

Provincia di Grosseto

## **Tavolo sulla promozione ed organizzazione del turismo**

Giovedì, 24 Ottobre 2008

Sono presenti i rappresentanti di:

- Associazione Futuro
- Affittacamere Il Tufo Rosa
- Terme di Saturnia
- Le Orme soc. coop.
- A.MA.TUR srl
- Confesercenti
- Ascom Confcommercio
- Federalberghi
- Consorzio turismo e sviluppo argentario
- Coop. la Coccinella
- Maremma Incoming Ascom
- Dirigente formazione professionale Provincia di Grosseto
- Studio Méta.

### **Premessa**

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

In particolare R. Calvo ricorda il tema centrale dell'incontro: approfondire il tema dei fabbisogni professionali e formativi del comparto "**promozione ed organizzazione del turismo**". Infatti, se per quanto riguarda la ricettività alberghiera, le figure professionali sono abbastanza codificate ed il fabbisogno è abbastanza esplicito (anche se risulta che le imprese pongano soprattutto un problema di incontro tra domanda e offerta, causa le difficoltà a trovare manodopera disponibile). Diverso è il discorso per la promozione e l'organizzazione del turismo, cioè le strutture ed i dispositivi in grado di ideare e promuovere il prodotto turistico maremmano e quindi organizzarlo. Qui rientrano sia le figure normate (le varie guide turistiche) e sia figure di "promotori" dai contorni professionali a noi meno chiari. Vi sono poi i servizi delle agenzie turistiche e di tutti coloro che operano nella organizzazione e gestione di eventi ad impatto turistico (congressi, eventi, concerti, fiere, etc.) che rappresentano una componente importante ma difficile da circoscrivere e conoscere, perché spesso operano a supporto degli enti locali o in forma di consorzi oppure sotto forma di lavoro autonomo.

## **Le Orme - guide turistiche e guide ambientali escursionistiche**

Premesso che Le Orme è una società di servizi turistici costituita da Guide Ambientali Escursionistiche e Guide Turistiche che hanno una pluriennale esperienza lavorativa in ambito turistico, che alcuni soci insegnano ed hanno insegnato in corsi di formazione finalizzati alla creazione di figure professionali per il settore turistico (come ad esempio le Guide), che offre servizi legati all'ambiente, alla storia, all'archeologia principalmente nella Maremma toscana, nelle isole del Parco Nazionale dell'Arcipelago Toscano, spaziando anche in territori vicini come l'Alto Lazio, le Colline Senesi e Siena città, che lavora in collaborazione con agenzie di viaggio e tour operator italiani ed esteri sull'incoming in maremma gestendo la maggioranza dei gruppi in visita in maremma, che conosce e collabora con molti ristoranti, alberghi e altre strutture ricettive del nostro territorio, che è il referente unico per la gestione dei servizi guida all'interno del Parco Naturale della Maremma, che svolge attività di progettazione per diverse amministrazioni pubbliche della provincia di Grosseto e che organizza per esse eventi e manifestazioni culturali e turistiche, che è aggiudicataria di gare per la gestione di vacanze per ragazzi in Maremma indette da alcune amministrazioni pubbliche d'Italia, che annualmente analizza i flussi turistici in entrata in Maremma, che ha incrementato anche negli ultimi anni di "crisi" il proprio lavoro, è in grado di fornire una relazione sui fabbisogni formativi di alcuni segmenti del mercato turistico.

I nostri clienti hanno evidenziato spesso un cattivo rapporto qualità/prezzo dell'offerta turistica specialmente nei servizi offerti da molte strutture ricettive: spesso a prezzi troppo elevati si affianca un'offerta non adeguata; da qui l'esigenza di formare figure professionali che migliorino la professionalità nell'accoglienza, nella qualità dei servizi offerti, che conoscano il marketing, che sappiano fare paragoni con strutture ricettive presenti in altre zone d'Italia e del mondo occidentale al fine di migliorare il rapporto qualità/prezzo. Pensiamo che sia indispensabile formare figure manageriali che conoscano il mercato turistico nel suo insieme, che sappiamo analizzare la domanda e l'offerta per poi fare una buona commercializzazione del prodotto Maremma. Mancano inoltre figure in grado di coordinare più operatori turistici che insieme dovrebbero fare la commercializzazione e parte della promozione del territorio. Anche la promozione è un settore dove evidenziamo molte lacune; quindi suggeriamo di prevedere la formazione nelle amministrazioni pubbliche incaricate della promozione del territorio.

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. Suggeriamo 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.

### **Maremma Incoming - Ascom**

Maremma Incoming è un consorzio in cui non aderiscono le singole imprese ma le quattro associazioni di categoria (Confcommercio, confesercenti, confartigianato, CNA) e nasce proprio dall'esigenza di superare il forte campanilismo che caratterizza i nostri territori, quando occorrerebbe una promozione del turismo che fosse organizzata e ben coordinata. In particolare manca una strategia di promozione coerente con la strategia di commercializzazione. Ad oggi

Comuni, Provincia, Consorzi e Comunità montane vanno ciascuno per conto proprio, disperdendo risorse pubbliche che potrebbero dispiegare più efficacia se fossero convogliate in una strategia unificata. Ed è ciò che ci ripromettiamo.

