

Forum PA 14/5/2009

Turismo e formazione: il binomio per lo sviluppo

Prof.ssa Maria Antonella Ferri
Associato di ruolo "Universitas
Mercatorum"

Cambiamenti ed evoluzioni nel turismo

A livello mondiale il turismo è diventato un business enorme, valutato il 10% del Pil-mondiale. Ha registrato una crescita ininterrotta dal dopoguerra. Nel 1950 i viaggiatori erano 25 milioni, nel 2007 930 milioni. Secondo il World Tourism Organization (WTO) l'industria dei viaggi da gennaio ad aprile 2008 è cresciuta del 5%. Le previsioni sono di una crescita al 6% fino al 2010.

L'Italia è scesa al 5° posto nella classifica mondiale. Le presenze sono diminuite del 6%. Nel 2008 il fatturato del turismo è sceso del 6% rispetto all'anno precedente. Il calo è di 4 miliardi di euro, pari allo 0,3% del PIL. Per l'occupazione si stima un decremento di circa 40 mila unità.

Principali motivazioni alla crisi

- Insufficiente programmazione nazionale.
- Frammentazione dell'offerta.
- Offerta nel rapporto Qualità/Prezzo non competitiva con gli altri paesi.
- Ostacoli fiscali e barriere burocratiche.
- Scarso livello di professionalità degli addetti.
-

Il Governo italiano: il Protocollo d'intesa per il rilancio del turismo e del Sistema Italia.

➤ OBIETTIVI:

- ✓ **Programmazione ed attuazione congiunta delle politiche di promozione dell'immagine dell'Italia all'estero** evitando così sia sprechi di risorse ed energie che la frammentazione dell'immagine del Paese .
- ✓ **Progettazione e realizzazione di fiere e seminari tematici** per “costruire” e proporre al mercato prodotti turistici di eccellenza.
- ✓ **Integrazione rete Enit/Ice** per realizzare sinergie a livello internazionale.
- ✓ **Internazionalizzazione delle imprese turistiche** per aumentare i flussi turistici in entrata e diffondere il Made in Italy all'estero delle aziende turistiche, come le catene alberghiere.

Unione Europea e Fondi Strutturali (a).

- › **Strumento finanziario** dell'UE per migliorare la situazione economica dei territori meno sviluppati. Finanziano investimenti in campi quali l'infrastruttura, la formazione e la promozione dello sviluppo delle piccole e medie imprese.
- › **Finalità:** soluzione di problemi strutturali delle economie nello spazio europeo ai fini della politica di coesione e di sviluppo.
- › **Obiettivi** umani generali: migliorare le opportunità di lavoro, la qualità della vita, la sicurezza dei cittadini e la sostenibilità della società, la ripresa commerciale e turistica in aree con ritardi nello sviluppo.
- › **Carattere:** sono **sovvenzioni** e non prestiti.
- › **Destinatari:** regioni con alti livelli di disoccupazione; regioni in corso di riconversioni industriali; regioni che registrano un mercato spopolamento; zone problematiche in ambienti urbani; disoccupati di lunga durata; emarginati sociali; lavoratori non qualificati.

Unione Europea e Fondi Strutturali (b).

Macroaree:

- **Qualità.**
- **Sviluppo economico.**
- **Formazione.**

Esempi di attività/iniziativa turistiche che possono beneficiare del Fondo:

- **miglioramento della qualità di un albergo e di un servizio ricettivo;**
- **iniziative comuni di commercializzazione per i prodotti locali;**
- **attività comuni per la promozione turistica;**
- **corsi di formazione mirati a migliorare le competenze del personale di un'impresa;**
- **realizzazione di nuovi prodotti.**

Unione Europea e Fondi Strutturali (c).

- I FS 2007-2013 sono c.a. **375 milioni di euro** destinati alle regioni Obiettivo Convergenza.
- Parte più consistente destinata alla **formazione**.
- Nel turismo in Italia i **NUTS** sono le regioni. I POR prevedono l'ASSE sul turismo.
- FS derivano dall'analisi **SWOT** del territorio, realizzata nei Tavoli di Concertazione.

La Carta degli aiuti di Stato

L'aiuto di stato è un fondo nazionale destinato alle imprese e non deve impattare sulla concorrenza.

Carta italiana degli aiuti di Stato 2007-2013

La Commissione europea, con decisione del 28 novembre 2007, ha approvato la carta italiana degli aiuti di Stato a finalità regionale per il periodo 2007-2013.

