICO DI RIFERIMENTO

È opinione largamente condivisa che l'economia mondiale abbia vissuto la più profonda fase recessiva degli ultimi decenni, o più precisamente, se si escludono gli anni della seconda guerra mondiale, dalla crisi del '29 ad oggi. Il clima internazionale resta caratterizzato da un elevato grado di incertezza: i mercati finanziari sono tuttora fragili, il mercato del lavoro subirà gli effetti negativi della caduta della produzione. La tendenza avviata verso la fine del 2009 è continuata anche nel corso del 2010, anche se con effetti differenziati tra le varie economie.

Anche per il venir meno dell'«effetto rimbalzo», la crescita rallenterà nel corso del 2011 sia nelle economie avanzate che in quelle emergenti, con conseguente raffreddamento anche del commercio mondiale. In questo scenario preoccupa in modo particolare la situazione italiana. In effetti, l'Italia risulta essere il paese meno dinamico tra tutti i paesi dell'OCSE non solo negli anni duemila, ma addirittura nell'ultimo ventennio, confermando pertanto le ipotesi di presunto declino largamente presenti nel dibattito sullo sviluppo economico del paese. Il mercato del lavoro continuerà a perdere occupati (-1,8% rispetto al 2009 dopo il -2,6% dell'anno precedente); ciò inciderà non poco sui comportamenti di spesa delle famiglie.

Nel 2011 lo scenario potrebbe ancora peggiorare per l'operare congiunto di due circostanze: da un lato, la manovra finanziaria che porterà ad una ulteriore riduzione della spesa pubblica, assieme ad aumento delle entrate che quindi produrrà una ulteriore sottrazione dei redditi familiari, incidendo sulla loro capacità di spesa; dall'altro, la rivalutazione dell'euro. In questo quadro la crescita del PIL tornerà al disotto dell'1% nel 2011 e aumenterà solo lievemente nel 2012: ciò significa che con questi ritmi di crescita ci vorranno anni per ritornare sui livelli di PIL del periodo pre-crisi ed ancora di più per tornare ai livelli di occupazione di tale periodo.

La situazione congiunturale della Toscana è sostanzialmente analoga a quella nazionale, segnalando una caduta del PIL. Questo risultato è attribuibile soprattutto alla dinamica delle esportazioni, mentre sono crollati gli investimenti. Si sono aggravate quindi tutte le tendenze che erano già in atto, conducendo così ad un calo del PIL che non ha precedenti nell'ultimo mezzo secolo. Gli effetti di questa caduta si sono fatti sentire anche sull'occupazione. Anche una volta superata la crisi, è difficile immaginare un ritorno ai livelli occupazionali pre-crisi (quelli cioè del 2007) prima di qualche anno.

(IRPET – “La provincia di Grosseto di fronte alla crisi. Il quadro consuntivo del 2009 e le revisioni” – Firenze, 2010)

3) LO SCENARIO REGIONALE DEL MERCATO DEL LAVORO

3.1) DINAMICA CONGIUNTURALE ...

Il Rapporto sul mercato del lavoro in Toscana descrive la fase difficile del mercato del lavoro regionale con perdite occupazionali rilevanti ed una flessione del tasso di occupazione per uomini e donne (dal 65,8% del II trimestre 2009 al 64% del II trimestre 2010). Particolare preoccupazione desta la situazione delle donne e dei giovani. Nel primo caso, il mancato rinnovo dei contratti a termine in questi due anni ed il congelamento delle assunzioni hanno contribuito ad accentuare la caratterizzazione generazionale di questa crisi. Per quanto riguarda specificatamente le donne, il calo occupazionale è più evidente rispetto agli uomini con un netto arretramento del tasso di occupazione (dal 56,6% al 54,8%), vicino al livello di cinque anni fa - a riprova che la crisi sta colpendo a fondo la componente femminile, penalizzata dalle modalità contrattuali meno protette

e dalla selettività della domanda di lavoro . Cresce il numero di donne alla ricerca di un impiego ma soprattutto, la quota di quante passano all'inattività.

Il tasso di disoccupazione ha toccato il 6,2%, al II trimestre 2010, in ascesa marcata rispetto al livello di un anno fa (4,9%). Il tasso femminile è salito al 7,9% del II trimestre 2010 dal 7,3% dell'anno precedente, dopo aver toccato la punta record del 9,5% del I trimestre 2010. Pertanto, anche se l'intensità dell'aumento della disoccupazione, nell'ultimo biennio, nel complesso risulta maggiore per gli uomini, per i quali, dopo molti anni, il tasso si attesta attorno al 5%, l'aumento della disoccupazione femminile si innesca su livelli strutturali già elevati.

L'andamento delle forze di lavoro femminili risulta in flessione e sale decisamente la componente che dichiara di non cercare lavoro, ma che sarebbe disponibile ad accettarlo a certe condizioni. Insieme alla disoccupazione propriamente detta, aumentano cioè i segnali di disagio e emarginazione che accompagnano un mercato del lavoro in difficoltà.

Dopo due anni difficili, il mercato del lavoro toscano registra segnali positivi sul fronte delle assunzioni, che tornano a crescere, riportando la regione ai livelli del 2008, anno di avvio della crisi. Sono stati complessivamente 193mila i lavoratori avviati al lavoro nei mesi di luglio, agosto e settembre 2010, il 10% in più rispetto allo stesso periodo del 2009 (che aveva registrato 175 mila assunzioni) e quasi un punto percentuale in più rispetto al 2008 (191mila assunzioni), quando ancora non si era manifestato l'effetto della crisi. Secondo l'Osservatorio regionale del mercato del lavoro - che ha elaborato, con l'Irpet, i dati Istat in chiave toscana - pur rimanendo al di sotto del 28mila avviamenti stabili registrati nel 2008, le assunzioni con contratto a tempo indeterminato sono state nell'ultimo trimestre circa 4mila in più rispetto allo stesso periodo dello scorso anno, con una crescita del 20% .

Tutte le province mostrano variazioni positive rispetto al 2009 ed in alcuni casi anche rispetto al 2008: Le realtà manifatturiere, maggiormente colpite dalla crisi, si segnalano per variazioni decisamente positive, in particolare Prato (+49%) ed il Circondario Empolese Valdelsa (+25%), mentre si attestano su dati positivi ma più contenuti Firenze (+1%), Livorno (+3%) ed Arezzo (+5%). L'analisi settoriale evidenzia andamenti sostanzialmente positivi in tutti i settori, con la sola eccezione della Pubblica amministrazione, istruzione e sanità (-4,5%), confermando i segnali emersi nel trimestre precedente soprattutto nell'ambito delle attività manifatturiere (+15%), e dei servizi ad esse collegate, trasporti e magazzinaggio (+15%) ed in particolare il comparto dei servizi alle imprese (+29,5%).

Punto debole della ripresa è la fascia giovanile. Per gli under 24 i dati segnalano una perdita di 5 punti percentuali rispetto al 2009 e di 6,7 punti sul 2008. Meglio invece la fascia fra 25 e 34 anni, dove le assunzioni sono aumentate di 10 mila (+21%), tornando quasi ai valori del 2008.

(ISFOL – “Mercato del lavoro e politiche di genere 2009-2010. Contesto regionale Toscana” – Roma 2010)

3.2) ... E DI MEDIO PERIODO

Guardando l'andamento delle assunzioni previste nel quadriennio 2007-2010, i dati messi a disposizione dal sistema informativo Excelsior confermano la drastica contrazione della domanda di lavoro su tutto il territorio nazionale, che tocca il livello minimo nel corso del 2009 e mostra qualche segnale di debole ripresa nel 2010. Anche in Toscana la domanda di lavoro si è significativamente contratta negli ultimi quattro anni, prevedendo, per il 2010, oltre 21mila assunzioni in meno rispetto al livello pre-crisi (-37 punti percentuali). Nonostante le pesanti ripercussioni della congiuntura economica negativa, nel 2010 le dichiarazioni delle aziende toscane segnalano un aumento atteso delle assunzioni, che si sostanzia in circa 2.700 ingressi in più rispetto all'anno precedente.

I dati trasmessi dall'archivio Excelsior consentono di approfondire l'analisi delle assunzioni attese dalle imprese sulla base delle caratteristiche dei lavoratori. Guardando ai livelli di istruzione, si osserva che l'incremento delle assunzioni previsto per il 2010 è solidamente trainato dalla domanda di lavoro non qualificato (+7% contro il 3% nella media nazionale). La domanda di lavoratori diplomati, invece, contribuisce scarsamente alla crescita delle assunzioni (+2%) ed in misura equivalente alle assunzioni di lavoratori laureati.

Dall'analisi svolta emerge piuttosto chiaramente che le preferenze di assunzione delle imprese si concentrano prevalentemente sui profili a basso contenuto di capitale umano. Questa tendenza, tuttavia, risulta poco coerente con la struttura della forza lavoro toscana, che è sempre più istruita, confermando l'esistenza di una situazione di mismatch fra le tipologie di lavoratori disponibili e le caratteristiche dei posti di lavoro.

Si ha conferma del presupposto mismatch di origine formativa nelle qualifiche elevate, le professioni nell'ambito delle scienze della vita (biologi, botanici, farmacisti, veterinari, ecc.) e le competenze ingegneristiche costituiscono le posizioni più difficili da coprire. Fatta eccezione per questi profili, tuttavia, l'eccesso di offerta si concentra nelle occupazioni meno qualificate, dimostrando anche in questo ambito l'esistenza di uno squilibrio tra le figure richieste dal mercato e le caratteristiche dei lavoratori. Nonostante la crisi, quindi, in Toscana permangono mestieri e professioni che le imprese richiedono senza successo, spesso a causa della scarsità di competenze specifiche e talvolta perché l'offerta si rivela inadeguata alle esigenze del mercato.

I riflessi della crisi economica sul mercato del lavoro, già evidenti a partire dal 2009, saranno nel proseguo più rilevanti e, sebbene in modo più contenuto, continueranno a manifestarsi anche nei prossimi anni. L'input di lavoro, misurato sia in unità a tempo pieno sia in ore lavorate, è atteso ridursi nel 2010 di circa 1,2 punti percentuali e tornerà ad aumentare, ma in maniera quasi impercettibile, solo dal 2011. La dinamica della domanda di lavoro rispetto a quella dell'offerta nel triennio 2010-2012, determinerà un calo degli occupati ed uno speculare aumento dei disoccupati. (IRPET, Regione Toscana – "Rapporto sul mercato del lavoro in Toscana, anno 2010" – Firenze, 2010)

4) IL MERCATO DEL LAVORO TOSCANO DI FRONTE ALLA CRISI

Il Rapporto 2009 sul mercato del lavoro toscano evidenzia l'aggravamento di tutte le principali componenti del mercato del lavoro, andamento generalizzato in tutto il Paese. La flessione occupazionale su base annua è del 2% pari a -31.000 unità, leggermente superiore a quella media del Centro-Nord e di poco inferiore a quella nazionale (-2,2%). In riferimento ai macrosettori, in Toscana le perdite occupazionali si concentrano nell'industria, che conferma un tasso di ridimensionamento serio e superiore a quello delle altre regioni "benchmark", facendo registrare un calo tendenziale molto marcato (-10,6% pari a -53.000 unità), di analoghe dimensioni in termini relativi tra industria in senso stretto (-10,4%) e costruzioni (-10,9%). L'occupazione nei servizi mantiene invece un trend positivo (+1,8%), si presume in attività a basso valore aggiunto, orientate in particolar modo verso i servizi alla persona; decrescono, per contro, gli occupati nei servizi commerciali. La stima dell'occupazione agricola registra un +6,2%.

Riassumendo, per il 2009 i dati di raffronto tendenziale ad oggi disponibili sono sintetizzabili in questi termini:

- flessione del numero di occupati e del tasso di occupazione;
- forte ridimensionamento dell'industria e, per contro, dinamica espansiva, seppure con minore forza, nei servizi;
- crescita della disoccupazione, con forti oscillazioni tra trimestri e posizionamento sulla media del Centro-Nord; parallela crescita della componente non inclusa tra le forze di lavoro, che però effettua una ricerca saltuaria di occupazione e quindi non è rilevata nella disoccupazione ufficiale.

I dati analizzati devono essere tuttavia interpretati alla luce dell'azione congiunta di più fattori.

1. In primo luogo il fisiologico ritardo con cui la dinamica occupazionale reagisce alla diminuzione del PIL.
2. La rilevazione delle Forze di lavoro dell'ISTAT risente del ritardo con cui vengono registrati i lavoratori stranieri nelle anagrafi comunali, per cui lavoratori già presenti ma iscritti per la prima volta come residenti risulterebbero come nuovi occupati.
3. La funzione di contenimento esercitata dalla Cassa integrazione Guadagni, grazie anche agli interventi in deroga alla normativa vigente, assume particolare rilevanza, nella misura in cui fa sì che le perdite dei posti di lavoro siano dilazionate nel tempo, consentendo sia di evitare un ampliamento della disoccupazione, sia di favorire periodi di "decantazione produttiva" in previsione di una possibile ripresa.
4. Vi sono fenomeni di marginalizzazione sul mercato del lavoro, nel senso che coloro che sono disoccupati da tempo, oppure lo diventano nell'odierna situazione, tendono a trovare forme surrettizie di impiego (interstizi del lavoro sommerso), uscendo così di fatto dal mercato del lavoro ufficiale.
5. L'economia toscana vede ormai da alcuni anni un'espansione delle attività terziarie che, per tipologia e natura, hanno finora svolto le funzioni di vero e proprio shock absorber occupazionale, peraltro con un largo uso di forme di impiego non strutturato.

Con queste premesse, tuttavia, la crescita della disoccupazione è significativa: le persone in cerca di occupazione sono risultate 94.000 (di cui 48.000 donne) rispetto alle 69.000 di un anno prima; il tasso di disoccupazione si presenta in ascesa marcata rispetto al livello di un anno fa (4,2%). Si tratta di un valore esattamente in linea con quello dell'area centrosetentrionale e al di sotto di oltre un punto e mezzo rispetto al dato nazionale: il differenziale tra tasso di disoccupazione italiano e toscano si conferma stabile nella media dell'ultimo biennio, attorno a 1,7 punti percentuali. Il tasso di disoccupazione femminile si è attestato in Toscana al 6,7% a fronte del 5,5% di un anno prima.

L'evoluzione degli ultimi anni ha progressivamente modificato la struttura della disoccupazione, facendo emergere i seguenti fenomeni:

- 1) accentuazione del carattere femminile (le donne costituiscono nel 2008 i 2/3 delle persone in cerca di lavoro, ma erano il 60% nel 2004), sebbene l'ampliamento dell'area di ricerca del lavoro riguardi la componente maschile in misura più significativa rispetto alle donne, riflettendo le maggiori difficoltà sperimentate da alcuni settori in particolare (industria manifatturiera e costruzioni);
- 2) si conferma l'elevata vulnerabilità dei giovani che continuano a mostrare tassi di disoccupazione più elevati rispetto agli adulti: minori assunzioni e maggiori difficoltà di rinnovo dei contratti a termine si sono riflesse sul tasso di disoccupazione giovanile in sensibile crescita;
- 3) al contempo è evidente la tendenza all'invecchiamento dell'area della disoccupazione, dal momento che si sposta progressivamente verso l'alto la struttura della popolazione in base all'età (le classi di età fino a 34 anni sono la metà dei disoccupati), determinando un incremento della disoccupazione anche in età adulta, specie delle donne delle classi di età centrali;
- 4) le persone in cerca di un'occupazione continuano ad essere prevalentemente figli, sebbene il progressivo spostamento della disoccupazione verso le fasce di età adulte si rifletta sui ruoli familiari, contribuendo all'incremento delle persone in cerca di un impiego anche tra i capofamiglia;
- 5) cresce il numero dei disoccupati per perdita del posto di lavoro in misura maggiore rispetto a quello dei nuovi ingressi sul mercato, conseguenza della crisi nel primo caso e di una duplice causa nel secondo (riduzione quantitative delle classi di età più giovani e ipotesi dello —scoraggiamento nell'odierno contesto).

