



***Analisi dei fabbisogni
formativi/occupazionali
del settore turistico
in Toscana***

Maggio 2011

A cura di Elisa Calvigioni



INDICE

1. INTRODUZIONE	p. 3
2. INQUADRAMENTO GENERALE DI SETTORE A LIVELLO NAZIONALE	p. 3
3. INQUADRAMENTO GENERALE DI SETTORE A LIVELLO REGIONALE	p. 5
4. ANALISI DEI DATI DEI CORSI “TECNICO QAULIFICATO GUIDA TURISTICA”	p. 6
5. ANALISI DEGLI ESITI OCCUPAZIONALI A 6 MESI DAL TERMINE DEL CORSO	p. 7
6. FONTI BIBLIOGRAFICHE	p. 10



1. INTRODUZIONE

La profonda crisi globale che a partire dal 2008 ha colpito ogni forma di mercato ed ogni tipo di settore ha ovviamente coinvolto anche quello turistico. Il crollo dei mercati finanziari e il drastico calo degli ordini verso quasi tutte le tipologie di prodotti ha portato con sé la chiusura di molte attività, soprattutto piccole e medie imprese, e l'aumento del livello di disoccupazione su tutto il territorio nazionale.

Tale crisi ha operato una sorta di scrematura delle imprese: solo le più strutturate, le più preparate e le più dinamiche sono sopravvissute, mantenendo le loro quote di mercato. Ciò ha messo in luce ancora una volta quanto importante sia la formazione e la preparazione del personale. Infatti, solo le imprese al cui interno operano competenze forti, si sono dimostrate in grado di resistere alla forte pressione dei competitor di livello globale.

I confronti internazionali consentono comunque di affermare che l'Italia sta uscendo dalla recessione con perdite occupazionali inferiori a quelle degli altri grandi Paesi europei (-380 mila unità nel 2009, per una variazione del -1,6%), con un minore aumento della disoccupazione (dal 6,1% del 2007 al 7,9% del 2009) e con un avvio di ripresa dell'attività produttiva a inizio 2010.

2. INQUADRAMENTO GENERALE DI SETTORE A LIVELLO NAZIONALE

Il **Rapporto Excelsior 2010** contiene varie sezioni dedicate alle imprese del settore turistico, dalle quali emerge che, tra le attività terziarie, quasi tutti i comparti presentano saldi occupazionali negativi; questi sono tuttavia meno accentuati della media e prossimi al pareggio occupazionale: un solo comparto presenta un saldo più accentuatamente negativo della media generale (tasso di variazione occupazionale -3,5%), ed è proprio quello dei servizi turistico-alberghieri, comparto che da solo prevede comunque oltre 179 mila assunzioni, quasi un terzo di tutte quelle previste nel settore terziario.

Anche nei servizi, come nell'industria, il saldo più negativo (ma inferiore al 2%) è atteso nelle piccole e medie imprese fino a 9 dipendenti, quello meno negativo (prossimo al pareggio) nelle imprese da 50 a 249 dipendenti.

Le assunzioni non stagionali previste dalle imprese per il 2010 per grandi gruppi professionali sono state stimate 551.950: di queste solo lo 0,14% (750 unità) riguarda assunzioni relative a professioni tecniche delle attività turistiche, ricettive ed assimilate.



Per queste si prevedono tipologie contrattuali di lavoro come di seguito riportate:

Contratti a tempo indeterminato: 35,1%

Contratti a tempo determinato: 35,5%

Contratti di apprendistato: 19,8%

Contratti di inserimento: 2,4%

Altri contratti: 7,2%

Nonostante l'entità contenuta delle assunzioni nel settore turistico-alberghiero, si riscontra per quelle previste dalle imprese (annualità 2009 e 2010) una certa difficoltà di reperimento di figure con competenze tecniche specifiche. Le aziende che hanno segnalato tale difficoltà sono state il 15,7% nel 2009 e il 26,9% nel 2010; la ricerca di nuovo personale in sostituzione di analoga figura è stato segnalato dal 39,8% del campione nel 2009 ed dal 34,4% nel 2010, mentre la ricerca di nuovo personale non in sostituzione e non presente in azienda è stato il 10,8% nel 2009 e il 20,2% nel 2010.

