

COSTRUZIONE DI UN SISTEMA DI VALUTAZIONE E PIANIFICAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA PROVINCIALE

Ricognizione sul settore turistico e alberghiero

Grosseto, 14 Novembre 2008¹

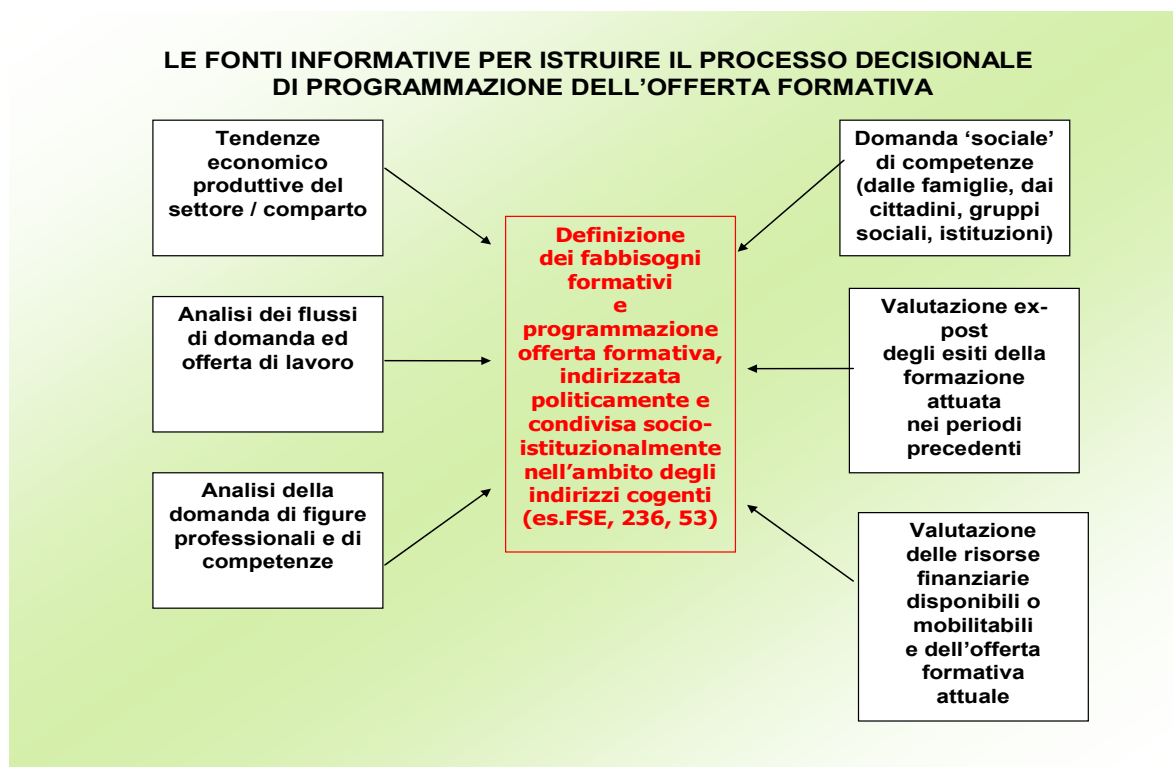
Indice

Presentazione	pag. 02
1. Consistenza del settore e prospettive di sviluppo	pag. 03
2. Le previsioni di assunzione	pag. 10
3. L'offerta formativa provinciale rivolta al turismo	pag. 15
4. L'offerta formativa dell'Istituto "E. Einaudi" e dell'agenzia formativa Einaudi	pag. 24
5. L'analisi dei fabbisogni condotta da EBTT	pag. 34
6. I Dati dei Centri per l'impiego	pag. 35
7. Considerazioni di sintesi	pag. 38
Fonti e riferimenti bibliografici	pag. 42

¹ Il report è stato curato da Romano Calvo, l'elaborazione statistica dei dati è stata curata da Roberta Minucci.

Presentazione

Il riferimento metodologico del presente lavoro, rimanda alla figura più volte proposta:



La definizione dei fabbisogni formativi e la conseguente programmazione formativa, è l'esito di un processo socio-istituzionale nutrito da informazioni desunte da fonti plurime ed elaborate mediante un dispositivo tecnico.

Il supporto tecnico scientifico di Studio Méta alla Provincia di Grosseto si qualifica pertanto come accompagnamento al processo di programmazione della formazione professionale, fornendo informazioni pertinenti, senza sostituirsi alle responsabilità del decisore pubblico.

Sulla base del mandato ricevuto dalla Provincia di Grosseto, nel presente studio si è posta l'attenzione più sulla valorizzazione dei dati e ricerche già disponibili piuttosto che realizzare una nuova ricerca sul campo. Le informazioni prodotte nel presente rapporto sono pertanto rielaborazioni di analisi e ricerche realizzate da importanti istituzioni locali - citate nel testo e riportate in bibliografia - a cui attestiamo il nostro debito di riconoscenza.

Al lavoro di analisi si affianca il coinvolgimento di tutte le realtà economico sociali - come le associazioni di categoria, i sindacati e le istituzioni - e delle agenzie formative e scuole, al fine di favorire un processo di condivisione degli indirizzi per la formazione professionale del prossimo quinquennio.

1. Consistenza del settore e prospettive di sviluppo

L'importanza del turismo per l'economia grossetana è testimoniata dai seguenti dati relativi alla numerosità imprenditoriale, al valore aggiunto, agli addetti ed alle previsioni di assunzione.

Le varie rilevazioni spesso non coincidono a causa delle differenti possibili modalità di definizione del settore stesso.

Ai nostri scopi si intende per turismo le attività economiche relative agli alberghi, campeggi, ristoranti, mense, agenzie di viaggi, operatori ed assistenza turistica, organizzazione di convegni e fiere.

Alcune fonti tuttavia limitano l'osservazione al solo comparto "alberghi e ristoranti" di cui occorre tenere conto per comprendere le differenze nei dati.

Peso relativo dei settori produttivi

Settori Istat	Valore aggiunto 2005 ²	Occupati 2007 ³	Imprese attive 2006 ⁴	Incidenza media del settore
agricoltura	6,6 %	11,9%	13,3%	10,6 %
manifatturiero	7,1 %	10,3%	15,6%	11,0 %
costruzioni	7,2 %	9,2%	16,8 %	11,1 %
servizi	79,1 %	68,6%	54,3 %	67,3 %
(di cui Turismo:)	7,6% ⁵	7,7% ⁶	(5,5%)	(6,9 %)
Totale (v.a.)	€ 4.263.200.000	95.000	356.945	100%

La numerosità imprenditoriale in provincia di Grosseto

Fonte: Ufficio Studi della Camera di Commercio di Grosseto; Azienda speciale C.O.A.P.

Grosseto i numeri che contano III Edizione – Anno 2007

Imprese registrate ed attive al 31.12.2006, iscritte e cancellate durante l'anno 2006, distinte per settore di attività economica

Settori	Registrate	Attive	Iscriette	Cessate
Agricoltura, caccia e silvicoltura	10.420	10.332	304	469
Pesca, piscicoltura e servizi connessi	133	125	2	12
Estrazione di minerali	36	27	0	2
Attività manifatturiere	2.163	1.922	108	122
Energia elettrica, gas e acqua	14	12	0	0
Costruzioni	3.728	3.431	328	225
Commercio	6.249	5.689	350	437
Alberghi e ristoranti	2.079	1.777	111	126
Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni	660	611	26	48
Intermediazione monetaria e finanziaria	398	378	23	40
Attività immobiliari, noleggio, informatica, ricerca	2.320	2.074	149	116
Istruzione	55	49	4	3
Sanità e altri servizi sociali	72	61	2	5
Altri servizi pubblici, sociali e personali	1.189	1.108	56	70
Imprese non classificate	1.110	47	463	63
TOTALE	30.626	27.643	1.926	1.738

Fonte: Infocamere

² Fonte: Istituto G. Tagliacarne, dati 2005

³ Fonte: ISTAT forze lavoro, dati 2007

⁴ Fonte: Infocamere, numerosità imprenditoriale in Provincia di Grosseto (2006)

⁵ Fonte: Istituto G. Tagliacarne, dati 2005

⁶ Fonte: elaborazioni Mercury e Settore Sistema Statistico Regionale su dati ISTAT; n. addetti: 7.215 nel 2005.

Imprese, addetti e dimensione media osservata per il settore turistico nelle Apt della Toscana

	Imprese	Addetti	Dimensione media	Incidenza sulla	
				Imprese	Addetti
Versilia	2.093	7.772	3,7	8,6	8,5
Lucca	1.352	4.625	3,4	5,5	5,1
Massa -Carrara	1.549	4.945	3,2	6,4	5,4
Pisa	2.176	7.065	3,2	8,9	7,7
Montecatini Terme – Valdinievole	861	3.803	4,5	3,5	4,3
Abetone –Pistoia –Montagna					
Pistoiese	767	2.315	3	3,1	2,5
Firenze	5.566	24.570	4,4	22,8	26,9
Prato	876	3.186	3,6	3,6	3,5
Livorno	2.006	7.128	3,6	8,2	7,8
Arcipelago	816	3.261	4	3,3	3,6
Arezzo	1.775	5.928	3,3	7,3	6,5
Siena	1.659	5.889	3,5	6,8	6,4
Chianciano Terme – Val di Chiana	676	2.876	4,3	2,8	3,1
Grosseto	1.892	7.215	3,8	7,8	7,9
Amiata	307	810	2,6	1,3	0,9
Toscana	24.371	91.490	3,8	100	100

Fonte: elaborazioni Mercury e Settore Sistema Statistico Regionale su dati ISTAT 2004

La provincia di Grosseto, alla fine del 2006, conta un complesso di 1.413 imprese del turismo registrate al Registro delle Imprese del sistema camerale della Toscana⁷, su di un totale provinciale pari al 30.626 attività.

Imprese registrate al Registro Imprese nel settore turismo al 31/12/2006 (valori assoluti)

	Strutture ricettive	Agenzie viaggi	Organizzazione convegni	Totale Turismo	Totale Imprese
Toscana	14.897	1.125	329	16.351	416.737
AR	1.099	83	19	1.201	38.302
FI	3.393	339	131	3.863	109.811
GR	1.338	63	12	1.413	30.626
LI	1.746	128	25	1.899	32.416
LU	2.063	100	33	2.196	45.523
MS	790	50	21	861	21.852
PI	1.116	126	20	1.262	42.316
PT	1.028	97	27	1.152	34.392
PO	582	44	15	641	31.679
SI	1.742	95	26	1.863	29.820
Nord-Ovest	36.404	3.892	1.404	41.700	1.615.612
Nord-Est	39.442	2.182	843	42.467	1.219.676
Centro	34.806	3.547	1.017	39.370	1.257.189
Sud	43.374	4.317	1.159	48.850	2.033.037
Italia	154.026	13.938	4.423	172.387	6.125.514

Fonte: elaborazioni Unioncamere Toscana su dati Infocamere StockView

⁷ In questa analisi si considerano come imprese appartenenti al settore del turismo le seguenti imprese classificate nelle categorie ATECO 2002: 55.1 Alberghi, 55.2 Campeggi ed altri alloggi per brevi soggiorni, 55.3 Ristoranti, 55.5 Mense e fornitura di pasti preparati, 63.3 Attività delle agenzie di viaggio e degli operatori turistici; attività di assistenza turistica n.c.a. e 74.87.61 Organizzazione di convegni e fiere.

Strutture ricettive e pubblici esercizi registrati al Registro Imprese al 31/12/2006 (valori assoluti)

	Alberghi	Extra-alberghiere	Ristoranti	Mense	Altro	Strutture Ricettive
Toscana	2.664	2.212	8.119	196	1.706	13.191
AR	128	129	653	15	174	925
FI	516	493	1.752	61	571	2.822
GR	211	220	831	8	68	1.270
LI	312	305	1.046	20	63	1.683
LU	487	200	1.073	18	285	1.778
MS	162	99	482	15	32	758
PI	128	161	710	26	91	1.025
PT	273	53	516	6	180	848
PO	31	44	347	17	143	439
SI	416	508	709	10	99	1.643
Nord-Ovest	5.724	2.138	25.727	854	1.961	36.404
Nord-Est	12.074	3.100	20.915	411	2.942	39.442
Centro	5.933	3.812	21.810	594	2.657	34.806
Sud	6.318	3.200	30.400	1.060	2.396	43.374
Italia	30.049	12.250	98.852	2.919	9.956	154.026

Fonte: elaborazioni Unioncamere Toscana su dati Infocamere StockView

Nel medio periodo, ovvero dal 2000 al 2006, il settore del turismo ha mostrato una notevole espansione del numero di imprese registrate, nonostante si sia trattato di un intervallo temporale caratterizzato da un quadro congiunturale piuttosto critico, con andamenti altalenanti per il comparto analizzato.