Si ribadisce che l'attrattività turistica non è soltanto della singola impresa, ma per l'intero territorio. Accolta tale premessa, occorre coniugare le competenze professionali diffuse con il marketing territoriale: non basta insegnare l'inglese ai camerieri quando dovrebbero essere anche, ad esempio, i vigili urbani a parlare inglese.

Da questo punto di vista è necessaria una visione ed un progetto di rilancio del turismo e di rilancio del marchio maremma. Va infatti tenuto conto che mentre l'azienda turistica eroga il servizio e l'agenzia viaggi lo commercializza, è il soggetto pubblico che lo promuove, l'unico che ha la forza e l'interesse per promuovere un bene pubblico.

Come prima conseguenza di questa constatazione occorre prestare più attenzione alla professionalità degli operatori pubblici addetti alla promozione del turismo, mediante iniziative di aggiornamento ed una più accurata selezione del personale in ingresso.

Occorre infine concentrare l'attenzione sulle competenze dell'INCOMING e sul ruolo dei Tour Operator, rispetto al quale si fornirà un contributo più articolato mediante intervista prevista per il 10/11/2008.

### **Affittacamere Il Tufo Rosa**

La nostra esperienza ci conferma della necessità di valorizzare maggiormente i beni culturali come prodotto turistico. Pensiamo a realtà come Pitigliano, con le sue ricchezze archeologiche e geologiche, uniche al mondo.

Riteniamo che tutti gli operatori del turismo (albergatori, affittacamere, agriturismi, bar e ristoranti) dovrebbero essere periodicamente coinvolti in iniziative di aggiornamento culturale, per essere all'altezza del turismo più qualificato. E ciò vale in particolare per le zone più interne della provincia, meno raggiunte non solo dal trasporto pubblico ma anche dalle iniziative culturali e di formazione.

Si segnala infine – incidentalmente – che a Grosseto esiste un corso di Laurea Triennale in **Economia dell'ambiente e del Turismo**, collegato alla facoltà di Economia dell'Università di Siena: c'è qualcuno che si preoccupa di utilizzare queste competenze? Non dovrebbe essere proprio questo il profilo professionale dell'operatore di incoming?

### **Terme di Saturnia**

La nostra azienda occupa circa 250 dipendenti di cui 100 stagionali, sia pure su una stagionalità di circa 9 mesi all'anno. Spendiamo dai 50 ai 100 mila euro l'anno per formare i nostri operatori e da questo punto di vista saremmo lieti di trovare collaborazione da parte della Provincia. Riteniamo opportuno segnalare che per la nostra struttura non è affatto facile trovare personale che risiede in provincia, in particolare faticiamo a trovare 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.

Peraltro in queste difficoltà incide non poco la collocazione geografica e la carenza del trasporto pubblico, per cui dobbiamo garantire al personale non residente in zona un alloggio vicino alla struttura. Ad esempio incontriamo difficoltà ad occupare i diplomati degli Istituti professionali della provincia che – in base alla nostra esperienza – conoscono poco l'inglese e non sono disponibili a lavorare nei week end.

La Provincia e chi organizza i corsi di formazione professionale, dovrebbe tenere presente le distanze dal capoluogo e quindi fare più attenzione alla provenienza geografica di chi vi partecipa

e nel limite del possibile far svolgere i corsi anche in luoghi diversi da Grosseto, per non correre il rischio di sovraccaricare la zona del grossetano lasciando scoperte le zone interne della provincia (ricordo che da Manciano/Pitigliano a Grosseto vi sono 60/70 minuti di automobile).

Come dicevo, la nostra azienda investe nella formazione continua e disponiamo di aule attrezzate dedicate allo scopo. Abbiamo però l'impressione che i corsi provinciali del FSE non possano rispondere con tempestività alle nostre esigenze per una questione di tempistica autorizzativa.

### **Coop. la Coccinella**

Stiamo lavorando da tempo attorno ad un progetto (Turismo di Qualità), non ancora presentato, per diffondere la cultura dell'accoglienza turistica. Stiamo però incontrando molte difficoltà nel mettere insieme il gruppo dei potenziali partecipanti, nonostante si sia spiegato loro la possibilità di ottenere il voucher dalla Provincia. Ci rendiamo conto che la formazione professionale e l'aggiornamento professionale non possono essere imposti alle persone. Occorre progettare modalità nuove e più incentivanti la partecipazione (conferenze, brevi incontri, testimoni di richiamo, ecc.).

Per quanto riguarda le figure di guide ambientali e turistiche concordo con quanto affermato dalla Coop. Le Orme ed aggiungo che vi è anche la figura dell'Accompagnatore turistico che però non ha impatto sul turismo maremmano, poiché questi lavorano per i tour operator locali, per accompagnare i turisti grossetani in altri luoghi turistici. Confermo invece che sul nostro territorio vi è una forte carenza di guide turistiche.