Dal confronto dei dati emerge come la difficoltà di reperimento di tali figure professionali sia in realtà aumentata sensibilmente. In particolare, si segnala un incremento di +11,2% nella difficoltà di reperimento e di +9,4% nella ricerca di una figura professionale non in sostituzione di analoga figura né presente già in azienda.

Il genere ritenuto più adatto allo svolgimento della professione è quello maschile nel 10,6% dei casi, quello femminile nel 20,5% e non rilevante per il 68,9% delle imprese.

Nonostante il tasso di variazione occupazionale più accentuatamente negativo, si segnala che tra gli indirizzi di studio di cui si prevedono maggiori assunzioni emerge in particolare proprio quello turistico-alberghiero, per il quale si prevedono quasi mille assunzioni in più. Le assunzioni previste con diploma e post-diploma di scuola media superiore per l'indirizzo turistico-alberghiero sono state 13.530 nel 2009 e 14.440 nel 2010, con un aumento di 910 unità e, quindi, con un incremento del 5,9%.

Diminuzioni consistenti rispetto al 2009 ed agli anni precedenti si prevedono invece per le qualifiche e per le specializzazioni tecniche: questo coincide dunque con i casi di aumento delle assunzioni di diplomati, a conferma di quel processo di traslazione verso l'alto dei livelli di studio richiesti che in parte riflette le modifiche della composizione dell'offerta di lavoro.

Le assunzioni previste con qualifica di istruzione o formazione professionale per l'indirizzo turistico-alberghiero sono state 12.040 nel 2009 e 7.410 nel 2010, con una riduzione di 4630 unità e, quindi, con una diminuzione del 38,5%.



Di seguito sono riportate le competenze che le imprese ritengono importanti per lo svolgimento delle professioni richieste per il settore turistico-alberghiero nel 2010, sia per chi ha un livello di istruzione secondario e post secondario (primo dato, % su un totale di 14.440 assunzioni), sia per chi possiede una qualifica regionale di istruzione o formazione professionale (secondo dato, % su un totale di 7410 assunzioni):

Capacità comunicativa scritta e orale: 33,6% - 21,1%

Abilità nel gestire rapporti con clienti: 53,7% - 34,1%

Capacità di lavorare in gruppo: 64,2% - 49,6%

Capacità direttive e di coordinamento: 22,3% - 24,6%

Capacità di risolvere problemi: 31,5% - 20,4%

Capacità di lavorare in autonomia: 39,3% - 35,6%

Conoscenza di una o più lingue straniere: 18,7% - 16,3%

Competenze informatiche: 7,2% - 1,2%

Conoscenze amministrative e d'ufficio: 3,4% - 1,2%

Abilità manuali: 46,8% - 47,7%

Abilità creative e d'ideazione: 21,6% - 19,7%

Dal confronto dei dati emerge chiaramente come le competenze richieste, indipendentemente dal titolo di studio o dalla qualifica professionale conseguita, siano le stesse.

3. INQUADRAMENTO GENERALE DI SETTORE A LIVELLO REGIONALE

Dai **dati ISFOL** (relativi alla Regione Toscana) sulla tipologia "Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere" si rilevano i seguenti risultati sull'andamento dell'occupazione nel settore:

Occupati 2007: 129.207

Occupati 2014: 147.189

Variazione Occupati 2007-2014: 1,9%

* in confronto alla precedente Variazione Occupati 2005-2009: 8,0%

In Toscana dunque, nel periodo 2007-2014, per il gruppo professionale "Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere" si prevede un incremento occupazionale dell'1,9%, valore al di sotto di quello riscontrato nel precedente periodo 2005-2009 (8,0%), ma tuttavia al di sopra di quello nazionale (0,1%).



Dall'Analisi dei Fabbisogni Formativi della Regione Toscana effettuata dall'**EBIT (Ente Bilaterale Industria Turistica Toscana)** nel 2010 emergono alcuni dati significativi:

Il 45% del campione coinvolto nell'indagine ha riferito che le competenze emergenti per operare nel settore del turismo sono quelle volte alla conoscenza delle lingue dei nuovi paesi emergenti, seguite dal 43% del campione che ritiene invece che siano quelle legate al web 2.0 ed all'utilizzo delle nuove tecnologie. Al terzo posto, con il 38%, viene segnalata invece la conoscenza del territorio.