A livello regionale è stata la provincia di Firenze (+704 imprese) a mostrare lo sviluppo più consistente, seguita da Grosseto (+396), Lucca (+383) e Siena (+373). Tuttavia, dando uno sguardo alle variazioni presentate nella Tabella seguente emerge che a Grosseto delle **396** imprese del turismo registrate in più, ben 279 sono ristoranti.

Le strutture extra-alberghiere alla fine del 2006 risultano 100 in più rispetto alla consistenza registrata alla fine del 2000, sviluppo che è avvenuto in concomitanza al crescente interesse da parte dei vacanzieri nei confronti degli agriturismo, fattore che ha determinato una progressione piuttosto marcata nella provincia di Grosseto, in cui si concentra questa particolare tipologia di struttura ricettiva [così come a Firenze +220, Siena +174, Lucca +115 e Arezzo +97].

Imprese nel settore turismo registrate al Registro Imprese serie 2000 - 2006 (variazioni assolute periodo 2000 - 2006)

Settore	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOT
Alberghi	24	68	12	25	-12	-5	29	8	10	30	189
Non Alberghi	97	220	100	79	115	32	88	13	19	174	937
Ristoranti	201	555	279	214	306	155	213	173	175	207	2.478
Mense	1	16	1	1	-2	5	10	5	5	3	45
Altro	-31	-320	-19	-40	-79	-17	-38	-62	-11	-90	-707
Strutt. Ricettive	292	539	373	279	328	170	302	137	198	324	2.942
Agenzie viaggi	30	104	18	0	40	19	58	30	7	30	336
Organ. convegni	7	61	5	20	15	7	6	16	12	19	168
Tot. Turismo	329	704	396	299	383	196	366	183	217	373	3.446
Tot Regionale	2.050	8.000	1.972	1.438	4.121	2.256	4.324	2.629	2.428	2.081	31.299

Fonte: elaborazioni Unioncamere Toscana su dati Infocamere StockView

Secondo l'Osservatorio Regionale sul Turismo, tra le province toscane per presenze turistiche⁸ Grosseto al 2006 è la terza provincia più visitata, con quasi sei milioni di turisti, di cui il 73,1% di origine italiana (in assoluto 4.215.196) ed il restante 26,9% stranieri (1.553.093). In testa a questa classifica c'è Firenze con oltre undici milioni di visitatori, seguita da Livorno, dove le presenze sono risultate superiori ai sette milioni.

⁸ Per presenze turistiche si intende la sommatoria del numero di giorni in cui ogni singolo turista ha soggiornato in una struttura ricettiva nel corso di un anno.

Su cento visitatori della Toscana 14 vengono a Grosseto e, approfondendo l'ambito di osservazione, le presenze italiane rappresentano il 19,5% dei turisti toscani, mentre per i viaggiatori stranieri questa quota è pari a 7,9%.

La provincia di Grosseto risulta nel 2006 la seconda provincia toscana, dopo Livorno, per presenze turistiche italiane.

Presenze turistiche per nazionalità in Toscana anno 2006 (valori assoluti e incidenze percentuali)

	Valori assoluti			Valori percentuali		
	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale
Arezzo	563.002	528.050	1.091.052	51,6	48,4	100
Firenze	3.256.555	7.934.804	11.191.359	29,1	70,9	100
Grosseto	4.215.196	1.553.093	5.768.289	73,1	26,9	100
Livorno	5.167.570	2.481.992	7.649.562	67,6	32,4	100
Lucca	2.296.307	1.393.419	3.689.726	62,2	37,8	100
Massa - Carrara	1.146.299	284.088	1.430.387	80,1	19,9	100
Pisa	1.455.601	1.321.052	2.776.653	52,4	47,6	100
Pistoia	1.133.266	1.427.634	2.560.900	44,3	55,7	100
Prato	214.176	285.807	499.983	42,8	57,2	100
Siena	2.170.576	2.339.538	4.510.114	48,1	51,9	100
Toscana	21.618.548	19.549.477	41.168.025	52,5	47,5	100

Fonte: elaborazioni Unioncamere Toscana su dati Regione Toscana

Le indicazioni del Piano triennale della Provincia di Grosseto

L'articolo 8 della Legge 23 marzo 2000, n. 42 (Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo), prevede espressamente l'elaborazione del Piano triennale di promozione turistica da parte delle Province.

Le considerazioni che seguono sono appunto tratte dal *Piano Triennale di promozione turistica della Provincia di Grosseto Anni 2006 - 2009*⁹.

Secondo quest'ultimo, al 31/12/2004, l'offerta turistico ricettiva della provincia di Grosseto si compone di:

- 276 esercizi alberghieri per 15.400 posti letto;
- 675 agriturismi per 7.046 posti letto;
- 374 esercizi extralberghieri per un totale di 55.935 posti letto.

Si tratta di circa il 18% della ricettività turistica regionale, percentuale che Grosseto ha mantenuto negli anni successivi.

Considerando come anno di riferimento il 1998, si osserva come la ricettività sia cresciuta a ritmi sostenuti, in linea con quelli regionali (+22% la crescita dei posti letto) ma fortemente superiori a quelli italiani (+16%)

Nonostante il progressivo avanzamento della ricettività complementare, quella **alberghiera** rimane sempre una forma di ospitalità diffusa sul territorio provinciale. Si tratta di un tipo di offerta numericamente molto importante e ben differenziata tra le diverse categorie.

Sebbene oltre un terzo della capacità ricettiva del comparto (38%) si concentri in alberghi a tre stelle, vi è una valida offerta di esercizi a quattro stelle (il 17,1% del totale), così come di imprese ad una e due stelle [rispettivamente il 6,1% e il 14,4%].

⁹Centro Studi Turistici; Provincia di Grosseto; *Piano Triennale di promozione turistica della provincia di Grosseto Anni 2006 - 2009*; Grosseto, Novembre 2005

Anche le residenze turistico alberghiere rappresentano una offerta ricettiva numericamente molto importante pari a quasi un quarto dell'intera ricettività alberghiera provinciale.

La ricettività complementare ha dunque registrato negli ultimi anni uno sviluppo notevole in particolare in termini di esercizi ma anche come posti letto (nel quinquennio il saldo di crescita per la provincia è stato di 170 imprese e oltre 10.000 posti letto). Risulta pertanto un comparto in continua evoluzione, la cui dinamica è stata sicuramente favorita anche dalle peculiarità del territorio provinciale che ben si armonizzano a queste tipologie di esercizio. Se infatti analizziamo la consistenza del comparto notiamo come gli **agriturismo siano la tipologia di impresa largamente più diffusa** con quasi 750 esercizi e oltre 7.000 posti letto (oltre il 10% del comparto). Di rilievo appare l'offerta di campeggi e villaggi turistici che rappresentano oltre l'80% della capacità ricettiva del comparto extralberghiero e ben il 64% della totalità della ricettività ufficiale grossetana.

La dinamica degli ultimi cinque anni evidenzia un saldo di crescita per tutte le tipologie tranne che per "gli altri esercizi", in calo rispetto ai dati del 1998. L'offerta degli affittacamere e dei campeggi è cresciuta di oltre il 10%, allo stesso tempo quella degli agriturismo si è notevolmente rafforzata (crescita di oltre il 400%) con un forte aumento delle dimensioni medie.

Il elemento di distinzione riguarda la consistenza numerica della ricettività turistica di ciascuna area del territorio provinciale:

- l'area balneare, con oltre 65 mila posti letto, rappresenta l'87% del totale provinciale;
- l'area montagna rappresenta oltre il 6% della capacità ricettiva provinciale;
- l'area termale e l'area arte-affari rappresentano rispettivamente il 3,30% ed il 2,50%, mentre la ricettività nelle località di campagna/collina non raggiunge l'1,5% del totale provinciale.

Occorre inoltre notare che negli ultimi anni l'offerta ricettiva alberghiera rimane, in quote percentuali, sostanzialmente stabile in tutte le aree, mentre la percentuale di incidenza della ricettività extralberghiera cresce in tutte le aree ad esclusione del settore balneare dove perde oltre 3 punti.

Punti di forza

- buon livello di notorietà turistica del territorio provinciale con affermazione di una marca ben precisa (la Maremma);
- autenticità, integrità e qualità dell'ambiente e dei luoghi;
- rilevante offerta culturale del territorio (musei, pievi, rocche, reperti archeologici, ecc...);
- le produzioni agroalimentari ed enologiche di ottima qualità (Distretto rurale) si rivelano importanti strumenti di diffusione di immagine sia a livello nazionale che internazionale;
- Prodotto turistico "unico e originale" costituito da più prodotti turistici; dal turismo balneare alla montagna, dal turismo rurale al turismo culturale, dal turismo naturalistico a quello sportivo;
- considerevole presenza di aziende agricole.

Punti di debolezza

- non adeguata caratterizzazione rispetto alla ricchezza e varietà delle risorse turistiche;
- limitatezza della rete di offerta gastronomica;
- non adeguato impatto delle attività artigianali di pregio;
- congestionamento durante l'alta stagione con pressione sulle risorse naturali;
- rete delle "seconde case" di dimensioni difficilmente quantificabili che causa una forte pressione sul territorio, diventata difficilmente "governabile";
- difficoltà a reperire a livello locale personale specializzato da utilizzare in attività turistiche.

Gli strumenti della programmazione

La Provincia intende perseguire, per il triennio in corso, una strategia di valorizzazione imperniata su diversi obiettivi tra i quali: **incrementare azioni per la formazione e l'aggiornamento** delle varie figure professionali presenti sul mercato turistico.

In particolare sono stati indicati i seguenti strumenti ¹⁰:

1. L'Osservatorio Turistico provinciale
2. Un nuovo modello di accoglienza turistica
3. Nuova forme di aggregazione fra imprese
4. Il cartellone eventi.

Una via verso un turismo più sostenibile

Nel settore turistico la distanza fra le esigenze degli operatori economici, le popolazioni locali e le amministrazioni provoca una sostanziale difficoltà di coordinare e sviluppare politiche per lo sviluppo sostenibile a causa della notevole frammentazione degli attori economici locali. A fronte di tale situazione una politica di sviluppo sostenibile del turismo deve porsi una serie di obiettivi tra i quali: formare gli operatori del settore turistico e i funzionari delle amministrazioni pubbliche sulla filosofia e sulle pratiche per la gestione sostenibile delle risorse ambientali e culturali, al fine di ridurre l'impatto sulle risorse e sviluppare politiche di incentivazione sul loro utilizzo equilibrato e sostenibile;

Il progetto qualità dell'accoglienza turistica

Nell'ambito del piano triennale sono state formulate proposte per introdurre una nuova capacità di raccordo tra i soggetti istituzionali ed il sistema delle imprese nel realizzare un progetto sulla qualità dell'accoglienza del territorio. Il progetto qualità dell'accoglienza deve concretizzarsi in una "Carta dei Servizi dell'Accoglienza" finalizzata alla soddisfazione dei visitatori, che parta dal protocollo regionale "*Benvenuti in Toscana*". La Carta dei Servizi è il documento in cui sono chiaramente definiti gli standard qualitativi del servizio che gli enti, le aziende ed il territorio intendono fornire al cliente.

Le risorse umane

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 ¹¹.

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.

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

¹⁰ Centro Studi Turistici; Provincia di Grosseto; *Piano Triennale di promozione turistica della provincia di Grosseto Anni 2006 – 2009; Grosseto, Novembre 2005.*

¹¹ Centro Studi Turistici; Provincia di Grosseto; *Piano Triennale di promozione turistica della provincia di Grosseto Anni 2006 – 2009; Grosseto, Novembre 2005 (p. 60)*

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.

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

Gli obiettivi da porre alla base della programmazione degli interventi formativi sono¹² :

- ✓ 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.

¹²Centro Studi Turistici; Provincia di Grosseto; *Piano Triennale di promozione turistica della provincia di Grosseto Anni 2006 – 2009; Grosseto, Novembre 2005 (p. 61).*

2. Le previsioni di assunzione

Nel presente capitolo si illustrano i dati rilevanti per il settore turistico alberghiero, desunti dal sistema Excelsior 2007 per la Provincia di Grosseto.

