

Provincia di Grosseto

## **Tavolo delle agenzie formative sul Turismo**

21 luglio 2008

Alla riunione sono presenti:

- Istituto Professionale di Stato per i Servizi Commerciali, Turistici, Grafici, Alberghieri e Sociali “L. Einaudi” ed Agenzia formativa Einaudi;
- TS Grosseto
- CDC formazione (EBTT)
- CAT (Ascom)
- Centro Servizi Turistici di Firenze
- Dirigente Formazione
- Studio Méta

Verificata l'assenza di alcune importanti istituzioni formative del settore, dopo una breve introduzione in cui viene illustrata la bozza di documento sui fabbisogni professionali e di formazione nel settore del turismo, i partecipanti prendono la parola.

### **CAT (Ascom)**

Viene illustrato il progetto NETUR, una ricerca condotta nel 2007 sulle potenzialità del turismo in maremma per la terza età (cfr. [www.performatoscana.it](http://www.performatoscana.it)).

Il tema della stagione troppa corta, aldilà dei lamenti, non è ancora stata affrontato seriamente nella provincia, poiché ancora non si vedono realtà organizzate che cooperino per la ricerca del cliente già nei mesi primaverili e realtà organizzate in grado di programmare la promozione turistica.

Invece il turismo della terza età, che ha la possibilità di utilizzare i mesi di aprile e maggio potrebbe dare una buona risposta alle richieste degli operatori del settore. A dicembre le 4 associazioni del commercio hanno fatto una cordata per commercializzare il turismo in maremma: è nata Maremma Incoming srl che ora muove i primi passi per il lavoro di promozione.

Per ciò che riguarda il giudizio sull'esperienza di agenzia formativa, si segnala la criticità del corso organizzato nel 2006 (T.E.M.P.O.) della durata di 1.000 ore in cui si è verificata una non trascurabile dispersione dell'utenza. Quel progetto, infatti, fu presentato 3 volte prima di essere finanziato (alle due precedenti presentazioni risultò ammesso e non finanziato). Il più importante punto di forza del corso TEMPO era dato dal collegamento che esso avrebbe avuto con un altro progetto che la Provincia aveva finanziato per la realizzazione di una attività di promozione del territorio attraverso strumenti multimediali. Le figure professionali che il corso avrebbe generato avrebbero potuto essere funzionali alla realizzazione del progetto di promozione. Quando il corso andò in realizzazione erano saltati tutti gli intrecci temporali e questo creò un effetto negativo sia sulla motivazione degli allievi, sia sulla realizzazione degli stage.

Questo elemento deve far riflettere in merito alla selezione e programmazione dei corsi, i quali, aldilà della qualità formativa e della rispondenza a fabbisogni reali, devono essere programmati con forte anticipo e quindi consentire di selezionare gli utenti che, per attitudine, interesse e motivazione, sono realmente interessati ad intraprendere una carriera professionale in quel settore.

Invece, la necessità di raggiungere in tempi rapidi il numero minimo di partecipanti ostacola il processo di selezione, con danno sia per l'utenza che per il sistema.

### **CDC (EBTT)**

Occorre partire da un elemento centrale del lavoro nel turismo: la stagionalità. Si pensi ad esempio alle conseguenze della stagionalità nella gestione dei corsi e dello stage: è impensabile fare formazione continua d'estate ed anche la formazione ai disoccupati ed ai giovani, deve svolgersi d'inverno, con la possibilità di iniziare lo stage in bassissima stagione (aprile) per poi prolungarsi nella stagione.

Si confermano i dati della ricerca EBTT sia in merito alle figure professionali critiche e sia in merito alle competenze:

- lingue straniere (inglese e tedesco);
- lingua italiana per gli stranieri (che rappresentano ormai il 18% del personale nel turismo della maremma).