Il quadro appena tracciato si arricchisce ulteriormente se si considera che i lavoratori temporanei costituiscono il 13,8% della forza lavoro, ben tre volte il livello del 1993. I lavoratori a termine (in gran parte giovani) sono fortemente penalizzati dall'attuale fase recessiva, con perdite occupazionali significative. Complessivamente aumenta il rischio che il lavoro non standard sia sempre più una trappola piuttosto che un trampolino: infatti diminuiscono le transizioni dal lavoro flessibile al lavoro dipendente stabile, mentre aumentano significativamente i passaggi verso la disoccupazione e in misura minore verso l'inattività. Né va, infine, sottovalutato il fatto che tende ad accentuarsi il carattere involontario dell'occupazione flessibile, che distingue la Toscana e in genere le regioni mediterranee rispetto a quelle del Nord Europa

Gli effetti si stanno misurando su riduzioni dell'ammontare di posti di lavoro per i target più deboli: la diminuzione dei posti disponibili per gli stranieri, che risultano penalizzati dalla recessione, in misura maggiore rispetto ai nativi. Le ragioni di questa maggiore esposizione agli effetti negativi della crisi sono riconducibili alla sovrarappresentazione in settori economici che più di altri hanno risentito della congiuntura negativa; al possesso di qualifiche professionali mediamente inferiori; infine, al maggior numero di lavoratori assunti con tipologie contrattuali "non standard". Emerge, dunque, uno scenario denso di incognite per segmenti di popolazione cruciali per il futuro del sistema socio-economico: le classi di età in ingresso e in particolare le fasce femminili, a cui si aggiungono le prospettive poco brillanti per i soggetti con titoli di studio più elevato. E' degno di nota soprattutto il fatto che l'analisi delle fenomenologie del mercato del lavoro indica da un lato aspetti di appesantimento della situazione per occupati e disoccupati, ma al tempo stesso segnali di fragilità strutturale del sistema economico-produttivo, che pare attualmente esprimere una domanda di lavoro contenuta sia sul piano quantitativo che qualitativo.

5) LE PROBLEMATICHE DELLA FORMAZIONE NEL SETTORE TURISTICO IN ITALIA

La formazione ricopre un ruolo centrale nel percorso che porta alla professionalizzazione dei lavoratori. Si possono individuare due tipi principali di formazione:

- a) la formazione d'ingresso: si tratta della formazione di base, insegnata nelle scuole e sviluppata all'interno dei singoli curricula. Queste competenze si acquisiscono sui banchi di scuola e rappresentano le conoscenze "core" dei futuri operatori alberghieri, influenzando l'empatia dell'individuo e la sua capacità di identificarsi con il cliente;
- b) la formazione continua: tale attività formativa, connessa alle iniziative di corsi di aggiornamento e/o specialistici presso apposite scuole di Alta Formazione, trova la propria ragion d'essere a condizione che sia stata definita e implementata una adeguata formazione di base che veicoli le competenze necessarie per operare nel settore turistico-alberghiero. Si tratta di adeguarsi costantemente in modo dinamico alle rapide evoluzioni del mercato. Tale attività deve rivolgersi indistintamente a lavoratori di tutti i livelli, a partire da quelli con ruoli operativi e tanto nelle piccole strutture ricettive quanto in quelle medio-grandi.

Oggi nel sistema turistico italiano, e ancor più nel settore alberghiero e della ristorazione, il tema della formazione rappresenta un "nodo" da risolvere al più presto. L'assenza di un intervento deciso implica il rischio che il grado di professionalizzazione nel settore sia inferiore al livello ottimale. Tale situazione è complicata anche da fatto che nella politica italiana degli ultimi anni l'indirizzo turistico ha stentato a trovare una propria collocazione all'interno dei curricula scolastici.

L'offerta formativa alberghiera ad indirizzo turistico risultava infatti, almeno fino a poco tempo fa, frammentata in numerosi percorsi simili e al tempo stesso differenti. Ad esempio, provvedevano

alla formazione e alla preparazione tecnica di personale qualificato e specializzato per i vari servizi d'albergo, della ristorazione e del turismo sia gli Istituti Professionali di Stato per i Servizi Alberghieri e della Ristorazione (IPSSAR), sia gli Istituti Professionali statali per l'Industria e l'Artigianato e i Licei Linguistici ad indirizzo turistico-alberghiero, senza dimenticare gli Istituti Tecnici per il Turismo (ITT) e gli istituti privati ad indirizzo turistico-alberghiero.

Emerge quindi la necessità di ricondurre ad unitarietà la modalità di formazione nel settore alberghiero. A tal proposito, si è appena realizzato un processo di semplificazione e rafforzamento dell'istruzione superiore secondaria, nell'ambito della riforma del Sistema di Istruzione Secondaria Superiore.

Quanto al sistema formativo universitario e postuniversitario, la situazione appare eterogenea: negli ultimi anni l'attività formativa dedicata a turismo ed attività correlate ha conosciuto nelle Università italiane un vero e proprio boom. Si osserva infatti una forte crescita nell'offerta formativa in corsi di laurea e di specializzazione sul turismo: nell'anno accademico 2007/2008 si contano ben 74 corsi di laurea in turismo di 1° livello e 26 corsi di laurea in turismo di 2° livello. A tali corsi si aggiungono 34 master del turismo e 13 corsi di specializzazione. Nel complesso, escludendo i corsi relativi ai beni culturali, si contano ben 147 iniziative formative di qualità molto variegata. Se da un lato, quindi, nel nostro Paese si riscontra un crescente interesse per la formazione finalizzata all'inserimento nel settore alberghiero (aspetto testimoniato dalla significativa crescita delle iscrizioni ai corsi di laurea), dall'altro occorre intervenire per risolvere alcune criticità di fondo che contraddistinguono il sistema turistico-alberghiero nazionale.

(Ambrosetti SpA, FONDIR – “Progetto Analisi dei fabbisogni formativi del settore Turistico-Alberghiero. Rapporto conclusivo” – 2009)

6) L'OFFERTA FORMATIVA PER IL SETTORE DELLA RISTORAZIONE IN TOSCANA

6.1) LA FORMAZIONE SECONDARIA DI SECONDO GRADO

A livello regionale, presso alcuni Istituti Professionali dei Servizi Alberghieri e della Ristorazione Toscana è possibile conseguire il “Diploma di Istruzione secondaria superiore ad indirizzo professionale Tecnico dei Servizi della Ristorazione”, di durata quinquennale. Grazie al corso di studi, il diplomato acquisisce le seguenti competenze: conosce il mercato ristorativo e i suoi principali segmenti, l'evoluzione degli stili alimentari e dei consumi a livello locale, nazionale, internazionale; conosce l'igiene professionale, nonché le condizioni igienico-sanitarie dei locali di lavoro; conosce la merceologia e le più avanzate tecniche di conservazione degli alimenti, anche alla luce della moderna dietetica; conosce le norme antinfortunistiche e sulla sicurezza dei lavoratori; conosce inoltre le norme giuridiche inerenti le aziende ristorative. Sa utilizzare gli strumenti necessari per conoscere o valutare l'andamento del mercato della ristorazione al fine di programmare e valutare la propria attività e quella dei singoli reparti.

Materie area di indirizzo:

4° e 5° anno – ore 15 settimanali

- * Lingua straniera
- * Economia e gestione delle aziende ristorative
- * Legislazione
- * Alimenti ed alimentazione
- * Laboratorio di organizzazione e gestione dei servizi ristorativi.

L'elenco di tali Istituti in Toscana è il seguente.

Denominazione	ENRIQUES
Tipologia:	ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI ALBERGHIERI E RISTORAZIONE
Descrizione:	Sezione associata
Indirizzo:	VIA DUCA D AOSTA , 65
Cap:	50051
Comune:	CASTELFIORENTINO
Provincia:	Firenze
Regione	Toscana
Denominazione	VASARI
Tipologia:	ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI ALBERGHIERI E RISTORAZIONE
Descrizione:	Sezione associata
Indirizzo:	P.ZA CADUTI DI PIAN D ALBERO
Cap:	50063
Comune:	FIGLINE VALDARNO
Provincia:	Firenze
Regione	Toscana
Denominazione	BUONTALENTI
Tipologia:	ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI ALBERGHIERI E RISTORAZIONE
Descrizione:	Istituto principale di II grado
Indirizzo:	VIA DEI BRUNI, 6
Cap:	50133
Comune:	FIRENZE
Provincia:	Firenze
Regione	Toscana
Denominazione	A. SAFFI
Tipologia:	ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI ALBERGHIERI E RISTORAZIONE
Descrizione:	Istituto principale di II grado

Indirizzo:	VIA A. DEL SARTO, 6/A
Cap:	50135
Comune:	FIRENZE
Provincia:	Firenze
Regione	Toscana
Denominazione	L EINAUDI GROSSETO
Tipologia:	ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI COMMERCIALI E TURISTICI
Descrizione:	Istituto principale di II grado
Indirizzo:	PIAZZA DE MARIA, 31
Cap:	58100
Comune:	GROSSETO
Provincia:	Grosseto
Regione	Toscana
Denominazione	ALBERGHIERO
Tipologia:	ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI COMMERCIALI E TURISTICI
Descrizione:	Sezione associata
Indirizzo:	VIA ALLENDE
Cap:	57013
Comune:	ROSIGNANO MARITTIMO
Provincia:	Livorno
Regione	Toscana
Denominazione	VIA ACQUEDOTTO 18
Tipologia:	ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI ALBERGHIERI E RISTORAZIONE
Descrizione:	Sezione associata
Indirizzo:	VIA ACQUEDOTTO 18
Cap:	55051
Comune:	BARGA
Provincia:	Lucca
Regione	Toscana
Denominazione	G.MINUTO
Tipologia:	ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI ALBERGHIERI E RISTORAZIONE
Descrizione:	Istituto principale di II grado
Indirizzo:	VIA CASONE A MARE - MARINA DI MASSA
Cap:	54037
Comune:	MASSA
Provincia:	Massa Carrara
Regione	Toscana
Denominazione	I.P.S.A.C.T. "G. MATTEOTTI"
Tipologia:	ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI ALBERGHIERI E RISTORAZIONE

Descrizione:	Istituto principale di II grado
Indirizzo:	VIA GARIBALDI, 194
Cap:	56124
Comune:	PISA
Provincia:	Pisa
Regione	Toscana
Denominazione	MARTINI
Tipologia:	ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI ALBERGHIERI E RISTORAZIONE
Descrizione:	Istituto principale di II grado
Indirizzo:	VIA G. GALILEI, 11
Cap:	51016
Comune:	MONTECATINI-TERME
Provincia:	Pistoia
Regione	Toscana
Denominazione	P. ARTUSI
Tipologia:	ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI ALBERGHIERI E RISTORAZIONE
Descrizione:	Sezione associata
Indirizzo:	VIA VENETO 51
Cap:	53042
Comune:	CHIANCIANO TERME
Provincia:	Siena
Regione	Toscana
Denominazione	ISTITUTO PROFESSIONALE ALB. M. BUONARROTI SEZ ASS
Tipologia:	ISTITUTO PROFESSIONALE PER AGRICOLTURA E AMBIENTE
Descrizione:	Sezione associata
Indirizzo:	LOC.ZENZANO
Cap:	52033
Comune:	CAPRESE MICHELANGELO
Provincia:	Arezzo
Regione	Toscana

6.2) LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

La Regione Toscana ha reso accessibile on-line la Banca dati dei Profili Professionali, indispensabile per conoscere in dettaglio le professionalità delle qualifiche rilasciate dai corsi della Regione Toscana, secondo il data-base del Fondo Sociale Europeo. Circa le professionalità inerenti al settore della Ristorazione, si hanno i risultati di seguito riportati.

ADDETTO AI SERVIZI RISTORATIVI (CUOCO) - (comparto Cucina e ristorazione)

E' una professionalità che opera prevalentemente nel settore della ristorazione. Si occupa della produzione dei pasti all'interno di imprese ristorative, di qualsiasi tipologia ed a qualsiasi livello. Elabora il menù in base alla clientela, allo stile dell'azienda, alle disponibilità finanziarie e di magazzino. Gestisce scorte ed approvvigionamenti e garantisce la qualità dei cibi.

ADDETTO PASTICCIERE - Profilo non più attivabile dal 17/06/2010 (comparto Cucina e ristorazione)

E' una professionalità che opera prevalentemente nel settore della produzione di prodotti di panetteria e di pasticceria fresca. Nell'elaborazione del prodotto dolciario coordina i sapori e ne cura l'aspetto estetico tenendo presente il gusto del cliente. Prepara, decora e presenta i dolci, nel rispetto delle norme igieniche.

ADDETTO ALLA SALA RISTORANTE (COMMIS DI SALA) - (comparto Sala e bar)

E' una professionalità che opera prevalentemente nel settore della ristorazione. Esegue le fasi di distribuzione dei pasti in sala ristorante all'interno di imprese ristorative commerciali (ristoranti, pizzerie, tavole calde). Cura e controlla la pulizia della sala e l'accoglienza del cliente. Esegue allestimenti di piatti freddi da banco buffet. Cura l'operazioni del conto del cliente e la riscossione. Ottimizza i flussi di entrata e uscita delle ordinazioni nella cucina.

TECNICO ESPERTO DELLA RISTORAZIONE E DELLA VALORIZZAZIONE DELLE PRODUZIONI TIPICHE (comparto Varie industria alberghiera e ristorazione)

E' una professionalità che opera nel settore alberghi e ristoranti. Interviene sia sul versante della produzione, dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi legati alla ristorazione sia su quello della valorizzazione delle risorse e della cultura del territorio in risposta anche a nuove esigenze e modelli di comportamento in materia di alimentazione. Collabora alla gestione, organizzazione e promozione delle attività, controlla i processi di approvvigionamento e di conservazione.

TECNICO ESPERTO IN PROMOZIONE E GESTIONE DELLA RISTORAZIONE TIPICA (comparto Varie industria alberghiera e ristorazione)

E' una professionalità che opera nel settore alberghi e ristoranti. Organizza e gestisce attività di ristorazione. Conosce le caratteristiche qualitative dei prodotti tipici del processo produttivo di trasformazione gastronomica e distribuzione. Realizza piani aziendali con criteri di efficienza, efficacia e qualità. Coniuga prodotti e ricette con la tradizione. Organizza la promozione/commercializzazione di tipicità agro-alimentari enogastronomiche.