Una prima osservazione riguarda il forte peso del settore: per il 2007 erano previste 1.640 assunzioni nel turismo in Provincia di Grosseto, su un totale di 3.840 (ricordiamo che Excelsior non considera la pubblica amministrazione e l'agricoltura): il 43% delle assunzioni in un anno - secondo Excelsior - riguarda il settore turistico.

Va tenuto però conto che di queste 1.640 assunzioni, 1.120 riguardano personale stagionale (68%).

Inoltre sono elevate anche le previsioni di uscita (1.410) pur mantenendo un saldo positivo di 230 unità.

Il turn over del personale è pertanto molto accentuato (il tasso di entrata tocca il 45,6% degli addetti del settore, ed è il più alto di tutta la Toscana e di tutti i settori in provincia).

Quindi, a dispetto di una limitata incidenza in termini di contributo allo stock totale di occupati della Provincia (7,7%), il settore turistico è certamente il più dinamico in termini di movimenti (in entrata ed uscita) di lavoratori.

Dal punto di vista dei livelli di qualificazione del personale che si prevede di assumere nel turismo grossetano, al 57% del personale non sono richiesti titoli di studio o qualificazioni in entrata, mentre è richiesto un titolo di studio secondario o post secondario al 31% ed una qualifica professionale al 13%.

A coloro che entrano, soltanto il 4,2% dovrà essere sottoposto a corsi di formazione aziendale (ovviamente secondo le previsioni delle imprese intervistate da Excelsior).

Si segnala nelle previsioni di assunzione un 34,8% di figure professionali di "difficile reperibilità" ma purtroppo il dato provinciale non permette di scendere nel dettaglio.

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**.

Assunzioni previste dalle imprese per il 2007 in Italia	Di difficile reperimento (% sul totale)
Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere	32,0
<i>Addetti all'accoglimento, portieri di albergo ed assimilati</i>	<i>28,1</i>
<i>Cuochi in alberghi e ristoranti</i>	<i>42,1</i>
<i>Camerieri ed assimilati</i>	<i>28,8</i>
<i>Baristi e assimilati</i>	<i>30,1</i>

Fonte: http://excelsior.unioncamere.net/hyper/tavole/Vol_R_Tavola_23.xls

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.

Seguono le tabelle.

Movimenti e tassi previsti nel 2007 dalle imprese turistiche della Toscana per provincia

	Movimenti previsti nel 2007 (valori assoluti)*			Tassi previsti nel 2007		
	Entrate	Uscite	Saldo	Entrata	Uscita	Saldo
TOSCANA	8.890	7.430	1.460	19,3	16,1	3,2
MASSA	510	380	140	28,4	20,8	7,6
LUCCA	660	530	130	12,4	9,9	2,5
PISTOIA	570	480	90	26,1	21,9	4,2
FIRENZE	1.930	1.570	360	11,6	9,4	2,2
LIVORNO	1.670	1.400	270	39,4	33	6,4
PISA	590	530	70	15,9	14,1	1,7
AREZZO	210	240	-30	7,4	8,5	-1,1
SIENA	1.000	780	210	23,7	18,6	5,1
GROSSETO	1.640	1.410	230	45,6	39,3	6,3
PRATO	110	130	-10	7,6	8,5	-0,9
TOTALE ITALIA	105.700	93.670	12.040	18,6	16,5	2,1
NORD OVEST	25.980	23.370	2.610	16	14,4	1,6
NORD EST	30.410	28.410	2.000	19,4	18,1	1,3
CENTRO	21.800	18.220	3.580	16,4	13,7	2,7
SUD E ISOLE	27.520	23.660	3.860	24	20,6	3,4

* Valori arrotondati alle decime.

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2007

Assunzioni previste di personale stagionale nel 2007 in Toscana, per classe dimensionale delle imprese turistiche e provincia

	Stagionali previsti nel 2007 (valori assoluti)*					
	Per classe dimensionale			Per settore di attività		Totale
	1-9 dipendenti	10-49 dipendenti	50 dipendenti e oltre	Alberghi e servizi turistici	Ristoranti, bar, mense	
TOSCANA	4.370	1.870	2.350	3.850	4.740	8.590
MASSA	350	80	70	150	360	510
LUCCA	230	380	210	350	470	820
PISTOIA	500	290	50	430	420	840
FIRENZE	840	120	670	570	1.050	1.620
LIVORNO	1.170	420	490	1.050	1.030	2.070
PISA	180	170	220	270	300	570
AREZZO	120	30	90	60	180	240
SIENA	310	220	230	430	330	760
GROSSETO	670	170	280	510	600	1.120
PRATO	0	10	50	30	20	50
TOTALE						
ITALIA	57.690	29.240	29.250	64.530	51.640	116.180
NORD						
OVEST	7.930	2.360	7.510	9.050	8.750	17.800
NORD EST	23.440	11.060	6.290	25.430	15.360	40.780
CENTRO	10.600	3.710	7.080	10.070	11.330	21.400
SUD E ISOLE	15.720	12.110	8.360	19.990	16.210	36.200

* Valori arrotondati alle decime.

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2007

Assunzioni previste dalle imprese turistiche della Toscana per il 2007 secondo il titolo di studio esplicitamente dichiarato e altre caratteristiche, per provincia

	Totale assunzioni 2007 (v.a.)*	di cui: (valori %)					
		livello di istruzione segnalato dalle imprese			di difficile reperimento	fino a 29 anni	necessità formazione (corsi) (1)
		universitario	secondario e postsecond.	qualifica profession.			
TOSCANA	8.890	0,3	37,3	17,5	38,4	38,6	12,3
MASSA	510	0	17	21,1	22,7	34,8	6,8
LUCCA	660	0	41,7	24	42,2	45,1	19,6
PISTOIA	570	0,2	13,4	29,9	46,7	30,4	9
FIRENZE	1.930	0,5	46,5	22,7	33,2	52,5	19,6
LIVORNO	1.670	1	62,2	6,6	48,6	33,2	8,6
PISA	590	0,2	25,7	7,8	32,3	57,1	30,7
AREZZO	210	0,9	28,9	38,4	46	55	23,2
SIENA	1.000	0	18,5	21,9	42,1	27,7	3,9
GROSSETO	1.640	0	31,3	13	34,8	26,5	4,2
PRATO	110	0	26,3	14	19,3	43	19,3
TOTALE ITALIA	105.700	1,4	32,7	20,7	30,7	41	14,4
NORD							
OVEST	25.980	4,1	30,2	22,7	32	42,3	17,4
NORD EST	30.410	0,5	30,9	20,8	31,1	38,9	17,6
CENTRO	21.800	0,4	30,6	20,8	33,4	43,7	14,5
SUD E ISOLE	27.520	0,8	38,6	18,5	26,7	40,1	8

* Valori arrotondati alle decine.

(1) Formazione prevista dalle imprese attraverso attività consuale interna ed esterna alle imprese stesse.

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2007

Assunzioni previste dalle imprese turistiche per il 2007 per gruppi professionali Istat. Principali caratteristiche

	Totale assunti	per classe dimensionale	
		1-49 dipendenti	50 dipendenti e oltre
Professioni tecniche nell'amministr. e nelle attività finanz. e commerciali	10	10	0
Impiegati di ufficio *	10	0	0
Impiegati a contatto diretto con il pubblico	50	50	0
Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere	1.200	1.120	90
Professioni non qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	140	140	0
Professioni non qualificate nei servizi alle persone ed assimilati	90	90	0
Professioni non qualificate delle miniere, costruzioni e attività industriali	130	130	0
TOTALE	1.640	1.540	100

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2007

Assunzioni previste dalle imprese turistiche per il 2007 per gruppi professionali Istat. Principali caratteristiche

	Totale assunti	secondo l'esperienza richiesta	
		con esperienza specifica	senza esperienza specifica
Professioni tecniche nell'amministr. e nelle attività finanz. e commerciali	10	10	0
Impiegati di ufficio *	10	10	0
Impiegati a contatto diretto con il pubblico	50	40	10
Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere	1.200	720	480
Professioni non qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	140	20	120
Professioni non qualificate nei servizi alle persone ed assimilati	90	50	40
Professioni non qualificate delle miniere, costruzioni e attività industriali	130	70	70
TOTALE	1.640	920	720

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2007

Assunzioni previste dalle imprese turistiche per il 2007 per gruppi professionali Istat. Principali caratteristiche

	Totale assunti	secondo il genere ritenuto più adatto allo svolgimento della professione		
		femmine	maschi	indifferente
Professioni tecniche nell'amministr. e nelle attività finanz. e commerciali	10	10	0	0
Impiegati di ufficio *	10	0	0	0
Impiegati a contatto diretto con il pubblico	50	20	0	30
Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere	1.200	590	270	340
Professioni non qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	140	80	30	20
Professioni non qualificate nei servizi alle persone ed assimilati	90	40	0	50
Professioni non qualificate delle miniere, costruzioni e attività industriali	130	0	130	0
TOTALE	1.640	740	440	450

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2007

Assunzioni previste dalle imprese turistiche per il 2007 per gruppi professionali Istat. Principali caratteristiche

	Totale assunti	per classe di età		
		fino a 29 anni	oltre 30	non rilevante
Professioni tecniche nell'amministr. e nelle attività finanz. e commerciali	10	0	10	0
Impiegati di ufficio *	10	0	0	0
Impiegati a contatto diretto con il pubblico	50	10	10	30
Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere	1.200	390	230	580
Professioni non qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	140	20	80	30
Professioni non qualificate nei servizi alle persone ed assimilati	90	0	30	50
Professioni non qualificate delle miniere, costruzioni e attività industriali	130	0	130	0
TOTALE	1.640	430	510	690

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2007

Assunzioni previste dalle imprese turistiche per il 2007 per gruppi professionali Istat. Principali caratteristiche

	Totale assunti	secondo la necessità di formazione da effettuare	
		formazione con corsi	altra o nessuna formazione
Professioni tecniche nell'amministr. e nelle attività finanz. e commerciali	10	10	0
Impiegati di ufficio *	10	0	10
Impiegati a contatto diretto con il pubblico	50	0	50
Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere	1.200	60	1.150
Professioni non qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	140	0	140
Professioni non qualificate nei servizi alle persone ed assimilati	90	0	90
Professioni non qualificate delle miniere, costruzioni e attività industriali	130	0	130
TOTALE	1.640	70	1.570

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2007

Totale assunti per Microsettore - GROSSETO, 2007

Settore	n° assunti	
Tessile-abbigliamento, metalli, chimica e altre industrie	260	7%
Industrie alimentari e delle bevande	140	4%
Costruzioni	510	13%
Commercio al dettaglio e all'ingrosso; riparazioni	600	16%
Alberghi, ristoranti, servizi di ristorazione e servizi turistici	1.640	43%
Trasporti, credito-assicur., servizi alle imprese, sanità e istruzione	470	12%
Servizi alle persone (escluse istruzione e sanità)	170	4%
Studi di consulenza amministrativa e legale, studi tecnici e studi medici	60	2%
Totale assunti	3.840	100%

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2007

3. L'offerta formativa provinciale rivolta al turismo

Grazie al lavoro di elaborazione del data base regionale, realizzato da Simurg Ricerche (Livorno), siamo in grado di esaminare nel dettaglio tutta l'offerta formativa erogata in Provincia di Grosseto dal 2001 al 2007, compresa la formazione non finanziata (a pagamento) di cui è stata richiesta il riconoscimento di attestato professionale.

Abbiamo ristretto l'analisi alle annualità più recenti e significative, ovvero dal 2003 al 2007.