### **Confesercenti**

Condivido l'analisi fatta sulla necessità di creare uno strumento come Maremma Incoming, che nasce dalla condivisione di intenti tra le organizzazioni di categoria del commercio e dell'artigianato, Ascom Confcommercio, Confesercenti, Confartigianato e CNA. Sulla promozione ritengo di poter dire che la Maremma è molto conosciuta, la promozione da questo punto di vista ha prodotto un risultato positivo, seppure con tutti gli aspetti critici della frammentazione delle azioni promozionali. Oggi non possiamo più continuare a non coordinare la promozione affinché l'efficacia della stessa consenta al nostro territorio di superare la stagionalità. Le presenze si concentrano nel solo periodo estivo a dimostrazione che il segmento trainante continua ad essere quello balneare, sicuramente importante e tutt'altro che trascurabile, ma dobbiamo incentivare ed integrare tutti gli altri turismi che il nostro territorio può vantare. E' a mio avviso necessario utilizzare gli strumenti della Regione Toscana rivolti alle imprese del settore sui temi dell'innovazione, attraverso i bandi per l'utilizzo delle risorse del POR 2007-2013 e del PRSE 2007-2010.

Ritengo che sugli aspetti della commercializzazione devono essere sviluppate professionalità e competenze in area informatica, in un convegno della provincia di Siena, un relatore suggeriva l'utilizzo di WEB 2.0.

Altro aspetto che riguarda le esigenze delle aziende è quello delle professionalità inquadrare ai livelli intermedi del CCNL che sono difficilmente reperibili. Su questo ritengo che la difficoltà sia data dalla necessità di stabilizzare l'occupazione, cosa che le imprese turistiche del nostro territorio non possono garantire proprio per la caratterizzazione della stagionalità. Ritengo che sia necessaria un'azione di orientamento nelle scuole, affinché la preparazione acquisita sia spendibile nelle imprese del nostro territorio, ovviamente per quei percorsi che con questo settore della nostra economia hanno un legame.

## **Federalberghi**

Il turismo è una industria e funziona soltanto se è ben organizzata ed integrata. Con lo spontaneismo ed il volontarismo non si va oltre al lavoro stagionale, in un territorio che ha le potenzialità per lavorare 12 mesi l'anno. Compito del decisore pubblico è fornire le infrastrutture (curando il territorio) e fare la promozione (sulla quale finora si è assistito ad un notevole impiego di risorse con scarsissimi risultati).

Spetterebbe in particolare alla Provincia svolgere funzioni di coordinamento delle iniziative dei comuni e dei consorzi pubblici.

Occorre formare ed aggiornare il personale della Pubblica amministrazione che si occupa di turismo.

Il settore ricettivo fatica a trovare personale anche perché le risorse umane qualificate vanno dove c'è lavoro stabile, cosa che le imprese turistiche di Grosseto – tranne poche eccezioni – non si possono ancora permettere.

A causa della recessione economica, le previsioni turistiche per il 2009 sono molto negative. Ed occorre reagire con maggiore qualità. L'EBT organizza numerosi corsi di "inglese per la ristorazione" aperto ai lavoratori ed ai datori di lavoro, ed un corso innovativo in "Tedesco turistico per la comunicazione via posta elettronica".

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

## **A.MA.TUR srl**

Amatur è una società consortile aderente a un'ATI che gestisce n. 8 sportelli degli uffici turistici dell'APT. I servizi di prenotazione dell'APT vanno perdendo utenza perché il turista tende ad usare maggiormente il contatto diretto con la rete web.

Per questo motivo si deve lavorare per creare il portale unico del turismo in Maremma, anziché i tanti siti web oggi esistenti ma privi di grande efficacia. In realtà mancano le competenze professionali per promuovere il turismo con il supporto della rete web.

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.

## **RCalvo (Studio Méta)**

Mi permetto di sottolineare alcuni aspetti che credo rilevanti per il nostro discorso:

1. formazione ed aggiornamento professionale per il personale operante nelle APT ed uffici turistici pubblici;
2. approfondire le competenze professionali richieste dai servizi di Incoming;
3. attenzione alle figure professionali riconducibili al benessere ed all'estetica, sempre più richieste dalle strutture ricettive, non soltanto a Saturnia;
4. formazione di nuove guide turistiche e loro aggiornamento sulle lingue straniere.

Segnalo infine una idea che potrebbe collegare il tema del Portale unico per il turismo con il tema delle difficoltà a reperire personale: perché non pubblicare on line i Curricula dei giovani qualificati, diplomati e specializzati dalla formazione professionale?

L'incontro si chiude con il proposito di realizzare ulteriori colloqui di approfondimento con i partecipanti disponibili, in vista della presentazione del report finale prevista per la fine del mese di Novembre.

--- ° ---