TECNICO ESPERTO IN TECNOLOGIE DELLA RISTORAZIONE - Percorso formativo riservato al canale universitario (comparto Varie industria alimentare)

E' una professionalità che opera nel settore dell'industria alimentare e delle bevande. Conosce

tutti gli aspetti della filiera produttiva dell'alimento, dalla raccolta al consumo. Svolge attività di direzione, amministrazione e gestione di imprese del settore. Progetta, dirige e sorveglia la conduzione degli impianti di lavorazione dei prodotti alimentari. Controlla la qualità. Svolge funzioni peritali e arbitrali presso i tribunali e attività di divulgazione e informazione alimentare.

E' importante, inoltre, tenere presente la correlazione tra le figure nazionali di cui all'Accordo Stato-Regioni del 29 aprile 2010 e le figure del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana – RRFP

Denominazione figura del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana	Denominazione figura Accordo del 29 aprile 2010
ADDETTO ALL'APPROVVIGIONAMENTO DELLA CUCINA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DELLE MATERIE PRIME E ALLA PREPARAZIONE DEI PASTI	Operatore della ristorazione - Preparazione pasti
ADDETTO ALL'APPROVVIGIONAMENTO DELLA CUCINA, CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DELLE MATERIE PRIME E ALLA DISTRIBUZIONE DI PIETANZE E BEVANDE	Operatore della ristorazione - Servizi di sala e bar
ADDETTO AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, ALL'ACQUISIZIONE DI PRENOTAZIONI, ALLA GESTIONE DEI RECLAMI ED ALL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA' DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA	Operatore ai servizi di promozione e accoglienza - Strutture ricettive

In tale contesto, è possibile fornire delle schede di dettaglio delle varie figure professionali.

REGIONE TOSCANA SETTORE FSE E SISTEMA DELLA FORMAZIONE E DELL'ORIENTAMENTO
 REPERTORIO REGIONALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI (RRFP) - DETTAGLIO SCHEDA FIGURA PROFESSIONALE

Denominazione Figura addetto all'approvvigionamento della cucina, conservazione e trattamento delle materie prime per la preparazione dei pasti (254)

Settori di riferimento turismo alberghiero e ristorazione (22)

Ambito di attività produzione di beni e servizi

Livello di complessità gruppo-livello A

Descrizione. Opera in diverse aziende della ristorazione commerciale e collettiva. Si occupa di predisporre ed elaborare il menù, di acquistare, ricevere e controllare la merce e i cibi freschi, di collaborare alla preparazione di piatti semplici, a supporto dell'attività del cuoco, di preparare semilavorati trattando le materie prime necessarie alla preparazione dei piatti. Si occupa inoltre della gestione della dispensa, della cura degli ambienti, dei macchinari, attrezzature ed utensili della cucina.

Denominazione Figura addetto alla preparazione e distribuzione di pietanze e bevande (253)

Settori di riferimento turismo alberghiero e ristorazione (22)

Ambito di attività produzione di beni e servizi

Livello di complessità gruppo-livello A

Descrizione. Lavora nel settore della ristorazione, in ristoranti, alberghi o mense. Lavora al buffet e al servizio, collabora nella vendita di pietanze e di bevande, esegue lavori di preparazione, di pulizia e di logistica. Effettua servizi di preparazione e di distribuzione di cibi e bevande realizzando semplici menù ed il relativo servizio di ristorante e di bar. Gestisce il lavoro in modo sistematico, con ordine e metodo, anche nei momenti di punta, a soddisfazione della clientela.

Denominazione Figura responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica/di ristorazione (245)

Settori di riferimento turismo alberghiero e ristorazione (22)

Ambito di attività amministrazione e gestione

Livello di complessità gruppo-livello C

Descrizione. E' la figura che si pone ai vertici dell'impresa in quanto ne coordina tutti i reparti, è responsabile dell'organizzazione e della gestione del personale dipendente. Ha il compito di monitorare il buon funzionamento dell'albergo o della struttura ricettiva nei termini degli obiettivi fissati con la proprietà rispetto all'aumento della clientela e al raggiungimento del budget preposto.

Nella regione Toscana, i corsi di formazione professionale si dividono in **Finanziati** e **Riconosciuti**. I corsi **Finanziati** (nessun costo per gli allievi) possono avere gestione:

diretta - la progettazione e l'attuazione dei corsi vengono fatte direttamente dall'Amministrazione Provinciale (Centri di Formazione Professionale, ...) convenzionata - l'Amministrazione Provinciale mantiene la titolarità del corso ma la progettazione e l'attuazione sono realizzate da Agenzie Formative (Organizzazioni sindacali e/o professionali, ...) autorizzata - (Corsi aziendali riservati al personale interno).

I corsi **Riconosciuti** (costo a carico dell'allievo) sono organizzati da Enti privati (scuole private, professionisti privati...). La commissione d'esame è costituita dall'Amministrazione Provinciale. L'attestato di qualifica professionale rilasciato è riconosciuto a livello regionale. I costi a carico dell'allievo spesso sono suscettibili di variazione: dove non esplicitamente riportati, o comunque in genere per avere conferme degli effettivi importi rivolgersi agli uffici provinciali della Formazione Professionale o direttamente all'Ente gestore del corso.

6.3) LA FORMAZIONE DI LIVELLO UNIVERSITARIO

A) UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SIENA

L'offerta formativa dell'Università senese che si può meglio collegare con le tematiche della ristorazione è quella della Facoltà di Economia "Richard M. Goodwin". Essa è realizzata tramite i percorsi di cui appresso.

LAUREE

- Economia e commercio, Curriculum Gestione d'impresa (in particolare l'insegnamento di "Economia e gestione delle imprese") – Siena
- Economia e commercio, Curriculum Economia e gestione delle piccole e medie imprese (in particolare gli insegnamenti di "Economia e gestione delle imprese" e "Economia aziendale") – Arezzo
- Economia e sviluppo territoriale – Grosseto

LAUREE MAGISTRALI

- Management e governance (Curriculum direzione e controllo delle imprese) – Siena

La Facoltà di Ingegneria, Corso di laurea in Ingegneria gestionale, non sembra avere invece insegnamenti che possano far ricondurre alla materia della ristorazione.

B) UNIVERSITA' DI PISA

L'offerta formativa dell'Università pisana che si può meglio collegare con le tematiche della ristorazione è quella della Facoltà di Economia, con i corsi di laurea di seguito indicati.

LAUREE

- Economia aziendale
- Scienze del Turismo (corso interfacoltà)

Dall'analisi delle schede di offerta didattica disponibili, sembra che il Corso di laurea triennale in Viticoltura ed Enologia, il Corso di laurea triennale in Ingegneria gestionale e il Corso di laurea magistrale in Ingegneria gestionale non forniscano nozioni utili per il settore della ristorazione.

C) UNIVERSITA' DI FIRENZE

L'offerta formativa dell'Università fiorentina che si può meglio collegare con le tematiche della ristorazione è quella della Facoltà di Economia, con i seguenti percorsi.

LAUREE

- Economia Aziendale, corso di laurea triennale (in particolare gli insegnamenti di "Economia e gestione delle imprese 1, 2" e "Economia aziendale 1,2,3") – Firenze
- Scienze turistiche, corso di laurea triennale (in particolare l'insegnamento di "Qualità dei prodotto agro-alimentari") - Pistoia

La Facoltà di Agraria, Corsi di laurea in Viticoltura ed enologia e Tecnologie alimentari, non sembrano avere invece insegnamenti che possano far ricondurre alla materia della ristorazione.

7) LE STRATEGIE PER LE POLITICHE FORMATIVE REGIONALI

7.1) LE SCELTE DI FONDO DELLA REGIONE TOSCANA

Il Presidente della Regione Toscana, introducendo un ampio lavoro di analisi e previsione economica dell'IRPET ("Toscana 2020"), ha ribadito l'importanza dell'attività formativa per l'agenda del governo toscano. Infatti, la ricerca e l'innovazione, insieme alla formazione, rappresentano i motori del nuovo modello di sviluppo toscano in grado di produrre effetti di medio periodo e di favorire sia l'adeguamento del nostro tessuto economico e sociale alle nuove sfide globali, sia, conseguentemente, il mantenimento dell'equilibrio tra benessere, ambiente, coesione sociale e reddito, messo sotto tensione dagli scenari di una crescita economica contenuta, quali sono prefigurati nel prossimo futuro.

L'obiettivo, sotto questo aspetto, è quello di creare le condizioni per trattenere in Toscana le "intelligenze" che si formano nelle università regionali e per chiamarne di altre, anche e soprattutto dalle realtà emergenti della nuova frontiera dello sviluppo: l'Asia. Per fare questo è necessaria stabilire reti di relazioni fra intervento pubblico, università, centri di ricerca, territorio, imprese e finanza, per dare un forte impulso allo sviluppo di attività innovative in grado di attrarre personale qualificato, nuove tecnologie, capitali.

Un'altra importante considerazione del Presidente della Regione Toscana sul tema dello sviluppo regionale affrontato dall'IRPET, riguarda il tema del lavoro, della sua qualificazione, del suo valore come indicatore del livello di civiltà di una comunità. Egli afferma che non può esistere un livello di benessere accettabile se non è associato a bassi tassi di disoccupazione, a forme di lavoro qualificato e specializzato, ad una stabilità dei percorsi professionali che riduca gli attuali livelli di precarietà. Uno sviluppo che punta sulla qualità, sull'innovazione, sulla sostenibilità sociale e ambientale richiede "buoni" lavori, in grado di creare alto valore aggiunto. In più parti del volume si osserva che l'abbassamento del livello dei costi e della qualità del lavoro, anche attraverso i flussi immigratori, non innalza la competitività complessiva del sistema, la quale, invece, richiede qualificazione delle proprie risorse.

(IRPET, Regione Toscana – "Toscana 2020, una regione verso il futuro" – Firenze, 2005)

7.2) LE POLITICHE FORMATIVE NEL PIANO REGIONALE DI SVILUPPO

Il Piano Regionale di Sviluppo della Toscana 2011-2015 assume come obiettivo generale e prioritario il rilancio dello sviluppo economico della nostra regione, attraverso la crescita di tutti i comparti del sistema produttivo, come condizione per aggiornare e ridefinire il modello di coesione sociale che caratterizza la Toscana. In questa prospettiva, alcuni principi ispiratori hanno guidato l'elaborazione del PRS, tra cui anche quello di "Perseguire l'eccellenza qualitativa della

scuola, il rilancio del sistema universitario e il rafforzamento del sistema della formazione continua.”

La Regione intende promuovere la continuità educativa lungo tutto l’arco della vita, fra i percorsi dell’istruzione, dell’educazione e della formazione professionale. All’istruzione è assegnato un ruolo centrale per la costruzione di una società della conoscenza in grado di sostenere una crescita più intelligente, sostenibile e inclusiva. Gli obiettivi da perseguire saranno quelli del consolidamento del sistema dei servizi all’infanzia, del miglioramento della qualità della scuola dell’obbligo e della diminuzione del fenomeno di abbandono scolastico, con attenzione al mantenimento dei servizi nelle aree deboli, potenziando l’attività di orientamento all’istruzione superiore nella scuola media, migliorando i metodi di insegnamento, favorendo una maggiore integrazione fra i percorsi dell’istruzione e quelli della formazione professionale del lavoro.

L’azione regionale perseguirà, nella sua opera di innovazione, anche il ridisegno del sistema della formazione e dell’orientamento e la rivisitazione del modello del Diritto allo studio scolastico e universitario. Il raccordo con il mercato del lavoro dovrà essere sostenuto anche in rapporto con l’alta formazione universitaria per la ricostruzione di un circolo virtuoso che coinvolga il mondo universitario. L’azione regionale favorirà inoltre la valorizzazione delle sinergie tra le Università toscane, per promuovere l’eccellenza nella ricerca e nella formazione universitaria.

Gli indirizzi strategici regionali nell’ambito delle “Politiche per l’istruzione, l’educazione, la formazione e il lavoro” saranno sempre più finalizzati a sostenere l’occupabilità delle persone e la valorizzazione del capitale umano, in stretto raccordo alle necessità che potranno scaturire nell’ambito delle strategie di sviluppo economico. Specifica attenzione nella definizione di politiche innovative sarà rivolta a due segmenti del mondo del lavoro particolarmente segnati dai processi selettivi indotti dalla crisi economica e sociale in questi ultimi anni: le donne e i giovani.

Il sistema di istruzione costituisce una leva strategica sia per costruire un’economia che punti sui giovani, valorizzandone lo sviluppo personale e favorendone l’affermazione professionale in un mercato del lavoro qualificato, sia per consentire l’accesso e la permanenza delle donne nel mercato del lavoro attraverso il consolidamento del sistema dei servizi per l’infanzia sin qui costruito. Anche l’accesso al sistema dell’istruzione universitaria rappresenta un passaggio fondamentale per l’inserimento qualificato dei giovani nel mercato del lavoro e nel mondo delle professioni. Ciò richiederà una rivisitazione dell’intero sistema regionale del diritto allo studio universitario (DSU), che pur mantenendo la centralità dello strumento della borsa di studio dovrà introdurre elementi di innovazione basati sulla valorizzazione del merito e sul rispetto dell’equità sociale.

Anche il sistema regionale della formazione e dell’orientamento dovrà essere ridisegnato per far sì che l’offerta formativa e le strutture di erogazione siano in maggiore sintonia con le esigenze di innovazione e di migliore e più ampia occupazione, in particolare nel mondo dei giovani. Si tratterà di investire sulla costruzione di opportunità per gli individui, attraverso una sempre crescente capacità di adeguare le proprie competenze ai contesti che mutano, riorganizzando il sistema delle agenzie formative in vista di una loro riduzione e accorpamento e rivedendo il catalogo dell’offerta formativa. Sarà inoltre necessario giungere alla costruzione di un vero e proprio sistema della formazione professionale regionale, che integri e completi il quadro dell’offerta formativa degli

Istituti Professionali Statali e che veda il coinvolgimento diretto degli attori del mondo del lavoro e della formazione.

Nel settore del lavoro si dovrà far sì che il sistema occupazionale toscano possa agganciarsi alla possibile ripresa di un percorso di sviluppo sostenibile, evitando che la fase di riposizionamento e ristrutturazione delle imprese nei prossimi anni porti a nuove contrazioni dell'occupazione, al sottoutilizzo delle competenze e ad una bassa qualità dei nuovi lavori. Occorrerà mantenere gli obiettivi di stabilizzazione del lavoro temporaneo e 'atipico' anche tramite azioni di incentivazione, prevedendo specifiche forme di supporto per le componenti meno tutelate del mercato del lavoro, nel contesto degli interventi che saranno rivolti alle nuove generazioni. Sarà riaffermata la difesa dei lavoratori per i quali il rischio della perdita del posto di lavoro rimarrà elevato, assicurando la gestione di politiche passive, quali gli interventi in deroga. Inoltre, a tutela di un corretto rapporto pubblico-privato, saranno necessari strumenti di verifica e garanzia per la parte pubblica.