Analizziamo l'offerta formativa distinguendola in 4 tronconi:

- Finanziata - aggiornamento culturale
- Finanziata - rivolta a disoccupati o studenti
- Finanziata - rivolta solo ad occupati (imprenditori o dipendenti)
- A pagamento

	Totale finanziamenti	% finanziamenti	Totale allievi	Totale ore
Finanziata - aggiornamento culturale	€ 111.003,56	3,9%		
Finanziata - rivolta a disoccupati o studenti	€ 2.257.959,77	79,5%		
Finanziata - rivolta solo ad occupati (imprenditori o dipendenti)	€ 471.817,34	16,6%		
A pagamento	€ 0	0%		
Totali	€ 2.840.780,67	100%	3.898	51.534

Macro settori	finanziamenti €	% €	allievi	% allievi	ore	% ore
totale rurale	2.090.390,86		1.052		20.027	
totale agriturismo	876.843,38		277		7.958	
totale rurale e agriturismo	2.967.234,25	11,5%	1.329	10,1%	27.985	9,7%
totale alberghi	844.333,77		615		13.207	
totale turismo	1.980.280,22		513		31.029	
totale somministrazione alimentari	16.166,68		2.770		7.298	
totale alberghi, turismo e alimentari	2.840.780,66	11,0%	3.898	29,5%	51.534	17,8%

Seguono tabelle relative ai corsi erogati nel periodo 2003 -2007

Le tipologie corsali (anni 2003-2007)

Formazione finanziata per disoccupati e studenti

Titolo Attività	Tipologia	Tipologia Isfol	Ore Previste	Numero Allievi A	Ente in breve	Utenza
BARMAN ENTREPRENEUR (START UP D'IMPRESA)	creazione di impresa	Incentivi alle persone per il lavoro autonomo	200	10	CESCOT GR	adulti
IL MARE DENTRO: PER LA NASCITA DI UNA COOPERATIVA DI PESCATURISMO	corso di perfezionamento	Formazione per la creazione d'impresa	450	8	FORMIMPRESA	adulti
BARMAN ENTREPRENEUR (FORMAZIONE)	corso di qualifica	Formazione per la creazione d'impresa	700	10	CESCOT GR	adulti
BARMAN ENTREPRENEUR (FAD)	corso di qualifica	Formazione per la creazione d'impresa	15	10	CESCOT GR	adulti
ORMEGGIATORE NEGLI APPRODI TURISTICI	corso di qualifica	Formazione post-obbligo formativo	400	10	ATLANTE	disoccupati approccio curativo
ORMEGGIATORE APPRODI TURISTICI	corso di qualifica	Formazione finalizzata al reinserimento lavorativo	400	10	EFESO - CEFORCOOP	disoccupati approccio curativo
OPERATORE TERMALILE	corso di perfezionamento	Formazione finalizzata al reinserimento lavorativo	600	10	TS Grosseto	disoccupati approccio curativo
ESPERTO TURISMO ENOGASTRONOMICO	corso di specializzazione	Formazione finalizzata al reinserimento lavorativo	290	12	SIDERFOR Piombino	disoccupati approccio preventivo
OPERATORE DI PARCO NATURALE E TEMATICO	corso di qualifica	Formazione post-obbligo formativo	730	12	EINAUDI ISTITUTO	disoccupati approccio preventivo
ADDETTO AI SERVIZI DI FRONT-LINE PER IL WELLNESS E IL TERMALISMO	corso di qualifica	Formazione finalizzata al reinserimento lavorativo	600	10	CNA	disoccupati approccio preventivo
GUIDA AMBIENTALE	corso di qualifica	Formazione post-obbligo formativo	630	15	COLLINE METALLIFERE	disoccupati approccio preventivo
A SCUOLA DI MARE.SKIPPER PER UNA INTEGRAZIONE OCCUPAZIONALE ECOCOMPATIBILE	corso di qualifica	Formazione post-obbligo formativo	600	10	ATLANTE	disoccupati approccio preventivo
NUOVA OCCUPAZIONE NELLE STRUTTURE RICETTIVE DELLA COSTA	corso di perfezionamento	Formazione finalizzata al	670	24	CESCOT GR	disoccupati approccio

D'ARGENTO		reinserimento lavorativo				preventivo
PROCESSI DI CREAZIONE DI IMPRESA PER LA SICUREZZA NEI LOCALI NOTTURNI	creazione di impresa	Formazione per la creazione d'impresa	350	10	CESCOT GR	disoccupati in età avanzata
TECNICO SVILUPPO TURISMO DI SALUTE NATURALE OLISTICA	corso di qualifica	Formazione finalizzata al reinserimento lavorativo	800	10	TURISTICI STUDI	donne disoccupate
PROMOTER DEL TURISMO SOSTENIBILE	corso di specializzazione	Formazione finalizzata al reinserimento lavorativo	400	12	SMILE Toscana	donne disoccupate
CREAZIONE D'IMPRESA	creazione di impresa	Altre forme di work experience	150	10	HEIMAT	donne disoccupate
INTERNET INCOMING PER IL TURISMO LOCALE -START UP	corso di orientamento	Formazione per la creazione d'impresa	90	12	SIDERFOR Piombino	donne disoccupate
OPERATORE DELLA PROMOZIONE TERRITORIALE AMIATINA E DELL' ENOGASTRONOMICA	altre forme di work experiences	Altre forme di work experience	200	3	HEIMAT	donne disoccupate
OPERATORE DELL'HOLIDAY BOOKING AMIATINO	altre forme di work experiences	Altre forme di work experience	200	4	HEIMAT	donne disoccupate
OPERATORE DELLA CUSTOMER SATISFACTION AND CARE AMIATINA	altre forme di work experiences	Altre forme di work experience	200	3	HEIMAT	donne disoccupate
CENTRO SERVIZI PER IL TURISMO NAUTICO	creazione di impresa	Formazione per la creazione d'impresa	700	10	CNA	donne disoccupate
SCUOLA E IMPRESA.AGENZIA DI VIAGGI DI ISTRUZIONE SUL TERRITORIO	altre forme di work experiences	Formazione all'interno dell'obbligo scolastico	154	12	EINAUDI ISTITUTO	giovani agli ultimi anni dell'istruzione secondaria
IL MANAGER DELL' `ACCOGLIENZA: PERCORSO PROFESSIONALIZZANTE PER CAPO RICEVIMENTO ALBERGHIERO (FAD)	Formazione a distanza	Formazione post diploma	50	12	EINAUDI ISTITUTO	giovani diplomati o qualificati
NUOVE IMPRESE PER IL TURISMO SOCIALE ORIENTAMENTO IMPRENDITORIA	corso di specializzazione	Formazione per la creazione d'impresa	80	10	NEWO	giovani diplomati o qualificati
NUOVE IMPRESE PER IL TURISMO SOCIALE	corso di specializzazione	Formazione per la creazione d'impresa	538	10	NEWO	giovani diplomati o qualificati
PROGRAMMATORE E PROMOTORE DI PACCHETTI INCOMING	corso di specializzazione	Formazione post diploma	600	10	TURISTICI STUDI	giovani diplomati o qualificati
IL MANAGER DELL' ACCOGLIENZA: PERCORSO PROFESSIONALE PER CAPO RICEVIMENTO ALBERGHIERO	corso di qualifica	Formazione post diploma	600	12	EINAUDI ISTITUTO	giovani diplomati o qualificati

TECNICO DI GESTIONE E PROMOZIONE ATTIVITA' ECOTURISTICHE (IFTS)	corso IFTS	IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore)	1200	20	IAL CISL Toscana	giovani diplomati o qualificati
TECNICO SUPERIORE PER L'ORGANIZZAZIONE E IL MARKETING DEL TURISMO INTEGRATO	corso IFTS	IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore)	1200	20	UNIVERSITA' DI SIENA	giovani diplomati o qualificati
NUOVE IMPRESE PER IL TURISMO SOCIALE (FAD)	corso di specializzazione	Formazione per la creazione d'impresa	30	10	NEWO	giovani diplomati o qualificati
TECNICO SUPERIORE PER LA RISTORAZIONE E LA VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TERRITORIALI E DELLE PRODUZIONI TIPICHE (IFTS)	corso IFTS	IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore)	1200	20	EINAUDI ISTITUTO	giovani diplomati o qualificati
TECNICO MULTIMEDIALE PER LA PROMOZIONE DEL TURISMO	corso di qualifica	Formazione post diploma	1000	12	E-DUCATION IT	giovani diplomati o qualificati
OPERATORE DI PARCO ARCHEOLOGICO	corso di qualifica	Formazione finalizzata al reinserimento lavorativo	500	10	COLLINE METALLIFERE	giovani diplomati o qualificati
INFORMIAMOCI E FORMIAMOCI IN CUCINA TIPICA	corso di orientamento	Obbligo Formativo (Percorsi formativi)	170	14	EINAUDI ISTITUTO	giovani inseriti in attività di diploma superiore a rischio dispersione
MULTIMEDIALITA E TURISMO CULTURALE E AMBIENTALE (FAD)	Formazione a distanza	Obbligo Formativo (Percorsi formativi)	50	12	EINAUDI ISTITUTO	inoccupati - inattivi
MULTIMEDIALITA E TURISMO CULTURALE E AMBIENTALE	corso di specializzazione	Obbligo Formativo (Percorsi formativi)	600	12	EINAUDI ISTITUTO	inoccupati - inattivi
MARKETING TURISTICO E COMUNICAZIONE (FORMAZIONE+FAD)	corso di qualifica	Obbligo Formativo (Percorsi formativi)	900	12	OUVERTURE	inoccupati - inattivi
TIPOLOGIA IF	corso di orientamento	Obbligo Formativo (Percorsi scolastici)	536	60	EINAUDI ISTITUTO	obbligo formativo - IF
TIPOLOGIA IF	corso di aggiornamento	Obbligo Formativo (Percorsi scolastici)	513	25	EINAUDI ISTITUTO	obbligo formativo - IF
ADDETTO AGLI UFFICI TURISTICI	corso di qualifica	Obbligo Formativo (Percorsi scolastici)	300	20	EINAUDI ISTITUTO	obbligo formativo - IP
TIPOLOGIA SI	corso di orientamento	Obbligo Formativo (Percorsi scolastici)	205	57	EINAUDI ISTITUTO	obbligo formativo - SI
TISPOLOGIA SI	corso di orientamento	Obbligo Formativo (Percorsi scolastici)	290	90	EINAUDI ISTITUTO	obbligo formativo - SI
OPERATORE BAR GASTRONOMO	corso di qualifica	Obbligo Formativo (Percorsi formativi)	600	12	COLLINE METALLIFERE	soggetti svantaggiati

Formazione finanziata per occupati

Titolo Attività	Tipologia Isfol	Ore Previste	Numero Allievi A	Ente in breve	Utenza	Asse
NONNO DEGUSTATORE	Aggiornamento professionale e tecnico	150	12	ARCI	adulti	C4
ADDETTO ALLA QUALITA` E PROMOZIONE NEL SETTORE TURISTICO RICETTIVO	Aggiornamento professionale e tecnico	150	10	COLLINE METALLIFERE	adulti	C4
NUOVI SERVIZI TURISTICI ED 2	Formazione per occupati (o formazione continua)	60	11	TD GROUP	dipendenti non in possesso di qualifica professionale	fin. statale
FAD BALNEARIA	Formazione per occupati (o formazione continua)	80	14	CESCOT GR	adulti	D1
CORSO DI FORMAZIONE CONTINUA AD APPROCCIO INDIVIDUALIZZATO A SOSTEGNO DEI PROCESSI DI INNOVAZIONE DERIVANTI DALLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE	Formazione per occupati (o formazione continua)	4	14	CESCOT GR	adulti	D1
CORSO DI FORMAZIONE CONTINUA NELLE IMPRESE BALNEARI A SOSTEGNO DEI PROCESSI DI INNOVAZIONE TECNOLOGICA, ORGANIZZATIVA E DI MERCATO	Formazione per occupati (o formazione continua)	124	14	CESCOT GR	adulti	D1
ARGENTOUR..AGGIORNAMENTO OPERATORI TURISTICI DELL'ARGENTARIO	Formazione per occupati (o formazione continua)	156	11	SMILE Toscana	dipendenti non in possesso di qualifica professionale	D1
AGGIORNAMENTO LAVORATORI DEL TURISMO	Formazione per occupati (o formazione continua)	156	15	SMILE Toscana	dipendenti non in possesso di qualifica professionale	D1
PUBBLICI ESERCIZI FOLLONICA	Formazione per occupati (o formazione continua)	150	15	CESCOT GR	lavoratori autonomi	D1
CLP-PESCATURISMO	Formazione per occupati (o formazione continua)	32	8	IRECCOOP Toscana	dipendenti non in possesso di qualifica professionale	D1
AGGIORNAMENTO AL FRONT-OFFICE ORBETELLO	Formazione per occupati (o formazione continua)	170	15	HEIMAT	dipendenti non in possesso di qualifica professionale	D1
FORM ON THE JOB. CORSO DI FORMAZIONE CONTINUA INTEGRATO AI MERCATI	Formazione per occupati (o formazione continua)	16	14	CESCOT GR	adulti	D1
PSICOLOGIA DEL PUBBLICO E DELL`ACCOGLIENZA	Formazione per occupati (o formazione continua)	50	11	COLLINE METALLIFERE	dipendenti non in possesso di qualifica professionale	fin. statale
NUOVI SERVIZI TURISTICI ED 1	Formazione per occupati (o formazione continua)	60	11	TD GROUP	dipendenti non in possesso di qualifica professionale	fin. statale
MARKETING E STRUMENTI DI GESTIONE PER UN TURISMO DI	Formazione per	95	10	CDC	imprenditori	D1