L'approvazione della **carta degli aiuti di Stato**, unica per tutta l'Italia, è un atto propedeutico dal quale dipende, tra l'altro, l'operatività di alcune importanti norme di agevolazione, quali ad esempio il credito d'imposta agli investimenti, nonché altri aiuti regionali, nelle aree dell'obiettivo Convergenza ammesse alla deroga dell'art. 87.3.a) - intero territorio delle Regioni Calabria, Campania, Puglia, Sicilia, Basilicata - e nelle aree dell'obiettivo Competitività ammesse alla deroga dell'art. 87.3.c) fino al 31 dicembre 2013 ovvero a titolo di phasing-out fino al 31 dicembre 2008.

Novità rispetto alla programmazione 2000/2006:

- Approccio "dal basso".
- I criteri di selezione sono molteplici e legati a specifiche situazioni territoriali.

Interventi previsti dalla Carta degli aiuti di Stato

Aree in 87.3.a)	MASSIMALE ESL					
	GI	MI	PI	GI	MI	PI
Calabria	fino al 31.12.2010			dal 1.1.2011 al 31.12.2013		
	40%	50%	60%	30%	40%	50%
Campania, Puglia, Sicilia	fino al 31.12.2013					
	30%	40%	50%			
Basilicata	fino al 31.12.2010			dal 1.1.2011 al 31.12.2013 (*)		
	30%	40%	50%	20%	30%	40%
(*) Qualora nel 2010 il PIL pro capite relativo di tale regione non sia sceso sotto il 75% del Pil medio UE 25 in base alla media triennale dei più recenti dati Eurostat						
Aree in 87.3.c)	GI	MI	PI	GI	MI	PI
Sardegna	fino al 31.12.2010			dal 1.1.2011 al 31.12.2013		
	25%	35%	45%	15%	25%	35%
Abruzzo, Friuli V.G., Lazio, Molise	fino al 31.12.2013					
	15%	25%	35%			
Lazio	-	25%	35%			
Emilia-Romagna, Lazio, Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta, Veneto	10%	20%	30%			
Lazio, Marche, Toscana, Umbria	-	20%	30%			
Aree in 87.3.c) in phasing-out	fino al 31.12.2008					
Abruzzo, Emilia-Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Molise, Piemonte, Toscana, Umbria, Valle d'Aosta, Veneto	10%	20%	30%			

Mappa degli aiuti di stato a finalità regionale per il periodo 2007-2013 – area 87.3



Leggenda

-  Aree ammissibili all'87.3.a (2007 -13) : ad effetto statistico
-  Aree ammissibili all'87.3.a (2007 -13) : con decalage
-  Aree ammissibili all'87.3.a (2007 -13)
-  Aree ammissibili all'87.3.c (2007 -13) : comuni totali
-  Aree ammissibili all'87.3.c (2007 -13) : comuni parziali

Il turismo e il mercato del lavoro

● L'offerta:

- rigidità del mercato del lavoro;
- gravosità del costo del lavoro;
- interazione continua tra risorse umane e consumatore;
- la presenza di livelli professionali dirigenziali per i quali occorre una alta formazione professionale nonché di livelli professionali operativi che devono avere competenze professionali specifiche.

● La domanda:

- Il turismo è un servizio ad alto contenuto “umano”;
- ruolo determinante della risorsa umana nella Customers Satisfaction.

La formazione

Dal rapporto Isfol del 2008 emerge la necessità di strategie per la qualità dell'istruzione e della formazione professionale.

Questo è anche il *focus* della pianificazione strategica dell'UE in materia di istruzione e formazione professionale, non solo per garantire l'effettiva acquisizione di conoscenze ma anche per promuovere l'occupabilità degli individui.

A tal fine l'UE ha realizzato un lavoro istruttorio condotto dalla Rete europea per la qualità (ENQA-VET), al termine del quale la Commissione ha proposto una raccomandazione - che si prevede possa essere portata all'approvazione definitiva entro il 2009 - specificatamente dedicata a tale ambito.

I risultati principali della Rete europea sono:

- il modello di riferimento *European Quality Assurance Reference Framework* (EQARF)
- strumenti di supporto operativo in grado di indicare obiettivi confrontabili e misurabili.

Nota sull'Italia: è titolare della vicepresidenza della Rete europea per la qualità, ed è stato uno dei primi paesi ad istituire il Punto di riferimento nazionale (*Reference Point*), gestito operativamente dall'Isfol. 21

Fabbisogni professionali nel turismo

Asset prioritari convergenti delle analisi Isfol:

- tendenze comunitarie in tema di lavoro, coesione sociale, risorse umane, che focalizza le potenzialità offerte e le ricadute sui contesti nazionali;
- l'analisi degli andamenti del sistema educativo e formativo, da cui emergono difficoltà tra l'innovazione del lifelong learning e la crescente frammentazione di assetti, istituti ed interventi riformatori;
- la ricognizione del mercato del lavoro che mostra la presenza di diverse problematiche, progetti e decisioni per sostenere ed integrare il welfare economicamente sostenibile e la crescita economica “qualitativa” del Paese.