Indirizzi di legislatura:

1. promuovere la creazione di lavoro qualificato e ridurre la precarietà, incentivando l'occupazione in tutte le sue forme, in particolare di giovani e donne, mantenendo l'obiettivo di favorire in primo luogo la creazione di posti di lavoro stabili e di qualità, intervenendo, ove necessario, attraverso politiche passive del lavoro, supportando i lavoratori con contratti temporanei e atipici, favorendo l'assunzione di lavoratori in mobilità;
2. promuovere l'educazione, la formazione e la qualificazione del capitale umano lungo tutto l'arco della vita, realizzando la continuità educativa 0-6 anni, garantendo l'efficienza e l'efficacia degli interventi di istruzione e formazione in un sistema integrato, innovando i sistemi regionali del diritto allo studio scolastico ed universitario, potenziando il sistema di formazione continua in funzione delle trasformazioni strutturali in atto, mettendo a disposizione dei cittadini toscani adulti anche percorsi formativi, non formali;
3. sostenere l'alta formazione e la qualificazione professionale dei giovani in raccordo con la domanda del sistema produttivo, migliorando l'apertura e la pertinenza dei sistemi di istruzione e formazione, recuperando a pieno titolo il carattere di contratto 'misto' lavoro-formazione dell'apprendistato, fornendo garanzie sui prestiti d'onore erogati per percorsi di alta specializzazione, potenziando l'attrattività internazionale dei dottorati di ricerca delle università toscane;
4. sviluppare il sistema regionale delle competenze e dell'orientamento, garantendo la certificazione di competenze acquisite, assimilando l'orientamento a un "diritto" esigibile soprattutto nel periodo di assolvimento dell'obbligo scolastico, favorendo l'orientamento allo studio per diminuire della dispersione e dell'abbandono degli studenti universitari;
5. favorire la mobilità transnazionale a supporto della formazione e dell'occupabilità, consentendo ai cittadini toscani di realizzare esperienze formative e lavorative all'estero, mettendoli in grado di operare nel contesto internazionale, ed accompagnando, attraverso il confronto con realtà straniere, i processi di internazionalizzazione dell'economia toscana;
6. potenziare il sistema dei servizi per l'impiego per la riqualificazione professionale e il reinserimento sul mercato del lavoro, favorendo l'innovazione del sistema dell'offerta integrata e

sostenendo l'integrazione dei sistemi di istruzione, formazione, orientamento e lavoro, nonché il potenziamento e il radicamento territoriale dei servizi e la condivisione delle informazioni fondamentali sul mercato del lavoro, attraverso la collaborazione di soggetti pubblici e soggetti privati.

(Regione Toscana – “Programma Regionale di Sviluppo 2011-2015” – Firenze, 2010)

8) LE ESIGENZE DI FORMAZIONE PROFESSIONALE NELLA RISTORAZIONE

Grazie ad un'approfondita “Analisi dei fabbisogni formativi del settore Turistico-Alberghiero” condotta da Ambrosetti SpA, è stato possibile rilevare i fabbisogni formativi dei lavoratori del settore turistico-alberghiero all'interno dell'analisi delle reali valenze qualitative dell'offerta alberghiera italiana, ed anche esplicitare il ruolo e le aspettative dei manager del settore turistico-alberghiero rilevandone i bisogni attuali e prospettici.

Il percorso di professionalizzazione del personale costituisce un fondamentale driver che consente ad ogni settore economico – e ancor più nel caso di quello turistico-alberghiero, alla luce dello stretto legame con la componente intangibile della soddisfazione del cliente – di potenziare la competitività delle proprie imprese rispetto ad altri sistemi territoriali (regionali e stranieri), influenzando positivamente sulla competitività ed attrattività del Sistema Italia nel suo complesso.

La sfida verso il miglioramento professionale passa attraverso una evoluzione di natura culturale e comportamentale che deve interessare tutti i livelli della scala gerarchica, dal receptionist fino al direttore d'albergo. Le caratteristiche richieste qualche decennio fa al profilo del direttore d'albergo (o general manager nelle strutture di maggiori dimensioni) hanno subito una progressiva evoluzione. Il forte cambiamento che sta interessando il comparto turistico-alberghiero è testimoniato dalla diffusione di profili che richiedono skill e capacità specifiche. Tra le nuove professionalità o quelle che nel corso degli anni hanno subito una particolare evoluzione si segnala, in particolare il Food & Beverage Manager, responsabile dei servizi di ristorazione, e ancor più il maitre/chef, ai quali si richiedono competenze relazionali non solo nei confronti della clientela, ma anche la capacità di saper gestire le risorse assegnate (il c.d. “people management”). Infatti, da un lato, è decisiva la capacità di convincere il cliente a consumare la colazione, il pranzo e la cena all'interno della struttura alberghiera in cui alloggia o ad utilizzare il bar dell'hotel; dall'altro, soprattutto nelle strutture di maggiori dimensioni, la soddisfazione dei dipendenti è in grado di trasformarsi in soddisfazione dei clienti. Le interviste condotte confermano che le competenze di professionalità e la formazione nella conduzione delle strutture ricettive costituiscono un elemento cruciale per la crescita delle qualità manageriali delle risorse.

Uno dei principali elementi di debolezza del sistema ricettivo italiano è la non sempre adeguata preparazione del personale alberghiero. In particolare, è la stessa fascia dirigente del sistema alberghiero (quale “cerniera” tra la proprietà e i collaboratori delle strutture) a dichiarare di necessitare per prima di appositi programmi formativi e di aggiornamento permanente. Da più

fronti viene fatto osservare che la formazione non deve fermarsi nelle scuole, ma deve continuare durante lo svolgimento delle normali attività lavorative.

In assenza di un sistema efficiente ed integrato di formazione e aggiornamento permanente, i lavoratori vengono spesso inseriti nelle strutture alberghiere senza seguire specifici percorsi di formazione o addestramento e imparano “sul campo” in modo non strutturato. Spesso il percorso di crescita professionale resta affidato al titolare dell’impresa che, al momento dell’assunzione, illustra alcuni aspetti critici e il modo di risolverli: un simile approccio al problema non favorisce la crescita professionale degli operatori del settore alberghiero, soprattutto di quelli più giovani.

Attraverso quali leve, quindi, è possibile migliorare l’offerta formativa per il settore turistico-alberghiero italiano? Lo studio condotto ha individuato 7 aree prioritarie d’intervento per l’istruzione destinata al settore turistico-alberghiero:

1. Semplificare il quadro eccessivamente frammentato dell’offerta universitaria e post-universitaria ad indirizzo turistico-alberghiero.
2. Rivalutare, soprattutto nelle scuole secondarie superiori, le competenze tecniche.
3. Promuovere ulteriormente una stretta integrazione tra scuole alberghiere e mondo del lavoro.
4. Promuovere l’esperienza di tirocinio presso le strutture alberghiere come strumento di crescita professionale e di miglioramento della qualità offerta.
5. Valorizzare il ruolo dei tutor aziendali.
6. Selezionare gli insegnanti in base all’esperienza maturata “sul campo”.
7. Aggiornamento delle competenze degli insegnanti.

Riguardo allo specifico tema affrontato con la presente “Indagine preliminare”, appare utile approfondire il quarto punto. A tal proposito, lo stage va visto come strumento di professionalizzazione dei tirocinanti alla prima esperienza di lavoro. Infatti, Gli alberghi, interpretando l’attività di formazione come “cerniera” tra la proprietà e i collaboratori delle strutture (manager), dovrebbero considerare le collaborazioni con gli istituti di formazione una reale opportunità di inserimento di personale qualificato in grado migliorare in futuro la qualità dell’offerta della propria struttura, piuttosto che utilizzare tale strumento come una semplice modalità di impiego di manodopera part-time e a basso costo.

Si osserva, in ogni caso, una migliorata percezione del ruolo della formazione da parte del sistema alberghiero nazionale. Se un tempo i giovani iniziavano a lavorare nelle strutture alberghiere senza alcun tipo di formazione specifica (ed eventualmente procedevano nella carriera unicamente sulla base dell’esperienza accumulata on the job), al contrario oggi la maggior parte degli studenti provenienti dagli istituti tecnici alberghieri viene inserita con successo nel mondo del lavoro.

Durante gli stage svolti nelle strutture alberghiere, accade frequentemente che studenti degli ultimi anni siano allocati ad attività inadeguate al loro livello di formazione o viceversa, con conseguente incomprensione reciproca. Sarebbe per questo necessario uno sforzo di comunicazione dei contenuti della formazione professionale in tutti i suoi aspetti. Si deve tener conto che lo stage è la prima esperienza lavorativa dello studente, che quindi deve essere seguito passo per passo. Inoltre, si ricorda che – se l’esperienza di stage si rivela positiva – il beneficio sarà duplice perché lo studente sarà incentivato a ricandidarsi presso la stessa struttura alberghiera e,

allo stesso tempo, l'albergatore potrà reclutare un nuovo lavoratore di cui ha già testato le capacità professionali.

Tra le linee guida, proposte dallo studio citato, per migliorare il livello di professionalità nel settore alberghiero italiano (tra cui la ristorazione) appare fondamentale consentire agli addetti del settore – attuali e potenziali – di trovare lavoro e a scegliere con semplicità i corsi di formazione più adatti alle proprie esigenze. A tal fine, occorre favorire scambi tra università e mondo del lavoro: si potrebbero prevedere periodi di stage all'estero della durata di alcuni mesi (come già avviene in alcuni Paesi) per favorire la comprensione delle logiche di funzionamento del singolo hotel.

Sul fronte delle mansioni di carattere operativo (dai camerieri agli addetti al front-office), in considerazione del contatto diretto con il cliente, bisogna orientare la formazione verso lo sviluppo di capacità pratiche e relazionali. Questo vale anche per gli addetti nell'area del Food & Beverage (barman, addetti al servizio ristorante o di prima colazione, cuochi/chef, ecc.).

Il personale può possedere ottime conoscenze teoriche, ma scarsa capacità di lavorare in gruppo, di coordinarsi con i colleghi, di coordinare le proprie attività e di interfacciarsi con il cliente. Le risorse umane di un albergo devono infatti costituire una squadra coesa e ben coordinata per muoversi sempre nella stessa direzione e, allo stesso tempo sapere, come gestire il cliente. La professionalizzazione consente pertanto al singolo operatore, da un lato, di raggiungere una condizione di serenità in termini psicologici ed economici e, dall'altro, di essere spendibile sul mercato.

(Ambrosetti SpA, FONDIR – “Progetto Analisi dei fabbisogni formativi del settore Turistico-Alberghiero. Rapporto conclusivo” – 2009)

9) IL FABBISOGNO FORMATIVO DELLA RISTORAZIONE REGIONALE VERSO NUOVE PROSPETTIVE

9.1) FORMAZIONE E TURISMO-RISTORAZIONE NEL 2008

L'indagine 2008 sui fabbisogni professionali e formativi del settore turismo è stata curata dall'Ente Bilaterale Turismo Toscano. I dati sono stati ricavati dalle statistiche del Programma Incontro di Ebtt ed attraverso la somministrazione di questionari di rilevamento sottoposti ad aziende e lavoratori del settore turismo.

L'obiettivo del lavoro è stato quello di conoscere, tramite la somministrazione di un questionario, la necessità di figure professionali espressa dalle aziende del settore turistico in Toscana in modo da fornire un supporto informativo per orientare l'offerta formativa tenendo presenti le esigenze espresse dalla domanda, facilitando così l'incontro tra l'offerta stessa e la domanda da parte delle aziende. L'indagine si è svolta su un campione di aziende suddivise per tipologia: “alberghiero”, “Pubblici Esercizi” (ristoranti, bar), “Agenzia di Viaggi”, “Extra Alberghiero” (campeggi, residence), altre strutture e distribuite omogeneamente su tutto il territorio regionale.

L'Area professionale più richiesta nel 2008 dalle strutture intervistate è quella di Sala/Bar seguita da Cucina e Piani. Il 16% delle aziende ha richiesto il settore Ricevimento. Per quanto riguarda la categoria "altro" le aziende hanno indicato mansioni quali: manutentore, giardiniere, assistente bagnanti/bagnino, animatore, estetista, pizzaiolo, pasticciere. La figura professionale più richiesta per il settore Sala/bar è quella del cameriere di sala (circa il 55% delle aziende intervistate hanno assunto nell'ultimo anno lavoratori con questa qualifica) a seguire quella del barista (il 29% delle aziende ha richiesto personale per questa mansione). Per il settore Cucina le richieste da parte delle aziende intervistate si sono distribuite uniformemente tra tutte le mansioni considerate (lavapiatti, aiuto cuoco e cuoco).

Le aziende intervistate alla domanda "quali difficoltà incontrano nel reperire il personale potenzialmente adatto alle loro esigenze professionali", la maggior parte risponde che i candidati non hanno molte esperienze di lavoro, non sono qualificati e non vogliono svolgere certe mansioni. La maggior parte dei lavoratori intervistati è occupato nel settore Cucina e in quello di Sala/Bar, a seguire nei comparti Piani e Ricevimento. Più del 74% dei candidati intervistati hanno avuto esperienze nel settore del Turismo mentre il restante 26% si divide uniformemente tra coloro che non hanno nessuna esperienza lavorativa e quelli che ce l'hanno in altri settori. Le aree professionali in cui sono specializzati gli intervistati sono quella della Sala/Bar e della Cucina (il 58% del campione). A seguire quella dei Piani (il 22%) e l'area Ricevimento (il 13%). Per quanto riguarda l'area "altro" i lavoratori hanno indicato le mansioni di bagnino, manutentore, animatore, pasticciere. La maggior parte dei lavoratori intervistati che operano nell'area Sala/Bar sono camerieri di sala o baristi. I lavoratori intervistati del comparto Cucina ricoprono per la maggior parte la mansione di lavapiatti e aiuto cuoco solo il 14% di loro sono cuochi.

Dalle risposte date si evince che le maggiori difficoltà che si incontrano sono legate all'età in quanto le aziende prediligono candidati giovani, alla non conoscenza delle lingue straniere che invece viene richiesta dalle imprese e al fatto che i canali preferenziali scelti dalle aziende per la ricerca di personale sono le conoscenze ed è pertanto difficile sostenere i colloqui. L'indagine sui fabbisogni professionali delle aziende del settore turistico, principalmente alberghi e pubblici esercizi, ha evidenziato che l'area professionale per la quale sono state fatte assunzioni nell'ultimo anno è quella della Sala/Bar e Cucina a seguire quella dei Piani e il comparto Ricevimento.

Nell'area ricevimento la funzione richiesta numericamente rilevante è costituita dal receptionist a seguire la figura del portiere notturno; nel reparto Sala/Bar la figura più ricercata è il cameriere di sala (il 55% delle aziende intervistate ha dichiarato di avere assunto tale categoria di addetti). Per quanto riguarda l'area Cucina le richieste di personale delle aziende si sono distribuite in modo uniforme tra le figure di lavapiatti, cuoco e aiuto cuoco mentre per l'area Piani il 75% delle aziende ha indicato nella cameriera ai piani la figura per la quale sono state fatte le assunzioni. Le Agenzie di Viaggi hanno per lo più assunto addetti ai servizi di prenotazione biglietteria aerea e ferroviaria. Per quello che concerne il reperimento di personale potenzialmente adatto alle loro esigenze professionali, le aziende dichiarano di incontrare difficoltà dovute alla non esperienza di lavoro dei candidati e alla loro non qualificazione e comunque spesso per il reclutamento del personale si rivolgono ad amici e conoscenti, modalità che ritengono più sicura probabilmente anche perché conoscendo già il candidato e le sue caratteristiche non hanno bisogno di metterlo alla prova.