QUALITA` - 1	occupati (o formazione continua)					
MARKETING E STRUMENTI DI GESTIONE PER UN TURISMO DI QUALITA` - 3	Formazione per occupati (o formazione continua)	95	11	CDC	imprenditori	D1
MARKETING E STRUMENTI DI GESTIONE PER UN TURISMO DI QUALITA` - 2	Formazione per occupati (o formazione continua)	95	11	CDC	imprenditori	D1
CREAZIONE PROGETTO SVILUPPO TERRITORIALE	Formazione per occupati (o formazione continua)	328	12	CESCOT GR	imprenditori	D1
SICUREZZA IN COOPERATIVA	Formazione per occupati (o formazione continua)	24	8	COLLINE METALLIFERE	dipendenti non in possesso di qualifica professionale	fin. statale
PROGETTAZIONE E GESTIONE SITI WEB	Formazione per occupati (o formazione continua)	60	11	COLLINE METALLIFERE	dipendenti non in possesso di qualifica professionale	fin. statale
AGGIORNAMENTO AL FRONT-OFFICE	Formazione per occupati (o formazione continua)	170	11	HEIMAT	dipendenti non in possesso di qualifica professionale	D1
PIZZAIOLO	Formazione per la creazione d'impresa	600	10	CESCOT GR	imprenditori	D3
ARTE DELLA PIZZA-START UP	Formazione per la creazione d'impresa	20	10	CESCOT GR	imprenditori	D3
IMPRESA NEL SETTORE DELLA RISTORAZIONE TRADIZIONALE	Formazione per la creazione d'impresa	150	10	CESCOT GR	lavoratori autonomi	D3

La formazione non finanziata ma riconosciuta

Titolo Attività	Anno Attività	Tipologia	Tipologia Isfol
INTERPRETE TURISTICO	2004	corso di qualifica	Formazione all'interno dell'obbligo scolastico
TECNICO QUALIFICATO IN ATTIVITA` DI SEGRETERIA D`ALBERGO	2007	corso di qualifica	Formazione all'interno dell'obbligo scolastico
SEGRETARIO D`AZIENDE E DI AZIENDE TURISTICO RICETTIVE	2004	corso di qualifica	Formazione all'interno dell'obbligo scolastico
GUIDA AMBIENTALE SUBACQUEA	2004	corso di qualifica	Formazione finalizzata al reinserimento lavorativo
GUIDA TURISTICA	2007	corso di qualifica	Formazione post diploma
GUIDA AMBIENTALE ESCURSIONISTICA	2004	corso di qualifica	Formazione post diploma
GUIDA AMBIENTALE ESCURSIONISTICA	2004	corso di qualifica	Formazione post diploma
ESCURSIONISTA	2005	corso di qualifica	Formazione post diploma
ADDETTO AGLI UFFICI TURISTICI	2006	corso di qualifica	Formazione post diploma
GUIDA TURISTICA	2007	corso di qualifica	Formazione post diploma
GUIDA AMBIENTALE ESCURSIONISTICA	2004	corso di qualifica	Formazione post diploma
ESCURSIONISTA	2005	corso di qualifica	Formazione post diploma
ESPERTO IN TURISMO ENOGASTRONOMICO E DEI PRODOTTI TIPICI	2003	corso di specializzazione	Formazione post diploma
TECNICO ADDETTO AL CONTROLLO QUALITA DELLE CARNI DI LATTICINI E DI ALTRI PRODOTTI ALIMENTARI LAVORATI	2003	corso di specializzazione	Formazione post diploma
GUIDA AMBIENTALE SUBACQUEA	2005	corso di qualifica	Formazione post diploma
ESCURSIONISTA	2005	corso di qualifica	Formazione post diploma
TECNICO QUALIFICATO GUIDA TURISTICA	2006	corso di qualifica	Formazione post diploma
ADDETTO OPERATORE TECNICO SUBACQUEO	2007	corso di qualifica	Formazione post-obbligo formativo
TECNICO QUALIFICATO-GUIDA AMBIENTALE SUBACQUEA	2007	corso di qualifica	Formazione post-obbligo formativo
ANIMATORE DEL TEMPO LIBERO	2003	corso di specializzazione	Formazione post-obbligo formativo
AOTS (ADDETTO OP. TECNICO SUBACQUEO)	2007	corso di qualifica	Formazione post-obbligo formativo
TECNICO DELLA GESTIONE FOOD AND BEVERAGE	2003	corso di specializzazione	Formazione post-obbligo formativo
ESPERTO ENOGASTRONOMICO	2004	corso di specializzazione	Formazione post-obbligo formativo
OPERATORE DELLA NAUTICA DA DIPORTO TERZA AREA CLASSE IV A.S. 2003/04 CLASSE V A.S. 2004/05	2005	corso di specializzazione	Obbligo Formativo (Percorsi scolastici)

OPERATORE DELLA NAUTICA DA DIPORTO TERZA AREA CLASSE IV A.S. 2004/05 CLASSE V A.S. 2005/06	2005	corso di specializzazione	Obbligo Formativo (Percorsi scolastici)
ADDETTO ALLE ATTIVITA` DEL SETTORE ECOTURISTICHE	2005	corso di specializzazione	Obbligo Formativo (Percorsi scolastici)

A cui si aggiungono circa 400 iniziative corsali di formazione perlopiù obbligatoria a pagamento per addetti e titolari:

- ADDETTI AD ATTIVITA' ALIMENTARI COMPLESSE
- ADDETTI AD ATTIVITA' ALIMENTARI SEMPLICI
- FORMAZIONE OBB.A PER OPERATORI ADDETTI ALLA PRODUZIONE/SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI SENZA GLUTINE
- HACCP ADDETTO INDUSTRIA ALIMENTARE
- REC - SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE
- TITOLARI DI IMPRESE ALIMENTARI E RESPONSABILI DEI PIANI DI AUTOCONTROLLO DI ATTIVITA' ALIMENTARI COMPLESSE E SEMPLICI

Ed a cui si aggiungono una decina di circoli di studio.

4. L'offerta formativa dell'Istituto "E. Einaudi" e dell'agenzia formativa Einaudi

Nel presente capitolo si riportano alcuni dati relativi all'offerta formativa dell'Istituto Professionale di Stato per i Servizi Commerciali, Turistici, Grafici, Alberghieri e Sociali "L. Einaudi" e dell'Agenzia formativa Einaudi.

Da questi dati emerge la notevole rilevanza dell'offerta formativa di questo istituto per il turismo provinciale, confermata da circa 70 diplomati l'anno per i servizi ristorativi, circa 40 diplomati l'anno per i servizi turistici, a cui si aggiungono circa 130 qualificati nei servizi alberghieri e circa 20 nel turistico, oltre ai 278 partecipanti (in tre anni) ai corsi di formazione erogati dall'agenzia Einaudi (interna all'Istituto stesso).

Come si evince dai dati, gli esiti occupazionali positivi riguardano circa l'80% degli studenti, anche se la componente di lavoro stagionale e precario è abbastanza elevata (circa il 42% degli occupati)

Oltre ad utili informazioni relative agli stage, ai corsi di formazione erogati ed alla metodologia di valutazione e rilevazione dei fabbisogni formativi, seguono indicazioni relative ai percorsi denominati di III Area, cioè i percorsi professionalizzanti inseriti all'interno del curriculum formativo delle classi IV e V.

DATI QUANTITATIVI

ISTITUZIONE SCOLASTICA				
Tot. diplomati a.s. 2006/07	274		M 108	F 166
N.ro diplomati per indirizzo	Servizi Ristorativi	49	25	24
	Grafico Pubblicitario	42	20	22
	Sociale	61	14	47
	Turistico	47	9	38
	Informativo Aziendale	75	40	35
Tot. diplomandi a.s. 2007/08	287		M 119	F 168
N.ro diplomandi per indirizzo	Servizi Ristorativi	74	30	44
	Grafico Pubblicitario	50	31	19
	Sociale	42	11	31
	Turistico	39	8	31
	Informativo Aziendale	82	39	43

Tot. qualificati a.s. 2006/07		355	M 154	F 201
N.ro qualificatii per indirizzo	Alberghiero	117	64	52
	Grafico Pubblicitario	48	19	29
	Sociale	53	9	44
	Turistico	33	8	25
	Informativo Aziendale	105	54	51
Tot. qualificati a.s. 2007/08		317	M 136	F 181
N.ro qualificatii per indirizzo	Alberghiero	134	70	64
	Grafico Pubblicitario	67	20	47
	Sociale	6	1	5
	Turistico	15	2	13
	Informativo Aziendale	95	43	52

N.ro alunni inseriti in attività di Stage a.s. 2006/07	Alberghiero	150
	Grafico Pubblicitario	57
	Sociale	12
	Turistico	28
	Informativo Aziendale	77
N.ro alunni inseriti in attività di Stage a.s. 2007/08	Alberghiero	160
	Grafico Pubblicitario	52
	Sociale	28
	Turistico	15
	Informativo Aziendale	72

Inserimenti lavorativi diplomati a.s. **2006/2007**

Non risponde	7%	M 25%	F 75%
Attualmente disoccupato	6%	M 66%	F 33%
Mai lavorato	4%	M 33%	F 66%
Prosegue studi (universitari)	10%	M 60%	F 40%
Occupato	80%	M 37,5%	F 62,5%
Occupazione dopo il diploma	Dopo 1 mese 62%	Dopo 3 mesi 18%	Dopo 1 anno 20%
	M 28% F 72%	M 53% F 47%	M 50% F 50%
Tipologia occupazione	Stagionale 25%	Precario 17%	T.I. 58%
	M 30% F 70%	M 43% F 57%	M 39% F 61%

Occupati	Nel settore di studio 50%	In altro settore 50%
----------	------------------------------	-------------------------

Alberghiero/Turistico	M 20%	F 70%	10%
Grafico Pubblicitario	M 0%	F 0%	100%
Sociale	M 20%	F 40%	40%
Aziendale Informatico	M 40%	F 10%	50%

AGENZIA FORMATIVA

Corsi finanziati e conclusi tra il 2005 e il 2008

Numero corsisti formati (da database R.T) tra il 2005 e il 2008, escluso Percorsi Integrati

278

Intaglio verdure: circolo di studio, 05.12.05 /30/01/06

Con le mani in pasta: circolo di studio, anno 2006

Liscio come l'olio: circolo di studio, anno 2006

SKA La scuola Ke Accoglie (Mis. C2) Soggetto Gestore, 22/05/2006

La Città Competente (Mis. C4) Patner attuatore, 22/05/2006

AG.AL.FO : aggiornamento al front office (Mis. D1) Partner attuatore, anno 2005

Gestione finanziaria e controllo delle PMI nel settore turistico, gestito da Newo, FI, Corso di qualifica, anno 2005

S.IN.TE.SI (DGR 687 del 14.07.2003) con percorso IP "Imprenditore Agriturismo" gestito da C.O.A.P. e percorso PF "Operatore informatico" gestito da Cescot

S.IN.TE.SI 2 (DGR 72 del 09.02.04) con due percorsi IP "Addetto agli Uffici Turistici" gestito da COAP e "Elettrauto" gestito da IP Massa Marittima. Non avviato il percorso PF "Pizzaiolo/Barman" per mancanza di iscritti.
PRIMO, Professionalità nell'Impresa Oggi, rivolto a operatori di aziende commerciali abbigliamento, capofila IM Rosmini (Mis. D3), attuato nel 2005
OF.F.I.S. (DGR 6299 del 22.10.2004)) con percorsi IP "Pastaio", PF "Addetto alla segreteria/alla contabilità" gestito da Cooperativa Atlante, "Ceramista" gestito da Liceo Artistico, "Animatore del tempo libero" gestito da I. Magistrale.
PER-CORRERE (DGR 749 del 16/10/2006)
I.F.T.S. Tecnico superiore per la promozione e il marketing del turismo integrato Partner attuatore, BANDO IFTS 2004-2005 Creazione di un nuovo profilo professionale , approvato dalla Regione Toscana e inserito nel Repertorio, sulla base delle analisi dei fabbisogni formativi del territorio di cui fu incaricata l'Agenzia Einaudi.
I.F.T.S. Tecnico superiore per la ristorazione e la valorizzazione dei prodotti territoriali e delle produzioni tipiche. Soggetto Gestore, BANDO IFTS 2004-2005
Operatore di Parco Naturale e Tematico (Mis. A2) Soggetto Gestore, 15 aprile 2005
WEB MARKETING SPECIALIST (Mis. D3) Soggetto Gestore, 15 aprile 2005
AgriWeb - ICT e imprenditorialità al femminile nel turismo rurale (Mis E1) Soggetto gestore, 15 aprile 2005
TURISMI Misure C2 e A2 residuo POR 2000/2006 Soggetto partner, gestore di 2 percorsi C2 (inizio 20 gennaio 2008 fine 30 giugno 2008)
Corsi REC Attività riconosciuta, dal 2007
Formazione Alimentaristi, Attività riconosciuta
IN.S.I.E.ME. (DGR 615 del 27/08/2007)
OF.F.I.S. 2 (risorse DD 3712 del 17 luglio 2007. Riproposizione dei corsi biennali realizzati in attuazione del DD 6299/04). Corso biennale PF "Addetto alla contabilità", in fase di avvio, partenariato con Cooperativa Atlante.