Lo studio Isfol sulle professioni nel turismo ha individuato cinque aree di attività: offerta turistica, ricettività, ristorazione, servizi al turista e servizi generali.

Nell'ambito delle aree di attività si possono individuare quattro livelli professionali, quali:

- ✓ dirigenziale (con un grado maggiore di responsabilità e di autonomia);
- ✓ intermedio (con un grado di responsabilità di coordinamento, ma sulla base di direttive dirigenziali);
- ✓ tecnico (quando sono richieste competenze tecnico-professionali di rilievo, ma non necessariamente una funzione di coordinamento);
- ✓ esecutivo (quando il grado di autonomia e di competenza tecnico-professionale è inferiore).

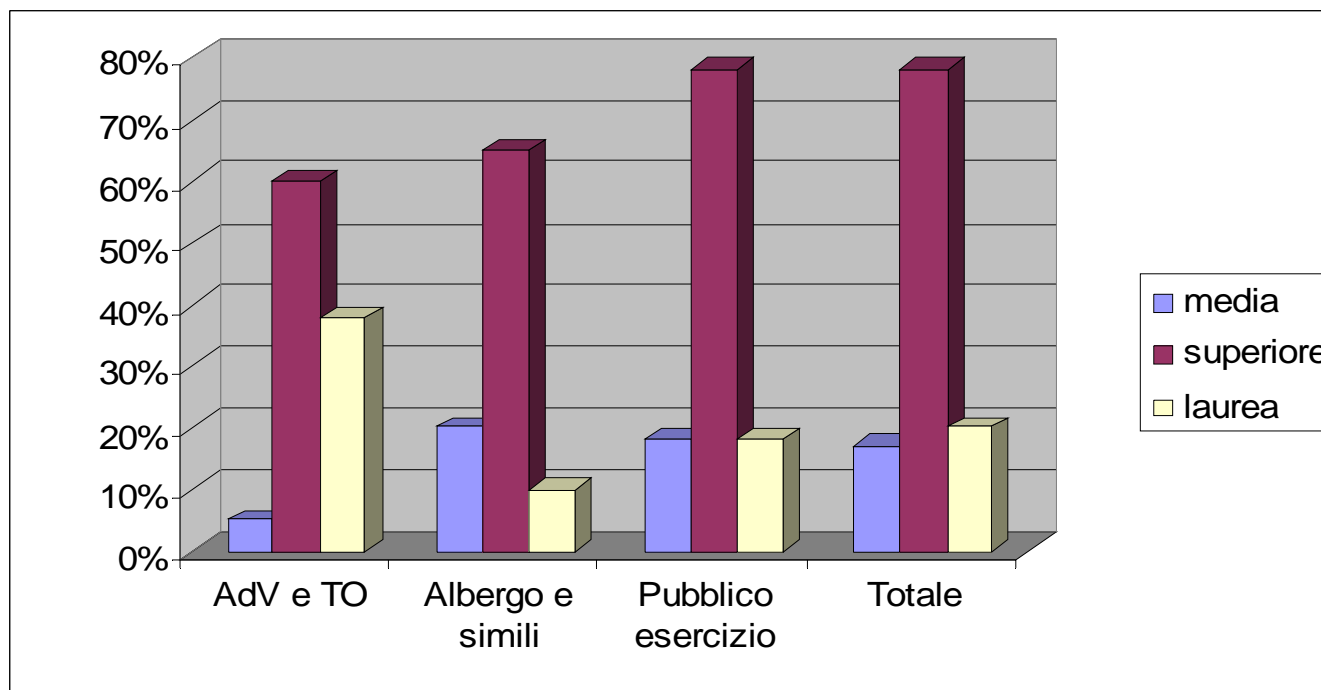
Le aree del turismo e le figure professionali

➤ Aree di intervento:

- Offerta turistica: programmazione, promozione e front-office; le figure professionali sono quelle di dirigente tecnico di agenzia (dirigente), programmatore turistico e promoter turistico (intermediari) ed operatori di agenzia di viaggi (esecutivi).
- Settore ricettivo: ricevimento ed alloggio con le figure professionali di direttore d'albergo (dirigenti), responsabile dei servizi di ricevimento e di quelli di alloggio (intermedi). La ristorazione si compone della produzione, del banco e della sala, le figure professionali sono responsabile dei servizi di ristorazione (dirigente), chef e maitre (intermedi), cuoco e somelier (tecnici), barman e cameriere (esecutivi).
- Servizi al turista: balneare, animazione, accompagnamento e congressuale, le cui figure professionali sono di direttore degli stabilimenti balneari (dirigente), assistenti bagnanti, guide ed operatori congressuali (tecnici), animatori turistici (esecutivi).