Le difficoltà maggiormente incontrate dai candidati nel ricercare il lavoro sono legate al fattore età, in quanto le aziende prediligono candidati giovani, alla poca conoscenza delle lingue straniere, che invece è richiesta dalle imprese del settore, e anche al fatto che è difficile sostenere i colloqui in quanto il canale preferenziale scelto dalle aziende per reperire personale rimane quello delle conoscenze e amicizie. Le aziende del settore turismo per la stagione 2008 hanno ricercato personale principalmente con la mansione di cameriere di sala, aiuto cuoco e cuoco, addetto ricevimento, addetto bar e cameriera ai piani.

Negli ultimi due anni è cresciuta la domanda di formazione, la cultura della formazione si sta diffondendo tra le PMI toscane che sottolineano l'importanza di avere personale qualificato per aumentare la qualità dei servizi e favorire la crescita competitiva. Si noti inoltre che circa un 20% di lavoratori, soprattutto operanti in certe mansioni (facchini, cameriere ai piani ecc.) sono stranieri, si denota una crescita del numero degli operatori stranieri nell'ultimo anno e tale fattore determina la necessità di favorire l'integrazione puntando sulla qualificazione delle professionalità straniere a partire da una prima alfabetizzazione per arrivare ad una migliore conoscenza del ruolo ed delle mansioni e non da ultimo ad una migliore conoscenza dei temi della sicurezza.

Nei questionari di gradimento somministrati alla fine dei corsi i lavoratori sottolineano l'importanza che ha l'aggiornamento e la formazione non solo per il potenziamento delle conoscenze e delle competenze ma anche per avere maggiore consapevolezza del ruolo e per la crescita personale.

Grande valore hanno i suggerimenti e le richieste che fanno le aziende ed i lavoratori che hanno partecipato ai corsi ed è necessario sintetizzarli ed evidenziarli. Partendo prima ad analizzare le richieste dei lavoratori emerge come prima cosa l'importanza di alternare, durante i percorsi formativi, momenti teorici a momenti pratici per calare nella realtà concreta le conoscenze apprese e per renderle velocemente spendibili. Circa il 90 % degli intervistati a fine corso sottolinea l'importanza di tale aspetto. Solitamente alla domanda "Vorresti approfondire altre tematiche affrontate nel corso" i lavoratori rispondono elencando degli argomenti precisi solo nei corsi obbligatori per legge, nei corsi settoriali o di specializzazione difficilmente danno dei suggerimenti piuttosto sottolineano l'importanza di fare esempi concreti magari prevedendo anche periodi di stage o visite in azienda per concretizzare quanto appreso e per valutare modi diversi di lavorare.

Circa un 71% dei lavoratori sente inoltre inadeguata la propria conoscenza delle lingue pur reputandole elemento essenziale per rendere competitivo il settore turismo soprattutto in previsione della crescita dei mercati emergenti. Per quanto riguarda invece le richieste delle aziende si suddividono intanto i bisogni formativi da quelli professionali e legati alla difficoltà di reperire personale.

Per la reperibilità del personale dal mercato del lavoro sottolineano soprattutto la difficoltà a trovare personale qualificato e che ha già avuto esperienze nel settore, pochi sono infatti coloro che si candidano per un ruolo ed hanno avuto in questo un'esperienza significativa. Soprattutto per certe mansioni vi è anche difficoltà a trovare del personale e spesso si è costretti ad assumere personale meno esperto e qualificato e prevalentemente straniero.

Secondo significativo elemento per le aziende è l'importanza che ha la formazione dalla lingua italiana per il personale straniero perché tale fattore permetterebbe non solo una migliore comunicazione ma anche un miglior trasferimento dei valori, della cultura aziendale e dell'importanza del rispetto di certe normative quali ad esempio quelle in materia di sicurezza. Un 90% delle aziende sottolinea inoltre che la formazione ed istruzione per il settore turismo deve essere prettamente pratica, l'aspetto teorico è importante ma deve essere subito applicato nella realtà aziendale. Il 60% delle aziende dichiara di essere interessata alla formazione settoriale soprattutto per i capi-servizio o per i responsabili perché a loro volta questi possano diffondere agli altri dipendenti buone pratiche e nuove conoscenze.

Molte aziende sono interessate ad ospitare stagisti ma preferiscono per periodi lunghi per facilitare un serio e completo apprendimento e per non creare difficoltà neanche al personale interno durante l'affiancamento. Sostengono che ripensando lo stage e rendendolo un momento obbligatorio, ripetibile durante l'anno scolastico e duraturo si potrebbero raggiungere migliori forme di collaborazione in vista del raggiungimento degli obiettivi propri dello stage ossia finalità di inserimento e di reale apprendimento del sapere, saper fare, saper essere nel mercato del lavoro del settore turismo.

Ritengono che sarebbe utile poter collaborare con le scuole, le istituzioni e le associazioni per prevedere dei meccanismi di formazione che facilitino l'inserimento e permettano la qualificazione del personale prima dell'avvio della stagione e quindi delle assunzioni perché danno molto valore alle risorse umane ed al loro ruolo, gli addetti ai servizi turistico - ricettivi sono continuamente giudicati dal turista e valutati nel loro fare quotidiano diventano quindi la parte attiva per permettere la crescita competitiva dell'intero settore.

(Osservatorio Regionale del Turismo in Toscana, Regione Toscana – "Enti bilaterali del settore turismo: il mercato del lavoro e i bisogni formativi 2008" – Firenze, 2008)

9.2) FORMAZIONE E TURISMO-RISTORAZIONE NEL 2009

L'indagine 2009 dell'Osservatorio Regionale del Turismo in Toscana è stata svolta dai tre Enti Bilaterali del Turismo che operano sul territorio toscano. La metodologia adottata per l'indagine è stata quella della somministrazione di un questionario strutturato, inviato a tutti gli associati dei tre organismi. Il questionario ha avuto come obiettivo quello di conoscere i fabbisogni formativi e professionali a partire dall'analisi del contesto e dei mutamenti in atto nel settore. Il campione che ha partecipato all'indagine è stato rappresentativo delle aziende operanti nel settore del turismo in Toscana, compresa la ristorazione.

Tra le aziende che hanno affermato di aver effettuato riduzioni di personale o tagli all'orario di lavoro, è proprio l'area della sala-bar ad aver subito maggiori riduzioni (30,03%). Seguono, in ordine decrescente, le seguenti aree: cucina (21,72%), amministrazione (13,14%), ricevimento (10,46%), servizi ai piani (7,10%), front-office (5,90%). La restante percentuale delle risposte si distribuisce fra "altro", servizi tecnici e manutenzioni, back-office, programmazione viaggi e risorse umane e management.

Secondo il 23,56% del campione è proprio la maggiore qualificazione del personale lo strumento vincente per superare la crisi, per il 18,93% bisogna invece puntare sulla riduzione delle tariffe, per il 16,07% è necessario investire in innovazione e ricerca, per il 12,24% dovrebbe cambiare il rapporto con le istituzioni, per l'11,61% sarebbe necessario aprirsi a nuovi mercati e per il 10,06% sarebbe almeno necessaria una maggiore conoscenza degli stessi. Il restante 7,55% individua come elemento vincente ed indispensabile l'informatizzazione del sistema.

Per il 74% del campione coinvolto nell'indagine la formazione è uno strumento utile per affrontare la crisi. La formazione e l'aggiornamento sono considerati elementi fondamentali per il superamento della crisi, per la qualificazione dei servizi e soprattutto per affrontare i cambiamenti in maniera competitiva. Le aree per le quali la formazione è sempre più necessaria sono: marketing e commerciale (23,31%), aree professionali (22,05%), qualità, ambiente e sicurezza (9,80%), Web 2.0 e software gestionali (8,21%), Front-Office (7,48%), risorse umane e management (6,89%) area amministrativa (5,70%), servizi tecnici e manutenzioni (4,37%). Rilevante il dato che mostra che per il 10,79% delle aziende per tutte le aree sopracitate la formazione è necessaria.

È ancora una volta l'area del marketing e del commerciale ad essere vista come quella in cui si deve maggiormente investire per essere competitivi. La maggioranza del campione coinvolto sceglie, come metodologia formativa più adeguata, la formazione a distanza ed on-line (31,43%), la formazione solo nel luogo di lavoro (20,56%), il confronto in gruppo abbinato a momenti di formazione individuale (18,03%). Sceglie l'opzione "altro" l'11,87% delle aziende, l'8,33% riterrebbe invece utile l'organizzazione di seminari improntati prevalentemente sull'intervento di esperti del settore di riferimento, il 5,98% indica nella formazione in aula e nel luogo di lavoro la metodologia formativa migliore. Infine, il restante 3,80% preferisce la formazione solo in aula.

Si sente parlare di criticità e momento di cambiamento, di innovazione, di aumento dell'uso delle tecnologie, di qualità dei servizi. Anche la formazione richiede la sua profonda riflessione, il 74% del campione la definisce "indispensabile". Se da una parte sono ancora i costi di gestione a pesare sulle aziende e ad essere visti come elementi che impediscono lo sviluppo, dall'altra parte le aziende parlano dell'importanza di una nuova forma di promozione, di una maggiore attenzione da dare al turista nonché di un'esigenza crescente di studio dei nuovi mercati ed innovazione, di qualificazione del personale e di formazione continua.

Nell'era del turismo globale la formazione resta fondamentale per facilitare l'adattamento al nuovo e per rispondere al meglio alle esigenze del turista sempre più attento al giudizio e pronto a valutare in base al suo "vivere" il viaggio. Il calo di presenze, i costi elevati e l'incapacità di fare previsioni sono considerate le difficoltà maggiori incontrate nell'ultimo periodo; elementi questi che hanno in parte generato la riduzione del personale o del suo orario di lavoro: è l'area della sala-bar che ha subito il calo maggiore.

Tuttavia intravedono possibilità di cambiamento positive, il 75% del campione preferisce parlare di mutamento piuttosto che di crisi, che possono essere sfruttate se si ha una profonda comprensione del momento, se si attuano politiche specifiche per il turismo, se si integrano le politiche attive (formazione) a quelle passive (sostegni al reddito e finanziamenti).

La formazione è utile soprattutto se è volta a stimolare l'innovazione e a migliorare i servizi, proprio per questo le aree in cui è maggiormente richiesta sono quelle legate al marketing, web marketing e commercializzazione e quelle relative alle aree professionalizzanti (cucina, sala, bar, piani, ricevimento...) per sviluppare maggiori competenze legate al ruolo. Tuttavia anche la formazione deve innovarsi, deve essere più flessibile, maggiormente ancorata alle esigenze delle aziende e dei lavoratori e pronta ad utilizzare metodologie più snelle, interattive, il 33,41% del campione sostiene di privilegiare la formazione a distanza ed on-line, ribadendo l'impatto positivo che ha avuto il web 2.0 anche nelle metodologie didattiche.

Per continuare ad essere competitivi, soprattutto in un momento di grande mutamento come quello attuale, occorre fare in modo che i servizi siano di qualità, sostenibili dal punto di vista ambientale e completi per dare risposte sempre più attente alle esigenze ed aspettative del turista. Conoscenza delle opportunità del networking, capacità di comunicazione e di lettura dei mercati, sono le competenze innovative richieste agli operatori, a fianco delle caratteristiche di professionalità e di preparazione per le posizioni professionali classiche.

La mobilità delle persone è forse il fenomeno antropologico più rilevante della contemporaneità. Il viaggio da sempre è metafora di esplorazione, di ricerca della conoscenza, di contatto con qualcosa che sia "altro da Sé". La globalizzazione ha avuto senz'altro un impatto notevole sul turismo contemporaneo, facendolo diventare un fenomeno di massa. Questi dati ci autorizzano a pensare che nel settore turistico ci possano essere dei margini di innovazione piuttosto ampi. La comunicazione e la percezione di un territorio possono finalmente discostarsi dagli stereotipi ormai sedimentati nell'immaginario collettivo e riposizionarsi sul mercato delle destinazioni con una nuova immagine. Web 2.0, contenuti digitali, nuove modalità di visita alla città rappresentano la risposta ai problemi di sostenibilità e comunicazione delle mete turistiche.

Secondo l'EBTT (Ente Bilaterale del Turismo Toscano) per continuare ad essere competitivi, soprattutto in un momento di grande mutamento come quello attuale, occorre fare in modo che i servizi siano di qualità, sostenibili dal punto di vista ambientale e completi per dare risposte sempre più attente alle esigenze ed aspettative del turista. Conoscenza delle opportunità del networking, capacità di comunicazione e di lettura dei mercati, sono le competenze innovative richieste agli operatori, a fianco delle caratteristiche di professionalità e di preparazione per le posizioni professionali classiche.

Dall'analisi della domanda di personale da parte delle aziende associate e che si rivolgono all'Ente Bilaterale del Turismo Toscano per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro (dati parziali 2009), emerge che il settore maggiormente richiesto è quello della sala-bar, seguito dalla cucina e poi dal ricevimento. La domanda è ancora concentrata in un gruppo ristretto di professioni: camerieri, cuochi e aiuto cuochi, addetti al ricevimento, baristi e cameriere ai piani. Poche le richieste di figure tecniche e ad elevata specializzazione che probabilmente continuano a essere reclutate attraverso canali diversi. Spesso non viene fatta una richiesta specifica relativa al titolo di studio del candidato, quando ciò avviene sono richiesti titoli specifici del settore turismo, principalmente il diploma alberghiero, quasi nulla la richiesta di laureati.

Quello che è fondamentale per le aziende è l'esperienza specifica del candidato on the job, anche per i profili professionali medio- bassi è spesso richiesta un' esperienza di almeno 2 o 3 stagioni nella mansione ricercata. Siamo di fronte ad una stagione estiva sempre più corta, le aziende cercano personale, lo selezionano ma aspettano ad assumerlo, vogliono la certezza delle prenotazioni e nella maggior parte dei casi i contratti offerti sono relativi ai soli mesi di giugno, luglio e agosto.

(Osservatorio Regionale del Turismo in Toscana, Regione Toscana – “Analisi dei fabbisogni formativi e professionali in Toscana 2009” – Firenze, 2009)

9.3) FORMAZIONE E TURISMO-RISTORAZIONE NEL 2010

L'indagine 2010 dell'Osservatorio Regionale del Turismo in Toscana è stata svolta dai tre Enti Bilaterali del Turismo (EBCT - Confesercenti, EBIT - Confindustria, EBTT - Confcommercio) che operano sul territorio toscano. La metodologia adottata per l'indagine è stata quella della somministrazione di un questionario on-line strutturato, inviato a tutti gli associati dei tre Enti. L'indagine ha avuto come obiettivo quello di conoscere gli elementi innovativi nel settore, soprattutto alle competenze emergenti, alle nuove professionalità richieste ed all'utilizzo delle nuove tecnologie. L'indagine ha riguardato strutture di ogni tipologia turistica, compresi bar e ristoranti, nelle varie province della Toscana.