Inserimenti lavorativi dei corsi più significativi:

Titolo	N.ro corsisti formati				
		Nel settore	In altro settore	Nessun inserimento	Perso contatto
I.F.T.S. Tecnico superiore per la promozione e il marketing del turismo integrato	9	3	0	3	3
I.F.T.S. Tecnico superiore per la ristorazione e la valorizzazione dei prodotti territoriali e delle produzioni tipiche.	10	6	2	2	0
Operatore di Parco Naturale e Tematico	8	1	5	0	2
WEB MARKETING SPECIALIST	8	3	4	0	1
AgriWeb	15	6	0	4	5

Procedure di rilevazione dei bisogni formativi per la programmazione dell'offerta dell'AF Einaudi

La specificità dell'Agenzia Einaudi, con sede operativa in un Istituto di istruzione professionale, costituisce una situazione di vantaggio sotto molteplici aspetti.

- Uno dei principali strumenti di programmazione dell'offerta formativa dell'A.F. Einaudi nasce infatti all'interno delle attività di stage e di alternanza scuola/lavoro che ogni anno l'Istituzione scolastica organizza per oltre 600 alunni iscritti alle classi terze, quarte e quinte. Ciò ha permesso di costruire, negli anni, un significativo e cospicuo data-base di aziende, dell'intero territorio provinciale, selezionate tra quelle che hanno saputo offrire migliore capacità di collaborazione (individuazione di tutor aziendali, disponibilità a rispondere ai vari monitoraggi, qualità dello stage....)

Il rapporto continuo con le realtà aziendali e il monitoraggio delle attività di stage e alternanza costituiscono un osservatorio privilegiato che permette sia ai docenti della scuola che agli operatori dell'Agenzia di reperire dati e informazioni aggiornate sulle evoluzioni del mercato del lavoro, sulle figure professionali emergenti e "critiche", sulla richiesta di sviluppo e presidio di nuove competenze particolarmente in comparti economici quali il turistico- alberghiero, il commerciale - bancario - aziendale, il sociale, il grafico pubblicitario - audiovisivi.

L'Einaudi risulta pienamente inserito nel sistema integrato di politiche per l'educazione, l'istruzione, l'orientamento, la formazione professionale e il lavoro ed, in questa direzione, ha instaurato nel tempo un rapporto collaborativo sempre più stretto con gli Enti locali ed con le diverse realtà istituzionali, culturali, sociali ed economiche operanti sul territorio.

La rete di relazioni con il territorio consente all'Istituto di partecipare o/e di gestire in prima persona una serie di iniziative, rivolte agli alunni frequentanti, in qualità di Istituzione scolastica, come a soggetti esterni alla scuola, in qualità di Istituzione accreditata per la formazione sul territorio.

L'Istituto sviluppa la cultura del lavoro e dell'imprenditoria, sperimentando concretamente l'attività di impresa attraverso la costituzione di una Società cooperativa senza fini di lucro, denominata "Scuola Lavoro Einaudi". Alla cooperativa, che offre agli alunni di tutti gli indirizzi esperienze concrete di attività lavorativa [produzione di spot , manifesti, brochures, interventi nel settore amministrativo, accoglienza e organizzazione di percorsi turistici, servizi socialmente utili, servizi di ristorazione] possono aderire allievi, genitori e docenti.

Nel condurre le proprie analisi sui fabbisogni formativi del territorio, l'A.F. Einaudi ha constatato in più occasioni un elemento pregiudiziale e ostativo costituito dalla bassa cultura della formazione, anche presso la popolazione giovane. L'istruzione professionale - con le serie di innovazioni che l'hanno riguardata (DGR 687 del 14.07.2003, DGR 72 del 09.02.04, DGR 6299 del 22.10.2004, DGR 749 del 16/10/2006, DGR 615 del 27/08/2007 "Percorsi integrati di istruzione e formazione professionale") - si è avvicinata al mondo della formazione professionale e sta acquisendo sempre più saldamente la logica del *life long learnig*. Ciò permette, e sempre di più permetterà nel futuro, di promuovere e sensibilizzare la propria utenza al valore dell'aggiornamento continuo e della flessibilità. Grazie a questo, sono stati anche ultimamente progettati corsi di formazione, brevi e meno brevi, in continuità con i percorsi scolastici per i diplomati Einaudi al fine di accrescere le loro possibilità occupazionali a breve termine.

L'A.F. si avvale costantemente delle pubblicazioni sulle tendenze economico produttive di settori e comparti significativi del territorio attraverso la consultazione di studi e ricerche a livello provinciale, regionale e nazionale (Unioncamere Provincia di Grosseto. Rapporti Simurg / Istituto Superiore S.Anna. Dati IRPET. Osservatori e Rapporti statistici annuali. L'Altra Toscana. Tendenze e motori dello sviluppo nei sistemi economici locali della provincia di Grosseto.....).

Per rendere più attendibili le proprie ricerche sui bisogni formativi, l'A.F. Einaudi ricorre alla collaborazione di Agenzie formative esterne specializzate in settori economici specifici. Questo consente un confronto con altre realtà territoriali che permette a sua volta di individuare settori e linee di sviluppo di successo da riproporre localmente.

III AREA

Per la programmazione delle attività teorico-pratiche dell'area di professionalizzazione rivolte alle classi IV e V sono state tenute presenti, prioritariamente, le indicazioni presenti nel Piano dell'Offerta Formativa, in funzione del rinnovo dei Profili Formativi di Uscita, riportate qui di seguito:

Informatico-Aziendale: intersezione tra informatica, economia aziendale e diritto. Implementazione lingue straniere.

Turistico: adeguamento alle tendenze di crescita del turismo locale con il rafforzamento di competenze trasversali a partire dal biennio (conoscenza del territorio, capacità comunicative, relazionali, di comprensione e utilizzo dei vari linguaggi). Implementazione lingue straniere.

Grafico: implementazione dei linguaggi massmediologici e dei mezzi audiovisivi. Approfondimento degli strumenti di informazione e comunicazione dell'industria culturale. Implementazione lingue straniere.

Alberghiero: integrazione dei settori di indirizzo e di questi con le altre discipline, per approfondire la conoscenza della filiera. Implementazione lingue straniere.

Sociale: sviluppo di competenze per operare nel mondo interculturale, nella cooperazione internazionale, nella gestione delle urgenze, nel management del non profit. Implementazione lingue straniere.

Le attività sono state progettate per competenze, come già espressamente richiesto dal Progetto 2002, il che consente di passare:

- dalla centralità delle discipline alla centralità dello studente
- dalla centralità dei contenuti alla centralità del progetto di vita dello studente
- dalla centralità della scuola alla centralità del territorio.

Questa scelta determina un rinnovato impegno del Consiglio di Classe nel processo di valutazione in quanto chiamato a pronunciarsi non solo sulle competenze tecniche sviluppate nel modulo relativo alle attività pratiche di indirizzo, ma a fornire una valutazione complessiva sulle competenze trasversali e l'attitudine dell'alunno a definire un proprio progetto professionale e di vita.

L'obiettivo per l'A.S. 2007-2008 è stato quello di rivedere l'impianto organizzativo delle III area, inserendo le attività all'interno di un quadro biennale e certificando complessivamente tutte le ore di III area che sono svolte negli ultimi due anni del corso di studi.

Un gruppo di insegnanti dell'Istituto ha elaborato un modello a partire dai seguenti obiettivi:

- aumento delle ore di III area certificate
- aumento della significatività dell'esperienza di III area (competenze, relazioni, esperienze, lavoro)
- valutazione del percorso e certificazione delle competenze trasversali acquisite
- aumento della condivisione del percorso all'interno dei consigli di classe

Su questa base sono stati individuati tre moduli comuni per le attività di III area: orientamento (I modulo), imprenditorialità e cooperazione (II modulo), attività professionalizzante di indirizzo (III modulo). È stata anche prevista una attività facoltativa di stage rivolta ai percorsi di eccellenza, da decidere insieme ai Consigli di Classe a fine anno.

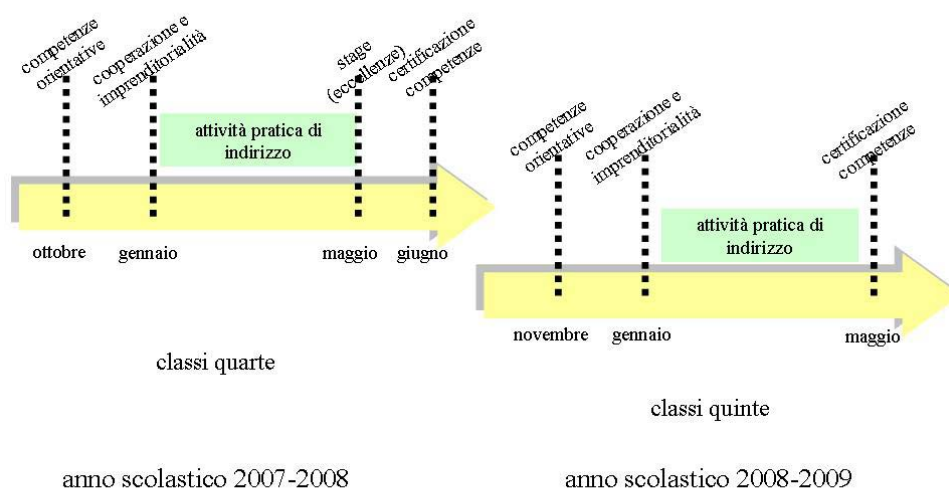
Una ulteriore indicazione del gruppo di lavoro è stata quella di certificare tutte le ore aggiuntive che sviluppano competenze trasversali e competenze tecnico professionali, come la presenza a convegni, le attività laboratoriali esterne, le iniziative indicate dai docenti durante l'anno. In questo modo il percorso di III area è stato arricchito di ulteriori esperienze che sono state inserite nel curriculum degli alunni.

I tre moduli di III area certificano, complessivamente, un percorso di **oltre 92 ore nei due anni**.

Gli esperti chiamati a realizzare attività professionalizzante di indirizzo (III modulo) hanno elaborato proposte biennali, con obiettivi intermedi e prodotti da realizzare, sulla cui base sono state valutate le competenze acquisite dagli alunni.

Questo impianto di III area è stato presentato all'inizio dell'anno scolastico ai docenti delle classi quarte e quinte dell'Istituto e da questi approvato. Analoga presentazione e condivisione è stata fatta nei singoli consigli di classe.

Programma biennale di III area



Le attività previste sono così distribuite:

- due moduli trasversali a tutti gli indirizzi: orientamento (modulo I) e avvio all'imprenditorialità (modulo II)
- attività professionalizzante di indirizzo (modulo III) specifica per ognuno dei cinque indirizzi

ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO (modulo I)

L'obiettivo del percorso di orientamento, gestito da esperti di orientamento de "L'altra città" un'associazione di organizzazioni del terzo settore con cui l'Istituto ha stipulato un protocollo d'intesa, ha teso a stimolare negli studenti una riflessione circa i propri interessi, capacità e attitudini; ad acquisire consapevolezza del percorso formativo e di come esso aderisca agli obiettivi professionali futuri; a promuovere il riconoscimento delle capacità fin qui acquisite; ad aumentare le capacità di scelta.

La metodologia utilizzata è stata quella dell' Orientamento narrativo.

I percorsi, uno per classe, si sono articolati in quattro incontri di due ore ciascuno e sono stati progettati sulla base di due delle competenze chiave per la cittadinanza attiva. In particolare, per le classi IV, il percorso ha mirato a sviluppare la competenza denominata "PROGETTARE" mediante attività finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- promuovere un'analisi delle proprie caratteristiche, valori, risorse e limiti;
- favorire una riflessione retrospettiva circa il proprio percorso personale e scolastico al fine di sistematizzare ed individuare conoscenze e capacità possedute;
- favorire una riflessione in senso prospettico al fine stabilire obiettivi significativi e realistici per il proprio futuro e relative strategie d'azione.