Si sottolinea l'ancora debole collegamento tra la formazione professionale ed i servizi di incontro domanda offerta: a Grosseto sono veramente poche le agenzie che abbiano costruito una capacità di ricollocazione dei loro allievi e le stesse imprese non hanno come punto di riferimento le agenzie formative, poco il centro per l'impiego mentre funziona ancora prevalentemente il passa parola.

L'unica realtà organizzata in materia di incontro domanda offerta per il turismo è l'EBTT, che trova importanti riscontri (700 intermediazioni l'anno in provincia).

Sempre in materia di mercato del lavoro occorre considerare come alcune figure più ricercate (come la cameriera ai piani, il facchino ed il portiere d'albergo) sono difficilmente reperibili perché non si trova tra i disoccupati di Grosseto disponibilità a svolgere tali lavori. Le iniziative organizzate per erogare corsi di formazione breve su queste qualifiche – richiestissime dal mercato – sono quelle che trovano meno interesse da parte dell'utenza..

Si conclude enfatizzando il tema della qualità della formazione: concreta, breve ed in situazione.

Occorre aumentare gli sforzi per finalizzare meglio la didattica alle funzioni del contesto di lavoro (si propone l'esempio delle conoscenze informatiche, che rischiano di produrre una formazione teorica, quando per molti operatori sarebbe importante imparare ad utilizzare Excel per risolvere problemi pratici di elaborazione dati).

Infine si sollecita la valorizzazione dell'esperienza del voucher per i disoccupati. La positiva esperienza degli ILA (la carta di credito formativo da 2500 euro erogata dai CPI ai disoccupati per fare formazione), andrebbe estesa ed eventualmente anche elevata di importo, per forzare le agenzie formative ad aggiornare il proprio catalogo con corsi di qualità ma brevi, rivolti a disoccupati disposti ad entrare rapidamente nel lavoro turistico.

## **CST**

Il CST oltre che agenzia turistica, è un istituto di ricerca sul turismo e svolge un incarico di consulenza con l'assessorato provinciale al turismo.

A Grosseto il CST ha inizialmente operato intensamente nella fase di sanatoria delle guide ambientali (subacquea, equestre, escursionistica). Successivamente ha sviluppato importanti progetti sulle colline metallifere e nello sviluppo di cooperative turistiche nel parco dell'Amiata.

In questi anni ha operato sulla formazione di guide ambientali, addetto alle visite al parco, archivisti (biblioteca di Zavorrano) e segnala una importante iniziativa recente: la formazione per operatori di medicina naturale (olistico) che ha trovato interesse presso gli operatori turistici (i particolare termali) ed importanti possibilità di inserimento lavorativo per i partecipanti.

L'esperienza dimostra che in questo settore è necessario prolungare l'esperienza dello stage (fino al 50% del corso, mentre la regione pone come limite minimo il 30%), scelta che è poco remunerativa per l'agenzia ma molto efficace per l'inserimento lavorativo dei partecipanti.

Si sottolinea inoltre lo sbocco lavorativo nel lavoro autonomo, sempre più importante nel settore del turismo: si propone l'esempio positivo del corso per video reporter (competenze giornalistiche e di ripresa video) che ha prodotto la totale occupazione dei partecipanti, in buona parte però come professionisti o lavoratori autonomi.

Da questo punto di vista – si sottolinea – occorre tenere presente che le indagini sui fabbisogni sono in grado di fotografare soltanto la realtà degli alberghi o comunque della componente recettiva del turismo che occupa lavoro dipendente, mentre non sono in grado di dire granché sul lavoro autonomo che si crea in questo settore (pensiamo alle guide turistiche o alle hostess congressuali).

## **Istituto Einaudi**

L'Istituto è da alcuni anni sede operativa di agenzia formativa.