Relativamente alle competenze emergenti, il 45% del campione coinvolto nell'indagine ha risposto che le competenze emergenti per operare nel settore turismo sono quelle legate alla conoscenza delle lingue dei nuovi paesi emergenti ed alle loro abitudini, seguite dal 43% da quelle legate al web 2.0 ed all'utilizzo delle nuove tecnologie sia per la promozione che genere. Al terzo posto invece, con il 38% viene segnalata la conoscenza del territorio seguita poi dalle tecniche di vendita 27%, dal revenue management 18%, dalla conoscenza dei prodotti tipici 17% e infine il 5% segnala altre competenze. Ovviamente le percentuali legate a questa domanda cambiano se si analizzano solo le risposte degli alberghi in cui sono il web 2.0 ed il revenue management che vengono considerati fondamentali, a differenza dei pubblici esercizi che puntano maggiormente sulle conoscenze del territorio e sulle lingue.

Nella domanda dedicata invece alle Toscana all'interno del nuovo sistema regionale delle competenze, che sostituisce il precedente criterio delle figure professionali ed individuano le competenze chiave di ogni professionalità permettendo di definirne i relativi percorsi formativi, il 63% del campione ha risposto di non conoscerle mentre il 37% ha risposto positivamente. Il campione ritiene invece che esistano maggiori competenze e professionalità. Quelle che vengono segnalate sono quelle che operano prevalentemente nel settore termale e del benessere tra cui una figura più complessa che ha il compito di orientare alla conoscenza dei vari percorsi dando le informazioni precise sullo sport, sul termale, sul biologico, ecc. Vengono inoltre segnalate figure quali: l'esperto nel marketing del prodotto tipico e biologico, l'esperto di turismo sostenibile, l'esperto di web marketing e marketing 2.0.

Altra domanda, per poter indagare circa il rapporto con gli istituti turistico che il 61% del campione dichiara di non avere conseguito un diploma presso gli istituti turistico/alberghieri né di avere dipendenti provenienti da questa tipologia di studi che un tempo era determinante per operare nel settore. Solo il 39% dichiara di avere un diploma di un istituto o turistico o alberghiero o di avere dipendenti assunti provenienti da tali istituti.

Importante, al fine di valutare la validità della tipologia di progetto che s'intende presentare, è la risposta alla domanda: Pensa che sia importante avere delle esperienze professionali/formative all'estero? Il campione ha una posizione molto netta infatti l'87 aziende e dei lavoratori rispondono che le esperienze formative e/o professionali all'estero sono determinanti per lavorare in un settore come il turismo mentre solo il 13 risponde di no. La maggioranza di coloro che ritengono fondamentali le esperienze all'estero sono aziende e lavoratori del settore alberghiero mentre i pubblici esercizi lo ritengono un elemento meno importante.

Relativamente alla conoscenza delle lingue, ritenuta strategica per un'azienda competitiva che opera nel turismo, il 10% del campione dichiara di non conoscere/parlare nessuna lingua o di avere personale all'accoglienza che non parla nessuna lingua. Il 34% del campione risponde che le lingue parlate in media da chi opera nell'area accoglienza/ricervimento sono due, il 25% dice che sono tre, il 20% solo una lingua, l'8% quattro lingue ed un 3% del campione ne segnala oltre 4. Se si considera che le lingue sono ritenute rilevanti dalla stragrande maggioranza del campione e strategiche anche per attrarre nuovi mercati, il 10% del campione che dichiara di non parlare neanche una lingua sommati al 20% che ne parla solo una, sono ancora una percentuale troppo alta.

Chiedendo invece agli operatori quali sono le lingue emergenti che dovrebbero essere conosciute, il dato mostra che il 51% del campione vorrebbe parlare o vorrebbe che fosse conosciuta dagli operatori del ricevimento/accoglienza la lingua russa seguita dal 30% di "altre lingue" rispetto a quelle presenti nella lista fornita e specificando nel campo inglese e tedesco. Al terzo posto la lingua cinese 26%, seguita da 18% della lingua giapponese, 17% della lingua araba e 14% Interessante vedere come, se i dati vengono analizzati per il solo settore alberghiero diventano più importanti la lingua cinese, russa e giapponese mentre per i pubblici esercizi, che segnalano "altro", rimangono determinanti l'inglese ed il tedesco ed infine i campeggi segnalano l'olandese. Andando ad intervistare il campione in merito a quale progetto speciale per il turismo si potrebbe sviluppare in Toscana coinvolgendo aziende e lavoratori, il campione ha risposto nell'ordine che vorrebbe sviluppare progetti legati al 53% turismo enogastronomico, 47% turismo ambientale sostenibile, 35% turismo on-line ed utilizzo delle nuove tecnologie, 17% turismo accessibile, 14% turismo mare e pesca, 9% turismo nautico ed infine il 4% "altri tipo di progetti".

Il campione dimostra di conoscere molti degli strumenti di ultima generazione per la promozione dei servizi e per l'organizzazione del lavoro. Al primo posto ancora il sito web 83%, seguito dal social network face-book 62%, dal blog 26%, dal forum 18%, da twitter 14%, linkedIn 10% ed infine altri canali per il 7% del campione.

Ma parlando di punti di forza per aziende competitive, il 72% del campione risponde che il punto di forza per soddisfare al meglio le esigenze del cliente è ancora il rapporto qualità/prezzo, seguito

dalla presenza di operatori che parlano lingue straniere 42%, da aziende ed operatori bene inserite/i nel contesto territoriale e con conoscenza del territorio e dei suoi prodotti 32%, dall'offerta di servizi aggiuntivi 25%, dalla presenza dell'azienda e il 5% sceglie l'opzione "altro" specificando prenotazione e biglietti gratis per musei, rapporto umano ed ospitalità, parcheggio, creazione viaggi individualizzati.

(Osservatorio Regione del Turismo in Toscana 2011 – "Analisi dei fabbisogni formativi e professionali in Toscana 2010" – Firenze, 2010)

10) LE CRITICITA' DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE DA UN'INDAGINE CAMPIONARIA INTERREGIONALE

L'indagine dei fabbisogni formativi è uno strumento strategicamente fondamentale per ottenere un quadro esaustivo delle necessità formative di un contesto vario nelle sue componenti territoriali ed eterogeneo per provenienza del personale. L'indagine qui citata è stata preparata tenendo conto delle richieste e delle necessità che il contesto turistico presenta anche alla luce della variazione di modalità di viaggio legate allo sviluppo dei siti web per la vendita online di pacchetti e alla crisi economica che inizia a farsi sentire. La rilevazione è stata svolta nel 2009 su di un campione rappresentativo (250 persone addette a servizi nel settore del turismo, di cui 80 in ristoranti) ubicato in 3 regioni (Toscana, Lazio, Veneto).

Il risultato conferma l'intuizione che gli aspetti legati al rapporto con il cliente (quindi competenze di comunicazione e linguistiche) sono quelle ritenute prioritarie per interventi di formazione. Si sono prese in esame le difficoltà che le strutture hanno nel recepire figure formate e competenti nei propri settori. L'esame ha permesso di avere uno spaccato sufficientemente rappresentativo, anche se sviluppato su un campione piccolo di aziende.

La formazione pur essendo diffusa, viene effettuata in modo frammentario, infatti molte strutture non effettuano formazione organizzata all'interno della propria realtà ma si rivolgono a corsi che trovano su tutto il territorio nazionale. Per quelli specializzanti la tendenza è anche quella di emigrare fuori regione. La formazione aziendale è rivolta prevalentemente per soddisfare esigenze congiunturali più che far parte di una programmazione strutturata, sviluppata in base ad obiettivi in precedenza individuati dall'impresa. E' da sottolineare come la formazione venga spesso vissuta come un "obbligo di legge" dal momento che esistono una serie di adempimenti obbligatori quali la formazione in materia di sicurezza del lavoro, quella per l'igiene degli alimenti, quella per il primo

soccorso, quella per l'antincendio, che devono essere svolti ed aggiornati.

Ogni struttura ha comunque evidenziato l'importanza della formazione come fattore determinante per aumentare la competitività e nel contempo la difficoltà nel realizzare una progettazione a medio e lungo termine e di integrare la formazione quale strumento strategico per la crescita o la buona organizzazione degli staff.

Approfondendo i motivi delle risposte si evidenziano gli aspetti seguenti:

a) Le strutture per la ristorazione sono generalmente di piccole dimensioni, mentre i campeggi e gli ostelli presentano staff più numerosi e con un numero di posizioni e mansioni più elevato; in entrambi i casi si è comunque verificato come la difficoltà nel realizzare piani formativi organizzati sia legata non solo alla mancanza di strutture interne specificatamente dedicate all'attività ma anche alla difficoltà di distogliere il personale dal proprio lavoro ordinario per sottoporlo agli interventi formativi.

b) Esistono delle difficoltà legate al recepimento di fondi e risorse necessari a realizzare una formazione di qualità, soprattutto in momenti di congiuntura negativa come questi (anche le previsioni per il 2010 non sono del tutto confortanti). La formazione finanziata da parte di erogatori pubblici è ritenuta interessante però non ha potuto creare un sufficiente sviluppo a causa delle difficoltà burocratico-amministrative di accendere ai bandi stessi e alle difficoltà di coincidenze temporali tra le esigenze delle strutture e la possibilità di svolgere direttamente l'attività.

Nessuna delle strutture oggetto di indagine ha un responsabile per la formazione, così come non sono state riscontrare figure addette alla ricerca di finanziamenti o contributi per le attività formative. Le strutture che appaltano servizi a società esterne tendono a non preoccuparsi neppure della formazione obbligatoria, senza considerare le implicazioni normative legate all'utilizzo di personale non adeguatamente formato. Naturalmente questa situazione, in cui la formazione svolta in modo organizzato e programmato non è strutturata, si riflette in modo importante sulla intensità con cui la si realizza. Infatti, la maggior parte degli intervistati ha sostenuto solo un corso di aggiornamento o perfezionamento (molto probabilmente legato ad obblighi normativi).

Interessante rilevare come, nonostante i gestori ritengano ormai la formazione un fattore competitivo, si stenti a trovare la piena disponibilità ad investire tempo e risorse non solo economiche in questo settore. Lo spaccato scaturito dal campione lo troviamo molto in linea rispetto ad indagini effettuate da realtà più grandi quali lo studio della Regione Toscana.

Se si vuole riassumere le peculiarità evidenziate dall'indagine si può dire:

- che gli intervistati sono consapevoli dell'importanza della formazione per la crescita delle proprie competenze;
- le imprese si rivolgono prevalentemente a strutture esterne specializzate per fare formazione di qualità;
- le imprese molte volte sono bloccate nel fare formazione perché rivolgendosi all'esterno questa attività costa;
- sono comunque interessate a forme di finanziamento sulla formazione anche se ritengono che i bandi presenti sono spesso difficili da applicare direttamente;
- la formazione molte volte risponde a necessità contingenti e non da piani un po' più a lungo termine.

(SeTI Cooperativa – "Indagine sui fabbisogni formativi" – Prato, 2009)

11) RISTORAZIONE E PROFESSIONALITA', UN BINOMIO ORMAI INSCINDIBILE

La branca "attività dei servizi di alloggio e ristorazione" regionale ha avuto nel 2009 un'incidenza del 5,8% sul totale imprese, evidenziando un'importanza maggiore di quella corrispondente a livello nazionale, pari al 5,4%. Ciò denota il grande peso del settore della ristorazione nell'economia della Toscana.

La recessione che ha interessato l'economia internazionale si è fatta sentire anche sul sistema economico toscano, nel quale si sono intensificate le tensioni sul mercato del lavoro. Sulle attività del terziario ha continuato a pesare l'insoddisfacente andamento della spesa per consumi delle famiglie. Sebbene in misura più contenuta che a livello nazionale, anche nell'ultimo trimestre del 2009 si sono contratte in Toscana le vendite del commercio al dettaglio. In recupero sono apparse le vendite di prodotti alimentari, mentre un netto arretramento hanno mostrato ancora un volta le vendite di prodotti non alimentari.

L'Ente Bilaterale Turismo Toscana ha realizzato nella primavera 2008 una rilevazione su un campione di circa 200 imprese toscane del turismo, tra le cui risultanze è richiesta maggiore professionalità agli addetti ricevimento, ai camerieri, ai baristi ed al cameriere ai piani. In sintesi, tra le macro-tendenze che stanno affermandosi nel comparto turistico a livello regionale, si sta assistendo all'esigenza del mercato di dotarsi di strumenti in grado di affermare e controllare la gestione in qualità delle imprese e dei servizi erogati; ciò comporta, sul piano imprenditoriale, di operare nel campo di una formazione improntata ad un forte grado di managerialità; sul piano delle professioni, di attuare le normative regionali già esistenti per garantire la massima professionalità.

Tra le figure professionali sulle quali indirizzare prioritariamente la programmazione formativa toscana stanno le seguenti, attinenti al settore della ristorazione: a) Qualifica professionale - cameriere, barista, commis di bar, cuoco, aiuto cuoco, cuoco capo partita, pizzaiolo; b) Diploma di istruzione o specializzazione – maitre, sommelier, chef de rang; c) Istruzione tecnica superiore o post diploma o specializzazione – tecnici incoming turistico; d) Laurea: responsabili di servizi d'incoming turistico. L'indagine dell'Osservatorio Regionale del Turismo in Toscana nell'anno 2009 evidenzia aspetti interessanti per il nostro progetto. Il questionario ha avuto come obiettivo quello di conoscere i fabbisogni formativi e professionali a partire dall'analisi del contesto e dei mutamenti in atto nel settore.

Non solo, ma il miglioramento e arricchimento professionale sono considerati elementi fondamentali anche per il superamento della crisi, per la qualificazione dei servizi e soprattutto per affrontare i cambiamenti in maniera competitiva. Tra le aree per le quali la formazione è sempre più necessaria stanno le "aree professionali" (22,05%), cioè cucina, sala e bar.

La professionalizzazione diffusa a tutti i livelli del settore turistico-alberghiero, compresi gli addetti nell'area del Food & Beverage (barman, addetti al servizio ristorante o di prima colazione, cuochi/chef, ecc.), rappresenta, di conseguenza, non solo una colonna portante della qualità per il sistema alberghiero italiano, ma la possibile risposta a prossime e future crisi nei consumi da parte della domanda turistica dovuta all'attuale situazione di incertezza finanziaria globale grazie all'effetto-leva esercitato sulla fidelizzazione del cliente: la concorrenza tra strutture ricettive e tra

i sistemi territoriali in cui esse sono insediate si baserà sempre più sulla qualità della preparazione professionale degli operatori, anziché sui prezzi.

Gli esperti raccomandano quindi che gli hotel e le catene alberghiere italiane – anche di dimensioni medio-piccole – inizino a destinare risorse specifiche adeguate per programmi mirati alla formazione e all’aggiornamento professionale delle proprie risorse umane.

* * * * *

APPENDICE 1 – PROSPETTIVE DEL MERCATO DEL LAVORO REGIONALE

Le stime Irpet prevedono che nel 2011 il tasso di disoccupazione dovrebbe scendere al 6,6%, quindi ancora su livelli superiori alla situazione precedente la crisi. Più in generale, gli effetti della caduta del prodotto sul mercato del lavoro sarebbero stati più intensi se non si fossero verificati tre fattori: 1) ampio ricorso alla cassa integrazione; 2) un'evidente caduta della produttività (il cd. labour hoarding): nel 2009 la caduta del valore aggiunto (5,0 punti) è stata ripartita secondo una flessione delle ore complessivamente lavorate del 2,4% ed una contrazione della produttività del 3%; 3) una caduta delle ore lavorate pro capite.

