



Provincia di Grosseto

## Tavolo degli operatori del settore Turismo

Venerdì 4 luglio 2008

Sono presenti i rappresentanti di:

- Ente Bilaterale Turismo Toscana
- Agriturist
- Assessore al turismo Provincia di Grosseto
- Assessore alla formazione professionale Provincia di Grosseto
- Dirigente formazione professionale Provincia di Grosseto
- Studio Méta.

Il tavolo si apre con l'illustrazione del documento di prima ricognizione sui fabbisogni formativi e professionali del turismo in provincia di Grosseto.

I partecipanti condividono l'analisi sui tratti fondamentali di questo settore, in particolare sulla presenza di un elevato turn over e di una elevatissima presenza di lavoro stagionale, che pone alla formazione professionale l'importante sfida di sostenere i processi di placement contribuendo alla qualificazione delle figure professionali coinvolte.

Nel seguito si sintetizzano osservazioni e proposte emerse dai partecipanti.



FSE Investiamo nel vostro futuro

1.

Il Centro Studi Turistici di Firenze ha in corso di realizzazione uno studio per il dimensionamento del contributo del turismo alla creazione di valore per l'economia grossetana, i cui dati dovrebbero essere disponibili ad Ottobre.

2.

Le figure professionali di riferimento, descritte dal Repertorio Regionale e dai profili formativi, dovrebbero tenere maggiormente in considerazione le modalità di classificazione delle figure stesse nel contesto lavorativo, in particolare occorre tenere presente che presso le grandi strutture recettive, esiste una certa articolazione che porta a distinguere il *chef de rang* (figura con taglio più manageriale a cui sono richieste competenze in materia di comunicazione e lingue straniere), dai cuochi capi partita e camerieri. Inoltre va tenuto conto che i giovani diplomati all'istituto alberghiero vengono di solito inquadrati come commis di cucina, che è il livello più basso, appena dopo il tuttofare di cucina, mentre una formazione più specifica potrebbe portarli direttamente al ruolo di aiuto cuoco. Una recente esperienza formativa di EBTT su 10 allievi ha sperimentato precisamente questo nuovo percorso di professionalizzazione.

3.

Sempre per ciò che riguarda le figure professionali si segnala la presenza di una richiesta di governanti ai piani, figura che non deve essere confusa o equiparata alla cameriera ai piani.

4.

La forte presenza di piccole strutture alberghiere a carattere familiare produce inevitabilmente una certa polivalenza nelle figure professionali, in cui la figura del cameriere rischia di non ricevere l'adeguato riconoscimento, là dove viene limitata a mansioni di semplice servizio ai tavoli; mentre le aziende stesse lamentano la necessità di maggiore professionalizzazione della figura.

5.

Il mondo dell'agriturismo richiede in primo luogo formazione ai propri titolari, ma per poter raggiungere tale utenza è necessario impostare la formazione su seminari, brevi, con nomi di richiamo e con docenze in grado di sintetizzare le questioni chiave e produrre stimoli all'auto formazione (si propone l'idea del ciclo di tre seminari, introdotti da testimonial di richiamo).

6.

L'evoluzione della legislazione regionale sull'agriturismo pare conduca ad aumentare i requisiti formativi obbligatori, portandoli oltre la terza spiga: se ciò da un lato preoccupa i gestori di agriturismo, può però rappresentare una sfida per la qualificazione del settore.

7.

Il settore pone però un problema più ampio, che riguarda la crescita culturale dell'intero contesto locale alla cultura dell'accoglienza turistica. Da anni si discute attorno all'idea di azioni vaste per sensibilizzare il personale di front office (dai vigili urbani agli sportellisti del servizio pubblico, fino agli operatori del commercio) sulla cultura dell'accoglienza e sulla pratica della lingua inglese. Nel breve periodo occorre pensare alla formazione del personale delle APT e degli uffici di informazione turistica a base comunale ed alla formazione continua per il personale di front office della pubblica amministrazione.

8.

Va considerata l'evoluzione di molte strutture recettive in centri benessere, in cui è sempre più richiesta una figura professionale in grado di seguire il cliente sui temi del benessere, dell'estetica, dei massaggi e cure termali.

9.

Si segnala l'esperienza della Provincia di Siena (Eurobic) di formazione breve per imprenditori del turismo.

10.

Si pone il problema della durata degli stage che secondo le associazioni del turismo, dovrebbe durare perlomeno 4 settimane anziché 2, per consentire all'impresa di conoscere l'allievo ed impostare le basi per una collaborazione futura.

La riunione si conclude condividendo un percorso che prevede:

- partecipazione del settore formazione professionale alla riunione sul turismo organizzata dall'assessorato prevista per il 23 settembre;
- realizzazione di un seminario allargato sulla formazione nel settore turistico, da realizzarsi ai primi di ottobre, a cui seguirà la conferenza provinciale sul turismo prevista per novembre 2008.

--- ° ---