Si propone alla discussione il tema della qualità dello stage, fondamentale soprattutto per allievi adolescenti così come per quelli meno intraprendenti che hanno bisogno di essere seguiti lungo tutto il percorso fino all'inserimento lavorativo, aiutandoli a gestire eventuali rientri o mancati successi. Per questo motivo è in atto lo sforzo di concentrare meglio l'attenzione dell'Agenzia alla fase di accompagnamento dell'allievo attraverso adeguate e più efficaci forme di tutorato così come nel post inserimento lavorativo.

E' necessario lavorare di più e meglio sulle competenze relazionali, che fanno la differenza per un settore come il turismo. Si concorda con quanto già detto a proposito delle lingue straniere, ovvero dell'importanza di un uso più competente delle stesse, con specializzazione dei linguaggi settoriali.

Si conviene anche sulla necessità, per il territorio, di avviare processi di destagionalizzazione per esempio attraverso buone prassi di animazione del tessuto culturale come la creazione di eventi che sfruttando ricchezze e potenzialità locali diventino fattori di richiamo e attrazione di flussi turistici al di fuori dei mesi estivi. Oppure attraverso l'e-commerce e un uso più consapevole ed esperto delle opportunità del web per promuovere sia eventi che singole iniziative imprenditoriali ma anche pacchetti turistici costruiti per target specifici: per esempio le persone con bisogni speciali (oltre gli

anziani, i giovani, le persone a temporanea mobilità ridotta, le famiglie che portano in vacanza gli animali da affezione...) che possono rappresentare un altro ambito funzionale alla crescita del prodotto turismo nel corso dell'anno e/o avviare processi di natalità imprenditoriale, oltre a ridurre di per sé i rischi di equilibrio ambientale.

Con riferimento ai diplomati degli indirizzi Alberghiero e Turistico si osserva l'alta percentuale degli inserimenti lavorativi, a breve e medio termine, che raggiunge il 90% e che dimostra la forte capacità di assorbimento del settore rispetto a quelli inerenti gli altri indirizzi di studio. Anche in questo caso però va sottolineato che la maggioranza di tali occupazioni rientra nella categoria degli impieghi stagionali. La stagionalità comporta di per sé tutta una serie di conseguenze: alti tassi di ricambio, brevi esperienze lavorative alle spalle, bassi investimenti in specifici percorsi formativi, schemi di relazione con il cliente tipicamente improvvisati. Permanendo all'interno delle diverse strutture recettive per periodi limitati, la risorsa umana non mette a disposizione del sistema le proprie competenze, mentre sembra ormai provato quanto le dinamiche dell'economia siano sempre più influenzate da fattori non esclusivamente produttivi come quello della creatività, ovvero la capacità di produrre idee innovative. L'assenza di tutto questo si riflette sensibilmente sull'erogazione e sulla qualità del servizio finale.

Per quanto riguarda il Repertorio Regionale, se ne apprezza la logica (figure a banda larga, flessibili ai diversi contenuti e adattabili ai molteplici contesti) e l'impianto, utile a far evolvere la formazione sempre più verso obiettivi di apprendimento concretamente spendibile nei contesti di lavoro. Là dove nelle figure del turismo si intravedessero una insufficiente corrispondenza con le esigenze del territorio, vi è la disponibilità (sostenuta anche dagli altri partecipanti) a cooperare per suggerire alla Regione gli opportuni adattamenti.

### **TS Grosseto**

L'agenzia opera nel settore dell'estetica ma anche nel turismo e segnala una recente esperienza formativa di successo: il corso per operatore tecnico subacqueo ha attirato molta utenza da fuori provincia e gli esiti occupazionali toccano il 100%.

### **Conclusioni**

Si conclude sottolineando la disponibilità a partecipare ad ulteriori iniziative proposte dalla Settore Formazione Professionale della Provincia, in particolare per esaminare nel dettaglio alcune ADA e figure professionali particolarmente rilevanti per il turismo della maremma, al fine di verificare congiuntamente modalità anche tecniche per la progettazione formativa e per la definizione di criteri di qualità da utilizzarsi nella prossima programmazione formativa.