In generale questi tre elementi hanno permesso di preservare molti posti di lavoro, ma la flessione della produttività è avvenuta a costo di una riduzione dei margini di profitto delle imprese. Ne deriva il rischio che l'aggiustamento del mercato del lavoro non sia terminato, sebbene alcuni segnali potrebbero indurre a pensare che il peggio sia passato. A partire dal secondo trimestre 2010, inizia, infatti, ad emergere una ripresa delle assunzioni (che, nei dati più recenti del III trimestre tocca il +10,3% rispetto allo stesso trimestre del 2009), presente nel settore industriale, anche con modalità di assunzione stabile. Si tratta di una conferma del recupero in atto nei livelli di attività -che coincide anche con la flessione nelle richieste di CIG in deroga- la cui incidenza positiva sul livello di disoccupazione tuttavia non sarà immediata.

Alla fine del 2009, pertanto, il quadro che emerge dagli andamenti del mercato del lavoro toscano presenta un impatto crescente della crisi esplosa nella seconda metà del 2008. Pur manifestando effetti negativi in tutti i settori dell'economia toscana, essa colpisce in particolare l'apparato manifatturiero della regione e mette a rischio una quota rilevante di posti di lavoro industriali, con ripercussioni che oggi sono parzialmente attenuate solo dagli interventi assolutamente rilevanti della cassa integrazione guadagni, che attualmente mantengono nell'occupazione migliaia di lavoratori sospesi. Dunque, i segnali di arresto della crisi, e di timida ripresa che ad inizio 2010 emergono sul versante degli andamenti produttivi, sono ben lontani da prefigurare, nel breve periodo, significative ripercussioni in termini di ripresa dell'occupazione e di riassorbimento della disoccupazione.

Dal quadro di sintesi degli strumenti esistenti emergono con chiarezza i rilevanti effetti negativi della mancanza di politiche del lavoro basate su adeguati meccanismi operativi ed interventi strategici di lungo respiro. Si pensi al fatto che dalle stime effettuate sui risultati delle indagini sulle forze di lavoro, al netto degli interventi in deroga, risulta che circa il 13% della forza lavoro occupata nel settore privato (130.000) sarebbe privo delle minime coperture assicurative; questo pone un evidente problema strutturale che dovrà essere affrontato al termine degli interventi in deroga. In un contesto siffatto sorgono due rischi elevati: 1) da un lato quello di sostenere con azioni di contenimento posti di lavoro resi obsoleti dalla dinamica tecnico-economica, 2) dall'altro quello di depotenziare oppure ostacolare forme di reimpiego strategico di competenze che vanno perdute e difficili da reimpiegare.

La precedente affermazione trova parziale conferma nei dati relativi alle potenzialità di occupazione per le persone laureate, che in Toscana soffrono di una situazione di relativo

svantaggio rispetto ai diplomati (tassi di disoccupazione rispettivamente di 4,6% e 4,2%). Ciò avviene in presenza anche di fenomeni di discriminazione di genere, che interessano il mercato del lavoro più in generale, data l'elevata percentuale di donne disoccupate e discriminate anche in base al genere, all'età e ai titoli di studio.

Esiste anche un aspetto che in un certo senso assimila la Toscana alle regioni del Nord, dal momento che i disoccupati di lunga durata costituiscono una quota sul totale superiore a quella rilevata in Emilia Romagna, ma i valori sono intermedi tra quelli del Veneto e della Lombardia. Ciò può essere interpretato come indicatore di un certo grado assorbimento dei disoccupati da parte del tessuto economico regionale, proprio per le caratteristiche indicate in precedenza (espansione del terziario e peculiari forme di impiego del lavoro).

La Toscana esprime, su scala ridotta, una tendenza strutturale del sistema italiano nel suo insieme. In breve, il potenziale di crescita e sviluppo di un'economia e di un sistema economico a qualsiasi livello si determina a partire dal grado di inserimento nella dinamica tecnico-economica globale. Le linee di trasformazione di un nuovo paradigma tecno-economico prevedrebbero: 1) beni e servizi che incorporano dispositivi per l'elaborazione delle informazioni; 2) combinazione di flessibilità strutturale e operativa, innalzamento del livello tecnico-scientifici degli input; 3) sistemi produttivi riconfigurabili. Da essi sarebbe necessario partire per elaborare strategie non effimere di cambiamento della debolezza strutturale del sistema nazionale e regionale. Una riflessione specifica, viene pertanto dedicata al modello di crescita debole, italiano, che riguarda in pieno anche la Toscana.

Quali sono i fattori esplicativi del modello di crescita debole, che ha caratterizzato negli ultimi anni l'Italia e la Toscana? Il quesito ne nasconde in realtà un altro: come mai l'incremento dell'occupazione realizzatosi dalla fine degli anni '90 si è unito ad una bassa crescita della produttività del lavoro?

La risposta ai due quesiti richiede che si indaghi sulla natura e l'entità dei processi di cambiamento da cui sono stati investiti il Paese e la nostra regione. In primo luogo, in seguito all'introduzione di misure per la flessibilizzazione dei rapporti di impiego (dal pacchetto Treu del 1997 in poi), si è a livello nazionale consolidata una vera e propria tripartizione del mercato del lavoro: 1) nucleo di insider, cioè lavoratori da più tempo impiegati con forme di protezione contrattuale storicamente acquisite; 2) segmento costituito dai nuovi ingressi, che hanno un grado notevolmente minore di garanzie; 3) fasce marginali, ovvero lavoratori -soprattutto stranieri- che svolgono attività con forme diffuse di irregolarità e in precisi settori (agricoltura, costruzioni, commercio e servizi alla famiglia).

Questa rappresentazione induce a mettere a fuoco un primo problema: perché i nuovi assunti hanno livelli retributivi inferiori a quelli di coloro che sono impiegati da maggior tempo, pur avendo superiori livelli di istruzione? Una riflessione sulla perdita di competitività del nostro Paese negli ultimi anni, induce a ritenere che la spiegazione vada individuata nella seconda di due possibili ipotesi: 1) i nuovi assunti svolgono le stesse mansioni dei già occupati, quindi la qualità della loro formazione è irrilevante; 2) il potere contrattuale di quelli che entrano nel mondo del

lavoro è minore, pertanto ottengono compensi più bassi pur in possesso di conoscenze più elevate.

Nell'orizzonte italiano la Toscana presenta alcune particolarità. Se da un lato -come altre regioni del Centro-Nord- essa è passata da una crescita intensiva (determinata da un aumento della produttività fino agli anni '90) ad una crescita estensiva (determinata soprattutto da un aumento dell'occupazione), dall'altro mostra delle specificità, attinenti ad un più accentuato processo di de-industrializzazione e ad un calo più marcato delle quote di export. Ciò induce a ritenere che nel tessuto economico regionale siano stati posti in essere comportamenti differenziati, nel senso che le spinte alla base della tradizionale capacità esportativa siano diventate progressivamente più deboli di altre maggiormente orientate al mercato interno.

In tal caso il depotenziamento delle competitività internazionale potrebbe derivare dalla riduzione delle attività più dinamiche, sottoposte allo stress competitivo, e dal contemporaneo ampliamento di altre attività meno esposte alla turbolenza della competizione globale. L'esame delle diverse componenti della dinamica del PIL e lo spazio conquistato da particolari attività terziarie spinge ad ipotizzare che le peculiari modalità di espansione dei servizi costituiscano un ambito rilevante per comprendere alcune specificità della dinamica regionale.

Ed infatti, l'analisi del cambiamento strutturale sulla base delle unità di lavoro mette in luce che nel corso degli anni alla contrazione dell'industria non si è sostituito uno spostamento verso attività a maggiore valore aggiunto. Questo fatto, unito alla prevalenza di impieghi in comparti a minore produttività del lavoro, può aiutare a comprendere come il sistema economico-produttivo regionale stia attuando -già da prima della crisi odierna- strategie prevalentemente di natura difensiva, ovvero di ricerca di aree relativamente più immuni dalla concorrenza rispetto ad ambiti esposti alla competizione.

A tutto ciò va poi aggiunto che il processo di deindustrializzazione e quello di terziarizzazione mostrano elementi di particolare accentuazione e debolezza, i cui presupposti strutturali sono individuati in:

1) piccola dimensione aziendale e tradizionale specializzazione produttiva; 2) sviluppo di attività terziarie di natura più tradizionale (piccole attività commerciali, alberghi ristoranti e trasporti, settore pubblico) e minore dotazione di componenti legate all'industria (servizi ad alta intensità di conoscenza); 3) limitata incidenza dei settori ad alta e medio-alta tecnologia, che pure si sono ampliati nel corso degli anni più recenti. In definitiva, quindi, emerge una linea interpretativa che si incentra sull'insufficiente cambiamento strutturale realizzatosi in Toscana e sul consolidarsi di distorsioni in termini di strategie di risposta ai cambiamenti indotti dalle pressioni competitive ben prima dell'attuale processo di crisi.

Questa tesi è confermata da un esercizio statistico, attraverso il quale si è cercato di stimare i mix di fattori settoriali (industria-terziario, dimensione, tipologie di beni e servizi) alla base di un'aggregazione di cinque tipologie di beni e servizi in filiere per: consumatori residenti, investimento, export, turismo, esigenze della collettività. Emerge un quadro coerente con la precedente tesi interpretativa: l'indebolimento della capacità esportativa è evidente, dato lo spostamento piuttosto limitato verso beni a maggior contenuto tecnologico e di conoscenza. Al

tempo stesso vi è una marcata espansione di attività che fanno ampio uso di apporti funzionali di livello qualitativo non elevato.

In prospettiva, un altro tema rilevante è la domanda debole di lavoratori istruiti e da un'offerta piuttosto contenuta. Questo fenomeno in realtà si colloca in un quadro il cui tratto più rilevante non è tanto la disoccupazione intellettuale (mismatch quantitativo), ma l'inattività (intesa come mancata ricerca di un lavoro), la precarietà (il 19% degli occupati ha un contratto di collaborazione e il 26% un contratto a tempo determinato), la sottoccupazione (che colpisce il 32% dei laureati occupati), tutti fenomeni che indicano, per i laureati, un processo di transizione scuola-lavoro particolarmente complesso. Negli ultimi decenni si è infatti verificato, oltre a una crescente disoccupazione intellettuale, un aumento della precarietà dell'occupazione, data la diffusione di forme flessibili di impiego e trattamenti retributivi inferiori a quelli ottenuti da coloro che ricoprono analoghe posizioni nell'organico permanente.

Anche se il processo di scolarizzazione è frenato, il sistema scolastico e universitario produce più laureati di quanti il sistema produttivo sia in grado di assorbirne. Una delle ragioni che spiega la capacità dei giovani laureati di tollerare queste difficoltà è proprio la loro composizione di genere, sempre più squilibrata, come abbiamo visto, verso la componente femminile, che ha lauree anche più deboli degli uomini ed un diverso modo di adattarsi al contesto. Le giovani laureate sono più disposte ad accettare lavori senza pieni diritti. Esse combinano una presenza più lunga in lavori precari e sommersi, l'attesa di un "buon lavoro", la cura dei figli piccoli. Per questo motivo la presenza delle laureate nella registrazione dell'ISTAT delle forze di lavoro appare sempre più concentrata nelle età adulte e mature. Da un tasso di non partecipazione al mercato del lavoro intorno al 16% le laureate passano fra i 44 e i 59 anni ad un tasso di non partecipazione inferiore al 10%.

E' in questo quadro che si spiega, presumibilmente, la dimensione ancora contenuta della fuga di cervelli, che sarebbe altrimenti di dimensione più consistente. Il 9% dei laureati occupati si sposta comunque dalla Toscana, soprattutto verso altre regioni del Centro-Nord italiano. Il quadro toscano potrebbe, però, subire dei cambiamenti, in direzione di un aumento della disoccupazione e della fuga all'estero, se il numero dei laureati e delle laureate continuerà ad aumentare, spostandosi verso lauree più forti, e se il sistema economico regionale non riuscirà a collocarsi su livelli più elevati di assorbimento di capitale umano qualificato. L'insieme degli elementi essenziali, emersi nei capitoli del Rapporto, compone un quadro coerente dell'evoluzione di lungo periodo dell'economia regionale, il cui potenziale produttivo esprime da tempo un indebolimento progressivo degli elementi basilari, in seguito ad una discrasia tra le sue caratteristiche fondamentali e le proprietà assunte dalla dinamica tecnico-economica a livello internazionale. Su queste basi si innestano processi specifici di domanda e offerta di lavoro, le cui composizioni ingenerano crescenti problemi di mismatch quantitativo e qualitativo. La crisi odierna produce, quindi, effetti negativi apparentemente temperati dall'azione degli ammortizzatori sociali, ma che possono generare conseguenze molto negative sul piano strutturale.

Con attenzione specifica al segmento femminile del mercato del lavoro, indicare previsioni, a fronte della fragilità della ripresa attuale, è evidentemente esercizio difficile, ma si può segnalare,

per i prossimi mesi, sulla scorta dei dati di varie fonti, che alcuni spunti di ripresa nel settore manifatturiero possono oggi portare ad un'attenuazione del ricorso agli AA.SS. Ciò si verifica però in presenza di una domanda di lavoro (assunzioni) ancora molto debole, anche se meno negativa che nel recente passato. Il recupero, specialmente per il lavoro femminile, si prospetta quindi lungo e difficoltoso, anche se un ruolo decisivo può avere la buona tenuta del sistema terziario della regione.

Le principali criticità sono emerse dall'inizio del 2009, con la brusca flessione della domanda di lavoro e la perdita di posizioni lavorative con contratti temporanei. Un pesante limite strutturale deriva dall'esistenza della debole corrispondenza tra offerta di lavoro femminile qualificata e tipologia della domanda, insufficiente nelle sue componenti qualificate. L'espulsione dall'occupazione di donne in età matura implica un sistema di incentivi e interventi attivi mirati al reimpiego di non semplice articolazione. In sostanza, lo sviluppo della crisi, come detto, rende necessario un adeguamento delle politiche e degli strumenti, quale quello perseguito col Patto. Alcuni elementi di successo sono tuttavia ravvisabili in vari aspetti degli interventi effettuati: un supporto all'occupabilità tramite gli incentivi alle assunzioni del il Fondo per l'occupazione femminile, l'utilizzo di uno strumento flessibile come la Carta ILA, le attività di accoglienza, orientamento e riqualificazione gestite dai Servizi per l'Impiego. In definitiva, anche quando non ne è scaturita un'occupazione stabile, essi hanno contribuito a mantenere in posizione attiva donne che hanno perso il lavoro e che rischiavano lo scoraggiamento e il ritiro nell'inattività o nel lavoro sommerso.

Non possiamo dire se gli incentivi all'occupazione sono effettivamente una leva che motiva all'assunzione oppure uno strumento che premia chi comunque avrebbe assunto. Riteniamo però, che in un momento di crisi come quello attuale, anche semplicemente motivare una stabilizzazione che sarebbe potuta comunque avvenire, ma essendoci un contributo si verifica anticipatamente sia comunque un successo. Come si è prima indicato il set di strumenti per l'occupabilità femminile ha fatto leva sia su elementi nuovi che su progettazione e programmazione ex novo, per fronteggiare le specifiche emergenze della crisi.