Le figure professionali nuove, e per le quali si necessiterebbe di maggiori competenze e professionalità, segnalate sono quelle sanitarie che operano prevalentemente nel settore termale e del benessere; non sono tuttavia molte le nuove figure professionali segnalate e la maggioranza del campione risponde che non queste non ci siano per il turismo.

Il 63% degli intervistati ha risposto tuttavia di non conoscere le figure professionali individuate e descritte dalla Regione Toscana all'interno del nuovo sistema regionale delle competenze, che sostituiscono i profili professionali ed individuano le competenze chiave di ogni professionalità permettendo di definirne i relativi percorsi formativi.

Per migliorare il turismo in Toscana, però, risulta l'esigenza di sviluppare nuovi percorsi formativi o progetti legati nel 53% dei casi al turismo enogastronomico, nel 47% al turismo ambientale sostenibile, nel 35% al turismo on line ed utilizzo delle nuove tecnologie, nel 17% al turismo accessibile, nel 14% al turismo nautico ed infine nel 4% ad altri tipi di progetti.

Per quanto concerne la richiesta di titolo di studio o la formazione professionale necessaria per lavorare nel settore, ben il 63% del campione dichiara di non avere dipendenti con un diploma di maturità negli istituti turistico-alberghieri, tipologia di studi comunemente ritenuta determinante per operare nel settore. L'87% delle aziende risponde altresì che le esperienze formative e/o professionali, soprattutto all'estero, siano fondamentali per lavorare nel settore.

4. ANALISI DEI DATI DEI CORSI “TECNICO QUALIFICATO GUIDA TURISTICA”

4.1 La metodologia d'indagine

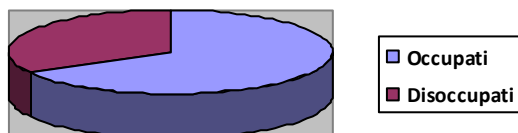
Si procederà all'analisi dei dati degli iscritti ai corsi per “Tecnico qualificato guida turistica” nelle annualità 2009 e 2010.

Il campione analizzato è di 39 iscritti ai corsi in oggetto.

4.2 Analisi dei risultati dell'indagine

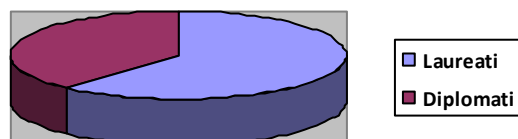
Occupati iscritti: 26

Disoccupati iscritti: 13



Laureati iscritti: 24

Diplomati iscritti: 15



5. ANALISI DEGLI ESITI OCCUPAZIONALI A 6 MESI DAL TERMINE DEL CORSO

5.1 La metodologia d'indagine

Si procederà all'analisi dei dati degli esiti occupazionali ai corsi per "Tecnico Qualificato Guida Turistica" negli anni 2009 e 2010, condotto a 6 mesi dal termine

Il campione analizzato è di 32 partecipanti ai corsi in oggetto.

Le interviste sono state effettuate mediante l'invio di un questionario strutturato.

5.2 Analisi dei risultati dell'indagine

Il 72% dei partecipanti intervistati risultava occupato al momento dell'iscrizione al corso per "Tecnico qualificato guida turistica".

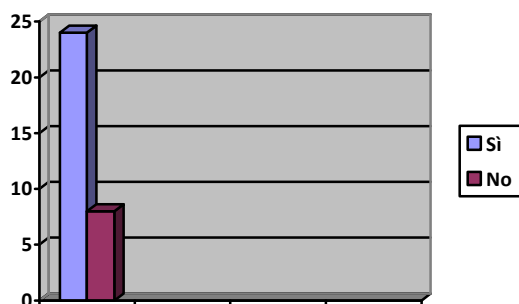
* Percentuale inferiore del -28% se confrontata con il valore indicato nelle indagini precedenti (anni 2006 e 2007)

Il 66% dei partecipanti intervistati ha un'occupazione dopo 6 mesi dalla conclusione del corso per "Tecnico qualificato guida turistica", confermando dunque il livello occupazionale al momento dell'iscrizione.