Alcuni dati.....

- La suddivisione dei lavoratori per titolo di studio e settore di attività



Iscritti all'università, a.a. 2007-2008

	Val. assoluti	Val. %	Var. % anno precedente
Diploma universitario/Sdfs	1.337	0,1	-37,9
Laurea vecchio ordinamento	191.846	10,7	-26,8
Laurea di base (1° livello)	1.137.626	63,2	0,7
Laurea specialistica a ciclo unico	137.677	7,7	7,6
Laurea specialistica (2° livello)	229.685	12,6	8,3
Laurea magistrale	100.870	5,6	49,0

Fonte: Elaborazioni Isfol su dati Ministero dell'Università e della Ricerca

Numero allievi della formazione professionale

	2004/05	2005/06	2006/07
1° livello o di base	101.161	125.501	127.947
2° livello	166.413	68.956	169.270
Disoccupati	54.511	48.882	38.288
Occupati	506.721	332.318	539.198
Sogg. a rischio di esclusione	62.785	38.207	63.575
Altri	7.584	63.308	47.918
Totale	921.175	697.172	986.196

Fonte: Elaborazione Isfol su dati regionali

Numero allievi della FP per ripartizione geografica, anno 2006-2007

	Nord	Centro	Sud
1° livello o di base	87.553	12.576	27.818
2° livello	119.443	12.686	37.141
Disoccupati	21.308	4.123	12.657
Occupati	438.690	51.267	49.241
Sogg. a rischio di esclusione	47.706	7.896	7.973
Altri	28.342	17.599	1.977
Totale	743.042	106.147	137.007

Fonte: Elaborazione Isfol su dati regionali

Comitato per la razionalizzazione della formazione turistica e la promozione della cultura dell'ospitalità

(presentato il 22 aprile 2009 dal Ministro del Turismo, Michela Vittoria Brambilla)

Missione: programma di interventi a sostegno dell'attività formativa in collaborazione con il Ministero della Pubblica Istruzione.

Obiettivi: migliorare il livello della qualità formativa; creare un centro di eccellenza internazionale per la formazione turistica.

Competenze: ristrutturare la preparazione di chi opera nel turismo in accordo con i responsabili che coordinano le diverse aree didattiche di formazione (scuole medie-superiori, università, master post-laurea, corsi professionali).

La formazione e le nuove tecnologie

L'e-learning

- ICT 2% degli investimenti del PIL-Italia, contro il 4% degli Stati Uniti.
- Investimento aziendale: quasi il 92% del totale, quota restante a Pubblica amministrazione, università, scuola ed utenti finali.
- Livelli di spesa contenuti: equivalente nel 2006 allo 0,66% della spesa complessiva del comparto
- ICT
- Crescita significativa: 16,2% rispetto all'anno precedente
- Progetto Sistema Permanente di Formazione *on line* (SPF), promosso dal Ministero del Lavoro e da Isfol. Al giugno 2008 il progetto ha raggiunto più di 86.500 utenti. Circa 38.000 corsi a catalogo

Il Master: “Tour on line”. *Obiettivi*

Il Master sul Turismo di **Universitas Mercatorum**, si pone l'obiettivo di **formare figure professionali in grado di operare con successo nella filiera turistica**, grazie a un insieme di competenze integrate, che consenta di:

- Rafforzare la competitività delle imprese operanti nel settore, attraverso l'apporto di know how avanzato;
- Sviluppare l'interazione fra le imprese turistiche ed il territorio;
- Realizzare la cooperazione fra gli attori del processo turistico tanto pubblici che privati.

Il Master è rivolto a **laureati di primo livello** che intendano specializzarsi nel campo del turismo per operare con competenze avanzate in questo settore conseguendo il titolo master con i relativi crediti. Il percorso di formazione sarà altresì aperto anche a diplomati che vogliano seguire il progetto didattico ottenendo un attestato di partecipazione.

Il percorso formativo risulta particolarmente tarato sulle esigenze formative dei laureati in discipline umanistiche, che hanno la necessità di completare il proprio profilo con competenze manageriali e gestionali.

Master Tour on line: *le fasi didattiche.*



Master Tour on line: contenuti formativi e moduli didattici

Area didattica generale	CFU
Marketing e Strategie	6
Organizzazione e gestione delle Imprese	6
Bilancio e Finanza	6
<i>Totale parte generale</i>	18
Area didattica specialistica	
Economia e struttura dell'industria turistica	6
Normativa e legislazione turistica	6
Gestione dell'impresa turistica	6
Marketing territoriale e turismo sostenibile	6
Innovazione dell'esperienza turistica	6
<i>Totale parte specialistica</i>	30
Elaborazione progetto	12
Totale crediti	60