La Regione Toscana ha intenzione di finanziare progetti che prevedano l'introduzione, a seguito di accordi delle organizzazioni sindacali comparativamente maggiormente rappresentative, del part-time a tempo indeterminato volontario nelle organizzazioni del lavoro che determinino un incremento occupazionale. La Regione Toscana si è impegnata a favorire iniziative finalizzate a promuovere nelle organizzazioni del lavoro modalità organizzative che agevolino la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

(ISFOL – “Mercato del lavoro e politiche di genere 2009-2010. Contesto regionale Toscana” – Roma 2010)

APPENDICE 2 – FOCUS SU UN SISTEMA LOCALE DELLA RISTORAZIONE: LA PROVINCIA DI GROSSETO

L'importanza del turismo per l'economia grossetana è testimoniata dai dati relativi alla numerosità imprenditoriale, al valore aggiunto, agli addetti ed alle previsioni di assunzione. Nel turismo sono ricomprese, oltre alle attività economiche relative agli alberghi, campeggi, agenzie di viaggi, operatori ed assistenza turistica, organizzazione di convegni e fiere, anche quelle che in questa ricerca interessano direttamente, vale a dire ristoranti e mense.

Un approccio di tipo strategico ad un Sistema Turistico Integrato di qualità e alla sua operatività non può prescindere da una riflessione sulle tematiche connesse alle risorse umane ed alle professionalità turistiche che sono necessarie per un suo sviluppo competitivo e conseguentemente sull'opportunità di programmare al riguardo specifici piani di azione. Il riferimento non va solo alla formazione scolastica di base, ma ad un insieme di attività mirate agli operatori turistici sia per garantirne un aggiornamento continuo, sia per favorire la nascita di nuove competenze e figure professionali che rispondano alle attuali sollecitazioni del mercato turistico.

L'investimento sulle risorse umane, anche in termini formativi, è essenziale nella programmazione dello sviluppo del settore turistico, poiché le professionalità di cui di fatto si può disporre saranno gli attori di quelle direttrici d'intervento su cui la programmazione si basa. Occorre saper cogliere i fattori di mutamento e le nuove opportunità createsi in concomitanza con lo sviluppo tecnologico, quello legislativo e quello comportamentale del turista, per elaborare nuove proposte formative ed essere capaci di anticipare le tendenze del mercato.

La definizione degli interventi formativi deve coerentemente passare attraverso una preliminare individuazione sia delle nuove professionalità che delle nuove competenze professionali richieste dal settore turistico.

Da diversi anni il mercato del lavoro in campo turistico sta cambiando, fornendo sempre maggiori opportunità di sviluppo imprenditoriale, anche e soprattutto nel campo delle piccola imprenditoria; stanno diventando realtà, anche in conseguenza dell'emanazione del Testo Unico regionale sul turismo e del Protocollo Regionale Benvenuti in Toscana "Affittacamere/Bed and Breakfast" le possibilità di sviluppo di attività di gestione dei servizi di Bed&breakfast, così come sul piano delle consulenze, delle collaborazioni e della costituzione di micro-imprese, sono in costante incremento le richieste di esperti nel campo della programmazione incoming ed outgoing, dell'intrattenimento e gestione del cliente durante il soggiorno (esigenza particolarmente sentita in un settore in sviluppo come quello dell'agriturismo).

È importante precisare da subito che, parlando di professionalità, non è sufficiente chiedersi quali competenze tecniche formare, ma anche porsi in una prospettiva di mercato: professionalità oggi, in un'ottica competitiva, significa orientamento al turista e la sua efficacia è tale se colta dal turista. Non sono più sufficienti l'abilità e la capacità di fare il proprio lavoro, ma è fondamentale la relazionalità con il cliente, il quale esige sempre più di rapportarsi con "professionisti". Il passaggio

competitivo dalla singola impresa alla destinazione turistica e alle diverse forme di cooperazione sistemica, pone infine l'accento sulle professionalità del territorio, su quelle connesse alla gestione di network di impresa, oltre che su quelle che si riferiscono agli aspetti relazionali sia fra i diversi attori che – e soprattutto – fra impresa e cliente (customer satisfaction).

La programmazione degli interventi formativi

Tra gli obiettivi che l'Amministrazione provinciale di Grosseto pone alla base della programmazione degli interventi formativi sono i seguenti:

- garantire una costante crescita professionale degli operatori turistici del territorio, sia del settore privato che del settore pubblico, attraverso un aggiornamento continuo delle competenze in linea con le esigenze del mercato;
- formare nuove figure professionali turistiche, necessarie a soddisfare i requisiti di competitività;
- favorire la diffusione e il consolidamento della cultura turistica presso la comunità residente, quale essenziale requisito di accoglienza e ospitalità turistica.

Dal punto di vista della tipologia di figure professionali, mancando il dato di dettaglio provinciale, sappiamo però che il 73% delle professioni richieste ricade nel gruppo delle professioni qualificate delle attività turistiche ed alberghiere che – a livello nazionale - raggruppa soprattutto cuochi, camerieri, baristi e addetti all'accoglienza.

La ricerca svolta dal sistema camerale (Excelsior) segnala inoltre che: al 60% delle figure da assumere, è richiesta una specifica esperienza lavorativa nel settore;

- la variabile età non pare assumere grande importanza visto che soltanto nel 26% dei casi è richiesta una età inferiore ai 30 anni;
- nel 45% dei casi è esplicitamente previsto che gli assunti siano di sesso femminile nel 27% dei casi è indifferente, mentre nel restante 27% dei casi è esplicitamente previsto che si tratti di persone di sesso maschile.

Le tabelle tratte dalla rilevazione 2007 sui dati dei Centri per l'impiego provinciali, evidenziano che:

- Gli avviamenti al lavoro nel settore degli alberghi e ristoranti rappresenta il 16% degli avviati totali i quali, unitamente agli avviati dell'agricoltura, coprono da soli quasi il 33% dei flussi di lavoro provinciale intercettati dai Centri per l'impiego;
- Gli avviati nel turismo provengono per il 16% fuori provincia (il 16% degli outsider viene appunto per lavorare negli alberghi e ristoranti); gli extracomunitari pesano per il 12% sugli avviamenti in questo settore;
- Gli avviamenti con contratti a tempo Indeterminato (anche a orario ridotto), rappresentano il 19% mentre la restante parte è composta da altre tipologie di contratti;
- Le figure segnalate dai CPI per la loro difficile reperibilità sono: il cameriere, il barista, l'addetto reception, il cameriere ai piani, il cuoco, il pizzaiolo, il portiere di notte ed il bagnino.

Si rappresentano le indicazioni di maggiore rilievo ed immediata spendibilità ai fini della programmazione formativa a livello locale, che sono state proposte dai soggetti più rappresentativi del turismo maremmano.

a) Dal piano provinciale per il turismo

Le macro-tendenze che stanno affermandosi nel comparto, sono sintetizzabili come segue:

- Lo sviluppo delle reti telematiche e di Internet sta inducendo anche nel settore turistico enormi cambiamenti e sempre maggiori appaiono i fabbisogni per le imprese di operatori in grado di padroneggiare l'uso di Internet e delle reti.
- Si sta assistendo all'esigenza del mercato di dotarsi di strumenti in grado di affermare e controllare la gestione in qualità delle imprese e dei servizi erogati; ciò comporta, sul piano imprenditoriale, di operare nel campo di una formazione improntata ad un forte grado di managerialità; sul piano delle professioni, di attuare le normative regionali già esistenti per garantire la massima professionalità ad esempio nell'erogazione dei servizi di guida turistica ed ambientale, di addetto all'accoglienza e alle informazioni turistiche.

b) Excelsior

Le figure del turismo che concentrano le maggiori previsioni di assunzioni e contemporaneamente le maggior difficoltà di reperimento sono: cuochi, camerieri, baristi e addetti all'accoglienza.

c) EBTT:

- la formazione obbligatoria risulta essere quella per la quale vi è più bisogno formativo, soprattutto relativamente all'haccp ed alla L. 626; seguono i corsi di lingua inglese e tedesco ed i corsi per formare specifiche figure professionali;
- in merito a queste ultime, le più ricercate sono il cameriere, il barista, l'addetto al ricevimento, il cameriere ai piani, l'aiuto cuoco, il cuoco, la governante ed i facchini; sono presenti (anche se in misura minore) anche richieste di figure più qualificate come il capo partita, il maitre, il commis di bar e lo chef de rang;
- in particolare è richiesta maggiore professionalità agli addetti ricevimento, ai camerieri, ai baristi ed al cameriere ai piani;
- nelle strutture alberghiere le previsioni di assunzione riguardano soprattutto camerieri ai piani, addetti ricevimento, governanti e camerieri di sala;
- nelle strutture extra alberghiere prevalgono i camerieri di sala e gli addetti al ricevimento;
- nei pubblici esercizi e stabilimenti balneari si cercano prevalentemente camerieri di sala.

d) Centri Provinciali per l'Impiego

- Le figure segnalate dai CPI per la loro difficile reperibilità sono: il cameriere, il barista, l'addetto reception, il cameriere ai piani, il cuoco, il pizzaiolo, il portiere di notte ed il bagnino.

e) Maremma incoming

L'incoming è uno strumento per ideare, promuovere e commercializzare pacchetti turistici in grado di attirare i turisti sul territorio locale.

Le fasi del processo sono:

- Ideazione e configurazione del prodotto: identificazione dei target (segmentazione della potenziale clientela, soprattutto straniera, sulla base di gusti, preferenze e modalità di intendere il turismo), verifica dell'esistenza di una offerta turistica coerente con i target (ad esempio: turismo naturalistico, turismo gastronomico, turismo sportivo, turismo artistico culturale, ecc.), configurazione del pacchetto (in termini di: recettività alberghiera, servizi di trasporto, servizi di accompagnamento, servizi di assistenza alla fruizione).
- Commercializzazione e vendita del prodotto: il pacchetto così configurato può essere venduto utilizzando il canale dei tour operator (ingrosso) i quali si incaricano di venderlo al cliente finale; il canale della promozione via web, raggiungendo il singolo cliente interessato all'acquisto; il canale "educational" ovvero invitando testimonial e stampa specializzata a sperimentare il prodotto al fine di poterlo successivamente promuovere; il canale delle fiere e workshop, ovvero nei luoghi specializzati in cui si incontrano domanda ed offerta turistica ed è possibile vendere direttamente i pacchetti turistici agli operatori di tutto il mondo.
- Assistenza post vendita: monitoraggio sulla fruizione del servizio e sulla customer satisfaction, al fine di verificare se il prodotto trova il gradimento della clientela, se gli operatori rispettano le regole collegate al marchio maremma e soprattutto per recepire informazioni di ritorno, al fine di ri-progettare o ritoccare il pacchetto turistico, in vista di una successiva ri-proposizione. Nella misura in cui si promuove all'estero una immagine della maremma, occorre garantirsi che quel "marchio" sia rispettato dagli operatori e soprattutto percepito realmente dal turista durante il suo soggiorno.

E' abbastanza evidente che l'incoming per la maremma è un nuovo mestiere, che mette insieme pezzi di competenza che solitamente viaggiavano separati.

Proviamo dunque a rimettere insieme questi pezzi:

- a) conoscenza del territorio (aspetti storico, culturali, naturalistici, ecc.)
- b) conoscenza della recettività turistica maremmana;
- c) conoscenza di tre lingue (inglese + altre due, in modo da coprire perlomeno le potenzialità europee);
- d) conoscenza della clientela straniera e dei target turistici;
- e) tecniche di marketing strategico ed operativo;
- f) tecniche di costruzione del pacchetto turistico;
- g) tecniche di vendita di prodotti turistici;
- h) tecniche di comunicazione e redazione cataloghi turistici;
- i) gestione della vendita, prenotazione e customer service tramite Portali web.

E' evidente che non si può chiedere ad una sola persona di presidiare tutti questi ambiti di competenza, ma è altrettanto evidente che l'incoming non può fare a meno di tutte queste competenze messe insieme.

Come si possono formare queste figure professionali: nell'immediato si deve operare per professionalizzare chi già opera in questi ambiti, ma non bisogna perdere di vista la possibilità di costruire dei percorsi di medio periodo in grado di formare ex novo queste figure, il cui fabbisogno

- Progettista sviluppatore siti web e-commerce per il turismo

d) laurea

- Responsabili di servizi di incoming turistico.

Le aree di attività sulle quali indirizzare prioritariamente la programmazione della formazione continua sono le seguenti:

- Aggiornamento personale APT su gestione informazioni turistiche via web,

- Aggiornamento personale APT sui pacchetti turistici di Incoming,

- Inglese e tedesco di base per personale di front office alberghiero,

- Inglese e tedesco di base per comunicazioni in posta elettronica,

- Gestione siti web,

- Haccp,

- Tradizioni e cultura della maremma per gestori di agriturismo e strutture recettive medio-piccole.

(Amm.ne Prov.le di Grosseto – “Costruzione di un sistema di valutazione e pianificazione dell’offerta formativa provinciale. Ricognizione sul settore turistico e alberghiero” – Grosseto, novembre 2008)

* * * * *

BIBLIOGRAFIA

- Ambrosetti SpA, FONDIR – “Progetto Analisi dei fabbisogni formativi del settore Turistico-Alberghiero. Rapporto conclusivo” – 2009
- Amm.ne Prov.le di Grosseto – “Costruzione di un sistema di valutazione e pianificazione dell’offerta formativa provinciale. Ricognizione sul settore turistico e alberghiero” – Grosseto, novembre 2008
- IRPET – “La provincia di Grosseto di fronte alla crisi. Il quadro consuntivo del 2009 e le previsioni” – Firenze, 2010
- IRPET, Regione Toscana – “Toscana 2020, una regione verso il futuro” – Firenze, 2005
- IRPET, Regione Toscana – “Rapporto sul mercato del lavoro in Toscana, anno 2010” – Firenze, 2010
- ISFOL – “Mercato del lavoro e politiche di genere 2009-2010. Contesto regionale Toscana” – Roma 2010
- Osservatorio Regionale del Turismo in Toscana, Regione Toscana – “Enti bilaterali del settore turismo: il mercato del lavoro e i bisogni formativi 2008” – Firenze, 2008
- Osservatorio Regionale del Turismo in Toscana, Regione Toscana – “Analisi dei fabbisogni formativi e professionali in Toscana 2009” – Firenze, 2009
- Osservatorio Regione del Turismo in Toscana 2011 – “Analisi dei fabbisogni formativi e professionali in Toscana 2010” – Firenze, 2010
- Progetto EU.FOR.ME – “Analisi dei fabbisogni formativi” – 2004
- Regione Toscana – “Programma Regionale di Sviluppo 2011-2015” – Firenze, 2010
- SeTI Cooperativa – “Indagine sui fabbisogni formativi” – Prato, 2009

RICERCHE INTERNET

- Regione Toscana, banca dati dei profili professionali
- Scuole secondarie di secondo grado – Istituti professionali
- Università della Toscana