Per classi V invece il percorso è stato concepito al fine di sviluppare la competenza "RISOLVERE PROBLEMI" ed è stato focalizzato sulle finalità seguenti:

- sviluppare capacità di analisi rispetto ad una situazione problematica: contesto, elementi di ostacolo e risorse attivabili;
- promuovere sugli alunni una riflessione critica sulle proprie modalità di problem solving e di valutazione della loro efficacia in differenti contesti;
- favorire lo sviluppo di abilità di coping.

Un quinto incontro è stato finalizzato alla restituzione del processo di orientamento (classi quarte) e ad un fronteggiamento specifico (classi quinte) in vista del colloquio d'esame, valorizzando le competenze acquisite e l'autoefficacia percepita.

DA DIPENDERE A INTRAPRENDERE: PERCORSO DI ORIENTAMENTO ALL'IMPRENDITORIALITÀ E AL LAVORO COOPERATIVO (modulo II)

Gli obiettivi dell'intervento degli esperti di cooperazione e testimoni di cooperative, sono connessi alla necessità che gli studenti acquisiscano la capacità di orientarsi all'interno di un'organizzazione. Saper riconoscere i ruoli e le funzioni, il funzionamento, gli organi di governo, il mercato in cui un'organizzazione opera costituiscono l'oggetto dell'intervento centrato su una tipologia di lavoro (e di impresa): la cooperativa.

A conclusione dell'intervento è stata presentata la cooperativa scuola-lavoro dell'Einaudi, come strumento di conoscenza del mondo dell'impresa, facilmente accessibile perché strettamente connesso al lavoro degli insegnanti e degli studenti dell'istituto.

L'intervento, articolato in due settimane, sei ore in ciascuna classe con tre moduli differenziati per le classi quarte e quinte e per i cinque indirizzi.

I temi comuni sono:

- per le classi quarte il lavoro in un'organizzazione cooperativa, le competenze, il lavoro di gruppo, l'approccio pro-attivo al mercato del lavoro
- per le classi quinte la cooperazione internazionale, i processi di sviluppo, le competenze chiave per capire e affrontare le dinamiche del rapporto tra dimensione locale e dimensione globale del mercato
- per tutte le classi la presentazione della cooperativa scuola-lavoro dell'Einaudi

I temi comuni hanno impegnato gli alunni nel primo intervento e nell'ultimo.

Le parti specifiche sono state invece differenziate negli indirizzi e tra classi quarte e quinte.

Per le classi quarte degli indirizzi turistico, alberghiero e informatico-aziendale il secondo incontro è stato sviluppato in forma di intervista al referente di una cooperativa, intervista preparata con l'aiuto degli insegnanti individuati come tutor del percorso.

Per le classi quinte degli stessi indirizzi il secondo incontro è stato organizzato con testimoni che si occupano di cooperazione internazionale con riferimento ai seguenti temi:

1. per le classi quinte dell'indirizzo alberghiero l'origine dei prodotti (caffè, zucchero, cioccolato) e il sistema economico connesso con i processi di produzione
2. per le classi quinte dell'indirizzo turistico il tema è stato quello del turismo responsabile e dell'organizzazione di viaggi per il target di turisti che sceglie vacanze sostenibili
3. per le classi quinte dell'indirizzo informatico-aziendale il tema prescelto è quello dei prodotti del commercio equo e solidale, i marchi di riferimento, il sistema distributivo e l'organizzazione di vendita (spesso legata alla presenza di cooperative)

Per l'indirizzo grafico, infine, il tema di riferimento è stato un progetto promosso dall'associazione l'Altra Città Nel Mondo e presentato a Unicoop Firenze. Il progetto ha sviluppato le capacità di un gruppo di bambini di un villaggio in India di raccontare attraverso immagini fotografiche il proprio territorio. Da questo archivio fotografico prodotto dai bambini, i ragazzi delle classi quarte e quinte dell'indirizzo grafico hanno elaborato con i propri docenti un pannello di foto scelte e "lavorate" per essere stampate e presentate in una rassegna. Il lavoro è stato l'occasione per sviluppare un confronto sull'idea di cooperazione e di sviluppo sottostante al lavoro svolto con i bambini; le competenze tecniche come strumento di sviluppo, come occasione di scambio e di racconto. Il lavoro di post-produzione con l'obiettivo di ottenere uno strumento di marketing.

ATTIVITÀ PROFESSIONALIZZANTE DI INDIRIZZO (modulo III)

Le attività professionalizzanti di indirizzo sono state organizzate sulla base di un programma biennale proposto dagli esperti (per le classi quarte) o in continuità con il programma presentato nell'anno scolastico 2006-2007 (per le classi quinte). Per ogni indirizzo è stata offerta agli studenti la possibilità di esprimere una preferenza, non vincolante ai fini dell'organizzazione dei moduli, ma che è stata quasi sempre rispettata per la composizione dei gruppi. I coordinatori per la III area degli indirizzi hanno provveduto a presentare le opzioni e predisporre i gruppi.

GRAFICO

IV

- Decorazione ambienti

- Promozione industria culturale
- Modellazione 3D

V

- Cinematografia
- Animazione 2D
- Grafica web

INFORMATICO AZIENDALE

IV

- Informatica musicale
- In banca
- Hardware e software

V

- Hardware e software (due corsi)
- Progettazione siti web

ALBERGHIERO

IV

- Panificazione e pasticceria
- Gastronomia tipica maremmana
- Chef de rang
- Barman

V

- Arte bianca
- Cucina creativa
- Bar/gastronomo
- Prodotti tipici

TURISTICO

IV

- Turismo naturalistico
- Turismo integrato

V

- Organizzazione eventi
- Mobilità giovani

SOCIALE

IV

- Assistenza di base

V

- Progettazione servizi

DIPLOMA ON LINE

- Telelavoro

EDUCAZIONE ADULTI

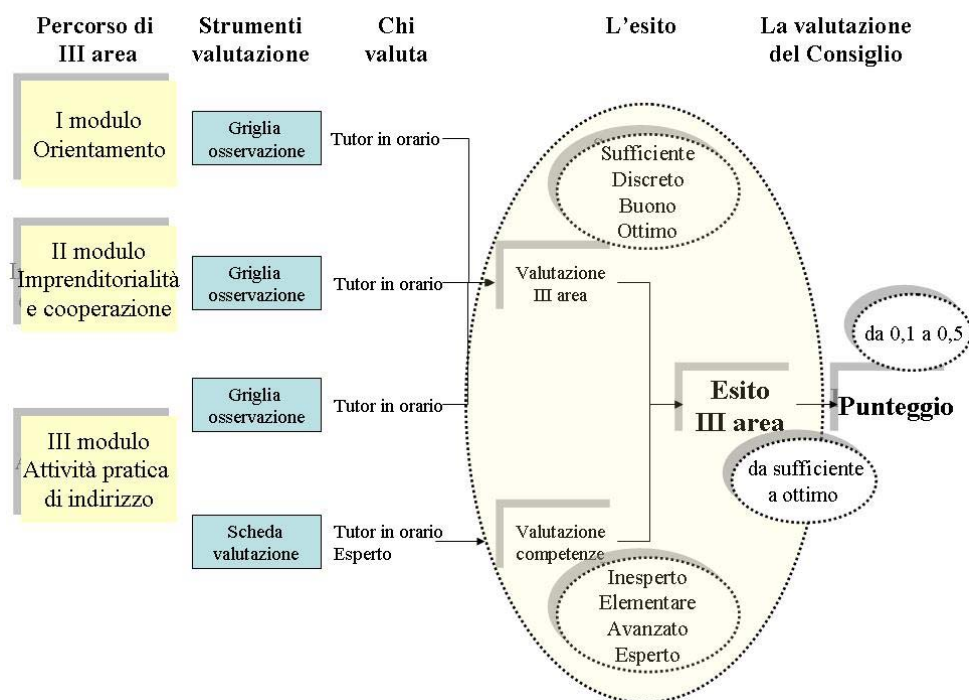
IV e V

- In banca

PROCEDURE DI VALUTAZIONE III AREA

Le attività di III Area sono state valutate relativamente a due dimensioni e comprese nella proposta di voto allo scrutinio di fine a.s. le aree di valutazione si riferiscono ai tre moduli e riguardano la frequenza, la partecipazione, la capacità di lavorare in gruppo, la qualità del prodotto e in generale il rispetto dei luoghi e dei materiali.

La prima dimensione attiene alla frequenza e alla partecipazione alle attività e ha riguardato i tre moduli. Queste osservazioni sono state condotte dai docenti in orario e trasmesse al Consiglio di Classe in un documento di sintesi che conteneva tutte le principali informazioni: ore di terza area certificabili, ore di assenza, valutazione della partecipazione, segnalazioni di eventuali comportamenti non adeguati. La valutazione di III area del Consiglio di Classe varia in una scala compresa tra sufficiente e ottimo. La seconda dimensione è la certificazione delle competenze acquisite nel modulo di attività professionalizzante di indirizzo da parte dell'esperto e dei docenti presenti in orario. La valutazione delle competenze acquisite nel terzo modulo varia su una scala compresa tra "inesperto" e "esperto".



Gli strumenti di lavoro utilizzati sono:

- scheda didattica da compilare a cura dell'esperto
- registro III area con schede valutazione dei tre moduli
- tabella di sintesi su presenza e partecipazione nei tre moduli
- modello di valutazione delle competenze sviluppate nell'attività pratica da compilare a cura dell'esperto e dei docenti referenti

ATTIVITA' DI III AREA ANNI S. 2005-2006 / 2006-2007

GRAFICO

IV

- Design mix
- Arte e Pubblicità Nuove tecniche di comunicazione creativa

V

- Decorazione ambienti
- Promozione dell'Industria Culturale

INFORMATICO AZIENDALE

IV

- Progettazione, realizzazione ed implementazione di un'applicazione web
- In Banca
- La sicurezza informatica e le normative

V

- E-commerce+comm. Estero (ex Sicurezza inf.)
- In Banca
- PHP

ALBERGHIERO

IV

- Banqueting & Catering 1
- Banqueting & Catering 2
- L'evoluzione del gusto Sommelier e Barman
- Event Director : esperto in accoglienza, comunicazione ed allestimenti decorativi

V

- Catering 1
- Catering 2
- L'arte del bar

TURISTICO

IV

- Operatore Informatico per AdV
- Lo Spagnolo per Incoming e Outcoming
- Event Director : esperto in accoglienza, comunicazione ed allestimenti decorativi

V

- Accoglienza turista in spagnolo
- Operatore Inf. Per Ag. Viaggio
- La gestione di un campeggio

SOCIALE

IV

- Corso 118 Assistenza alla persona

V

- Projet Work La narrazione
- Accoglienza "Straniero"

ATTIVITA' DI STAGE

Lo stage è il momento che rappresenta la fase di sperimentazione della formazione ed è l'occasione per fare, a partire dal terzo anno, il primo ingresso nel mondo del lavoro. E' organizzato in modo da coinvolgere il Consiglio di Classe e consentire agli alunni di svolgere, presso le organizzazioni individuate, un'attività coerente con il percorso formativo.

E' una esperienza che consente di mettersi alla prova in un contesto lavorativo reale, di confrontarsi con più interlocutori e di acquisire un'esperienza pratica certificata che andrà ad arricchire il Curriculum vitae. Modalità organizzative:

- 1) Analisi dei fabbisogni formativi presso le imprese e le aziende più rappresentative del territorio
- 2) Periodo di orientamento con il coinvolgimento dei consigli di classe
- 3) Organizzazione degli stage sulla base di protocolli e convenzioni con le organizzazioni del mondo del lavoro.
- 4) Autovalutazione e valutazione: conclusione dell'esperienza si svolgono azioni per valutare le attività svolte dal tirocinante.

5. L'analisi dei fabbisogni condotta da EBTT

L'Ente Bilaterale Turismo Toscana ha realizzato nella primavera 2008 una rilevazione su un campione di circa 200 imprese toscane del turismo¹³ le cui risultanze in sintesi sono:

- su 200 aziende intervistate, 54 (cioè il 27%) riterrebbe utile per se stessi e per l'azienda svolgere in futuro un corso di formazione professionale;
- 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**;
- va tuttavia precisato che nelle previsioni per il prossimo biennio, soltanto il 23% delle imprese prevede con certezza di inserire nuove figure aggiuntive, mentre la restante parte di esse è incerta o addirittura lo esclude (31%).