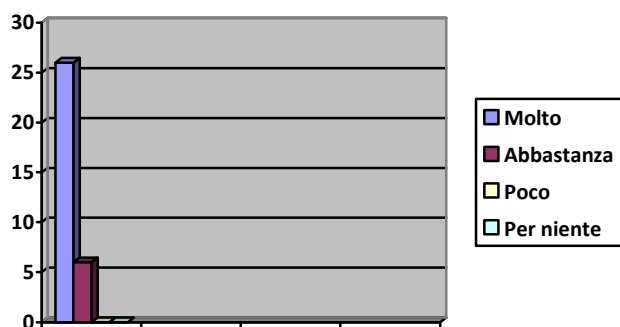
* Percentuale inferiore del -29% se confrontata con il valore indicato nelle indagini precedenti (anni 2006 e 2007)

Si riportano i grafici delle risposte ad alcune "domande chiave" proposte ai partecipanti ai corsi.

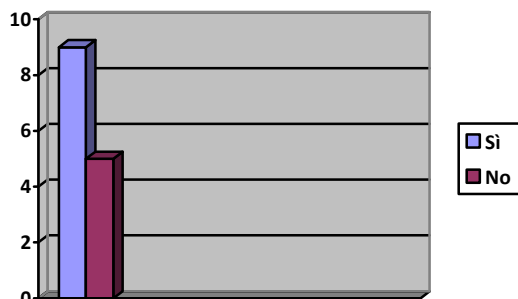
1. Il corso ha portato dei miglioramenti nella sua situazione lavorativa?



2. Quanto ritiene sia stato utile, per la sua formazione professionale e personale, il Corso che ha frequentato?



3. A sei mesi dallo svolgimento del Corso, la nuova occupazione (eventuale) è coerente con il Corso di formazione svolto?



5.3 Conclusioni

In seguito ad un attento esame dei dati emersi dal monitoraggio si evidenzia che, per quanto concerne l'area territoriale afferente la provincia di Firenze, la progettazione e successiva erogazione di corsi di formazione nell'ambito turistico si rivela meno opportuna ed efficace del passato.

Per quanto riguarda in modo specifico il Corso Tecnico Qualificato Guida Turistica, è necessario constatare come la richiesta da parte dei fruitori risulti stabile, nonostante le difficoltà nella ricerca di un'occupazione e l'incremento di Agenzie che offrono la medesima formazione; è inoltre significativo il risultato dell'inchiesta sugli esiti occupazionali dei corsisti che hanno concluso il percorso proposto: in confronto con gli iscritti ai corsi attivati ed erogati negli anni precedenti solo una parte di essi (e non più la quasi totalità) risulta occupata a sei mesi dal superamento dell'esame finale; tuttavia, la posizione lavorativa degli intervistati risulta comunque migliorata dal punto di vista professionale (maggiore retribuzione, mansioni diverse, avanzamento di carriera, ecc.).

Tale formazione risulta quindi ancora sufficientemente proficua proprio in base all'alto grado di spendibilità che il corso in questione continua a manifestare.

In relazione al minore sviluppo del settore turistico nel territorio fiorentino, l'Istituto Il Duomo ritiene appropriato presentare un numero limitato di nuovi progetti conformi ai profili richiesti dal mercato, quali ad esempio Tecnico Qualificato Guida Ambientale (Escursionista) e Tecnico Qualificato Accompagnatore Turistico, concentrandosi invece maggiormente su altri settori (ambito Estetico e ambito Sociale).



6. FONTI BIBLIOGRAFICHE

- *Isfol-Irs su microdati Istat RFLC 2007-2014 e previsioni Isfol-Ref;*
- *Excelsior - Rapporto 2010 (volume 1)*
- *Excelsior - Rapporto 2010 (volume 2)*
- *Otr – Osservatorio Regionale del Turismo in Toscana, Rapporto EBIT 2010*
- *Ibis - Ricerca su Bisogni Formativi e Professionali (Provincia di Firenze) 2010*