¹³ EBTT-Ente Bilaterale Turismo Toscana; *Turismo in formazione*, lucidi a cura di Arianna Morini, Grosseto, Aprile 2008
EBTT-Ente Bilaterale Turismo Toscana; *FABBISOGNI FORMATIVI E PROGETTO "QUALITA' PROFESSIONALE E SOSTEGNO AL REDDITO"*, lucidi a cura di Ilaria Bigliuzzi, Grosseto, Aprile 2008.

6. I Dati dei Centri per l'impiego

Le seguenti 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.**

Seguono estratti dalle tabelle IDOL – CPI Grosseto 2007:

Provincia di GROSSETO – Servizio Lavoro - Avviati nell'anno 2007 per gruppo settore				%
	M	F	Totale	
ALBERGHI E RISTORANTI	3.394	4.567	7.961	16,1%

Provincia di GROSSETO - Servizio Lavoro – Lavoratori avviati nell'anno 2007 provenienti da altre province per gruppo settore			
	M	F	Totale:
ALBERGHI E RISTORANTI	751	516	1.267

Provincia di GROSSETO - Servizio Lavoro - Lavoratori Avviati extra U.E. nell'anno 2007 per Gruppo Settore			
	M	F	Totale:
ALBERGHI E RISTORANTI	470	456	926

Provincia di GROSSETO - Servizio Lavoro - Lavoratori Cessati nell'anno 2007 per Gruppo Settore			
	M	F	Totale:
ALBERGHI E RISTORANTI	2.171	3.505	5.676

Provincia di GROSSETO – Servizio Lavoro - Avviati nell'anno 2007 per Gruppo Settore e tipologia contratto- ALBERGHI E RISTORANTI

	M	F	Totale:
APPRENDISTATO L.196/97	150	232	382
APPRENDISTATO L.196/97 OBBLIGO FORM	10	7	17
APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE	67	78	145
ASSOCIAZIONE IN PARTECIPAZIONE	62	53	115
CONTRATTO DI FORMAZIONE LAVORO (PUBBLICA AMMINISTRAZ)		1	1
CONTRATTO DI INSERIMENTO LAVORATIVO	1	1	2
LAVORO A DOMICILIO A TEMPO DETERMINATO	3	8	11
LAVORO A DOMICILIO A TEMPO INDETERMINATO	3	5	8
LAVORO A PROGETTO/COLLABORAZ COORDINATA E CONTINUATIVA	141	167	208
TEMPO DETERMINATO	1.809	2.436	4.245
TEMPO DETERMINATO PER SOSTITUZIONE		44	44
TEMPO INDETERMINATO	635	675	1.310
LAVORO DIPENDENTE NELLA P.A. A TEMPO DETERMINATO	37	260	297
LAVORO DIPENDENTE NELLA P.A. A TEMPO INDETERMINATO	8	27	35
LAVORO DOMESTICO A TEMPO DETERMINATO	1	6	7
LAVORO DOMESTICO A TEMPO INDETERMINATO	7	71	78
LAVORO IN AGRICOLTURA A TEMPO DETERMINATO	287	176	463
LAVORO INTERINALE (O A SCOPO DI SOMMINISTRAZIONE) A TEMPO DETERMINATO	34	42	76
LAVORO INTERMITTENTE A TEMPO DETERMINATO	82	139	221
LAVORO INTERMITTENTE A TEMPO INDETERMINATO	32	54	86
LAVORO MARITTIMO A TEMPO DETERMINATO	1	1	2
LAVORO MARITTIMO A TEMPO INDETERMINATO	1		1
LAVORO NELLO SPETTACOLO A TEMPO DETERMINATO		33	33
LAVORO NELLO SPETTACOLO A TEMPO INDETERMINATO		2	2
LAVORO OCCASIONALE	11	37	48
TIROCINIO	12	12	24
TOTALI:	3.394	4.567	7.961

QUALIFICHE DI DIFFICILE REPERIBILITA' segnalate dai Centri per l'Impiego (Aprile 2008)*

Arcidosso	Manciano	Grosseto	Follonica	Orbetello
AGENTI ASSICURATIVI VENDITORI	CUOCO MURATORE	SALDATORE ADDETTO BUSTE PAGA	CAMERIERE CUOCO	CAMERIERE AI PIANI ADDETTI PULIZIA
MEDIATORI CREDITIZI PIZZAIOLO	CAMERIERE ESTETISTA	MACELLAIO FABBRO	AIUTO CUOCO PIZZAIOLO	COMMESSI IMPIEGATI
AIUTO PANIFICATORE	PARRUCCHIERE	CAMERIERE DI SALA	BAGNINO	BRACCIANTI AGRICOLI
PORTIERE DI NOTTE	OPERAIO AGRICOLO COLLABORATRICE DOMESTICA	AGENTE DI COMMERCIO	MURATORI	ADDETTO RECEPTION
OPERAIO METAL MECCANICO	ADDETTO ASSISTENZA DI BASE	PIZZAIOLO PASTICCERE	CARPENTIERI EDILI	ADDETTO SALA BAR MANOVALI EDILI
CAMERIERE DI SALA AIUTO CUOCO	ADDETTO CONTABILITA'	TAPPEZZIERE	IDRAULICI ELETTRICISTI	MURATORI
ESTETISTA BARISTA	BARISTA	SARTA VIVAISTA	SALDATORI	IDRAULICI ELETTRICISTI
GENERICA PULIZIE		TERMOIDRAULICO		MECCANICI
ADDETTO RECEPTION		IDRAULICO		
MURATORE		PARRUCCHIERE		
MANOVALE		INSTALLATORE RETI TELEMATICHE		
OP.AZIENDA ALIMENTARE		ESTETISTA CON ATTESTATO		
IMP.AMMINISTRATIVA				
PARRUCCHIERA				
PELLETTIERA				

* In grassetto le figure che interessano il settore del turismo e alberghiero

Fonte: Direzione Servizi per l'Impiego Provincia di Grosseto

7. Considerazioni di sintesi

In questo capitolo conclusivo si propone una sintesi delle risultanze emerse sia dall'analisi delle ricerche e studi in materia di turismo in maremma e sia dai numerosi incontri realizzati con le parti sociali.

Questa sintesi non ricapitola né sostituisce i moltissimi spunti emersi nel corso della ricognizione; piuttosto tende a concentrare l'attenzione su quelli che a parere dello scrivente rappresentano le indicazioni di maggiore rilievo ed immediata spendibilità ai fini della programmazione formativa.

Si elencano gli spunti ordinandoli in base alla fonte.

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.
 - ✓ 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.

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) CPI

- 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 nostro territorio.

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 crescerà, se gli attori locali del turismo sapranno investire sull'incoming (come tutto lascia sperare).

La complessità di queste figure, fa pensare a percorsi di specializzazione e professionalizzazione post laurea triennale (ma si può pensare anche a percorsi post-diploma).

Si potrebbe verificare l'opportunità e la fattibilità di un percorso di specializzazione successivo al corso di Laurea Triennale in **Economia dell'ambiente e del Turismo**. Oppure a corsi di specializzazione aperti a giovani provenienti da lauree umanistiche ed economico-aziendali diverse, con una impostazione fortemente professionalizzante (operando in stage presso agenzie

turistiche], decisamente orientata al marketing verso l'estero ed alla gestione del portale web, corsi brevi ma molto concentrati.

La riqualificazione degli operatori del turismo

a) Occorre in parallelo sviluppare momenti ricorrenti di aggiornamento professionale in grado di raggiungere buona parte del personale alberghiero e turistico, partendo prioritariamente dalle lingue straniere e dal recupero culturale sulla storia e tradizioni di maremma.

b) Inoltre è necessario avviare un vasto e profondo processo di riqualificazione del personale delle APT e degli sportelli per il turismo.

c) Occorre decentrare i corsi di aggiornamento e conseguentemente definire piani di aggiornamento professionale per area territoriale, proponendo i corsi che servono in funzione delle esigenze di ciascuna area, con particolare riguardo alle zone più interne e distanti dal capoluogo.

f) Guide turistiche

Per quanto riguarda il settore prevalente del nostro fatturato, ovvero quello delle guide (ormai circa il 60% delle guide turistiche ed ambientali escursionistiche della Maremma lavorano per le Orme), possiamo dire che **il numero delle Guide Ambientali Escursionistiche è sufficiente a soddisfare la domanda turistica; le Guide Turistiche ad oggi sono invece carenti** anche se è in attuazione un corso con il quale verranno presumibilmente abilitate nella primavera 2009 altre guide turistiche; nel mese di maggio 2009 potremo fare un'analisi più precisa della necessità di quest'ultima figura professionale secondo quante saranno le nuove guide abilitate alla professione. L'offerta è sicuramente carente per quanto riguarda i servizi di "guida" in lingua inglese, tedesca e francese; talvolta non riusciamo a soddisfare la domanda estera e i gruppi di turisti scelgono altre mete, dato che ormai ritengono indispensabile la figura della guida durante la loro vacanza. Sugeriamo quindi di prevedere corsi di formazione di specializzazione rivolti alle Guide e con progetti didattici mirati a questa professione, in modo da formare guide capaci di svolgere bene i servizi in lingua straniera.

g) Terme di saturnia

Si segnalano difficoltà a reperire personale residente in provincia, in particolare le figure professionali del benessere (**estetiste e operatori termali**), le figure tradizionali dell'alberghiero (**camerieri e commis**) e figure più qualificate come i **chef de rang, cuochi, maitre e sommelier**.

h) Confesercenti

Sugli aspetti della commercializzazione devono essere sviluppate professionalità e competenze in area informatica e verso l'utilizzo di WEB 2.0.

i) Federalberghi

Si ritiene necessario lavorare sull'alfabetizzazione alle lingue straniere, ma con attenzione a non scoraggiare i partecipanti, lavorando sui rudimenti essenziali della lingua, estesi però a tutto il personale, anche alle cameriere ai piani ed ai titolari dei piccoli alberghi.

l) Amatur (personale APT):

Gli uffici APT si presentano oggi come strutture deboli, poco proiettate allo sviluppo e promozione del turismo, limitandosi a fornire informazioni standardizzate. Vi è pertanto la necessità di far crescere le competenze del personale che vi opera, sia per quanto attiene alla promozione sul web e sia nell'organizzazione e gestione di eventi.

Nel seguito si propone una tabella riassuntiva delle figure (distinte per livelli di qualificazione) e delle competenze per l'aggiornamento del personale che opera nel settore del turismo.

Le figure professionali sulle quali indirizzare prioritariamente la programmazione formativa

a) qualifica professionale

- Cameriere
- Barista
- Commis di bar
- Addetto ricevimento (alberghiero)
- Cameriere ai piani
- Governante ai piani
- Facchino d'albergo
- Cuoco
- Aiuto cuoco
- Cuoco capo partita
- Pizzaiolo
- Portiere di notte
- Estetista
- Operatore termale

b) diploma di istruzione o specializzazione

- Tecnico di gestione siti web e-commerce per il turismo
- Maitre
- Sommelier
- Chef de rang

c) istruzione tecnica superiore o post diploma o specializzazione post laurea

- Guida turistica in lingua tedesca (ed in subordine lingua inglese e francese)
- Tecnici incoming turistico
- 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

- 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

Fonti e riferimenti bibliografici

- Ufficio Studi della Camera di Commercio di Grosseto in collaborazione con l'Azienda speciale C.O.A.P. - Centro di Orientamento e Aggiornamento Professionale; *Grosseto i numeri che contano*, III Edizione – Anno 2007
- POLOS Grosseto, *Crescita reale e d evoluzione strutturale del sistema economico della Provincia di Grosseto*, 5° Giornata dell'economia, 10 maggio 2007
- Unioncamere - Ministero del Lavoro; *Sistema Informativo Excelsior*, 2007
- UnionCamere Toscana; *La neo-imprenditorialità nel settore del turismo secondo un'ottica di genere Il caso della Toscana*, Firenze, 2008
- EBTT-Ente Bilaterale Turismo Toscana; *Turismo in formazione*, lucidi a cura di Arianna Morini, Grosseto, Aprile 2008
- EBTT-Ente Bilaterale Turismo Toscana; *FABBISOGNI FORMATIVI E PROGETTO "QUALITA' PROFESSIONALE E SOSTEGNO AL REDDITO"*, lucidi a cura di Ilaria Bigliuzzi, Grosseto, Aprile 2008
- Centro Studi Turistici; Provincia di Grosseto; *Piano Triennale di promozione turistica della provincia di Grosseto Anni 2006 – 2009*; Grosseto, Novembre 2005
- CCIAA – COAP Grosseto; *L'evoluzione del quadro competitivo dei settori strategici della Provincia di Grosseto*; Marzo 2007

--- ° ---