

Le necessità di aggiornamento di conoscenze e competenze nel settore del turismo

Alcuni spunti di riflessione dalle indagini ISFOL sui fabbisogni

MASSIMILIANO FRANCESCHETTI¹

In Italia il 32,6% delle imprese attive nell'ambito della gestione di attività di servizi turistici, di alloggio e ristorazione con almeno un dipendente hanno dichiarato di avere un fabbisogno in azienda, relativamente alla forza lavoro occupata, da soddisfare nel breve termine, comunque nell'arco dei prossimi mesi. I fabbisogni di aggiornamento di conoscenze e skills si concentrano soprattutto nell'ambito delle figure appartenenti al grande gruppo delle "Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi" (67%), poi tra le "Professioni esecutive nel lavoro di ufficio" (13,5%) e in misura minore tra "Artigiani, operai specializzati e agricoltori" (5,9%) e "Professioni tecniche" (4,3%). Tra le esigenze formative delle figure riconducibili al grande gruppo delle Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (che rappresentano il 79,7% dell'occupazione del settore) sono da citare, per esempio, le conoscenze relative a lingua straniera e servizi ai clienti e alle persone mentre sul versante delle competenze occorre rafforzare le abilità relative a orientamento al servizio, risolvere problemi imprevisti, controllare la qualità, gestire il tempo, comprendere gli altri ma anche adattabilità, monitorare, senso critico, persuadere e ascoltare attentamente.

In Italy 32,6% of businesses working in the hotel and tourist sector with at least an employee have declared to have a need to be met in the short term: updating their workforce. Those who need most knowledge and skills updating are the figures belonging to the group of "Qualified professions in commercial activities and services" (67%), to the "Executive professions in office work" (13.5%) and to a lesser extent to "Craftsmen, skilled workers and farmers" (5.9%) and "Technical professions" (4.3%). Among the training needs of the figures belonging to the largest group of "Qualified professions in commercial activities and services" (representing 79.9% of employment in the sector) are to be mentioned, for example, knowledge about foreign languages and services to customers and to people while, regarding the skills it is necessary to strengthen service orientation, problem solving, quality control, time management, understanding of others, adaptability, monitoring, critical sense, the ability to persuade and to listen actively.

Come è noto negli ultimi anni in Italia la crisi ha fatto sentire il suo peso in modo significativo su diversi settori economici e di conseguenza sulla relativa composizione dell'occupazione per professioni. Se analizziamo i dati sull'occu-

¹ Ricercatore ISFOL.

pazione per macro-comparti relativi al triennio 2011-2013 si nota come le variazioni sono nella sostanza tutte negative, anche se qualche distinguo va comunque fatto. Al crollo particolarmente preoccupante della tenuta occupazionale nel settore delle costruzioni (-13,3%) si aggiunge quello comunque negativo del comparto industria (-3,3%) e una flessione della stessa intensità si registra anche nel settore agricoltura, silvicoltura e pesca (-3,9%).

Il comparto dei servizi evidenzia invece una sostanziale stabilità (+0,1%). In questo segmento rilevante dell'economia italiana, tuttavia, le dinamiche interne mutano in base alle specificità dei singoli settori economici. Nell'ultima fase, per esempio, il delta è negativo soprattutto per amministrazione pubblica e difesa (-9%), trasporto e magazzinaggio (-3,7%) e attività finanziarie e assicurative (-3,4%), mentre è in crescita per altri servizi collettivi e personali (+4,6%) e per i servizi turistici, di alloggio e ristorazione (+3,2%).

L'obiettivo di questo contributo, in particolare, è proprio quello di esplorare le dinamiche relative all'ambito dei servizi turistici, di alloggio e di ristorazione (in pratica l'intera sezione contrassegnata dalla lettera I della classificazione Ateco delle attività economiche denominata appunto "Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione")², con il duplice intento di evidenziare alcuni elementi concernenti la consistenza occupazionale del settore ma soprattutto di sottolineare le esigenze di fabbisogno espresse dagli imprenditori del settore, con particolare riferimento alle necessità di aggiornamento, nel breve termine, relative a conoscenze e skills.

Partiamo da qualche spunto di riflessione sulla consistenza occupazionale dei lavoratori impiegati in queste imprese. Al 2014, scorrendo i dati della Rilevazione continua forze lavoro di Istat (Rcfl ISTAT), gli occupati nell'ambito delle attività economiche relative a servizi di alloggio e ristorazione sono un milione e 269mila, per lo più naturalmente riconducibili al grande gruppo delle professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (79,7%) che comprende, tra le altre figure, cuochi in alberghi e ristoranti, camerieri di ristorante, baristi e professioni assimilate e camerieri di albergo (cfr. Tabella 1).

² La sezione I della classificazione Ateco comprende le seguenti tipologie di attività: alberghi, villaggi turistici, ostelli della gioventù, rifugi di montagna, colonie marine e montane, affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence, attività di alloggio connesse alle aziende agricole, aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte, gestione di vagoni letto, alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero, Ristorazione con somministrazione, Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole, Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto, Gelaterie e pasticcerie, Gelaterie e pasticcerie ambulanti, Ristorazione ambulante, Ristorazione su treni e navi, Catering per eventi, banqueting, Mense, Catering continuativo su base contrattuale, Bar e altri esercizi simili senza cucina.

Tabella 1 - *Occupazione nei settori Attività dei servizi di alloggio e ristorazione - Ateco 55100-56300 – Sezione I – distribuzione per Grandi Gruppi Professionali - anno 2014*

legislatori, imprenditori e alta dirigenza	2,5
professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione	0,2
professioni tecniche	1,8
professioni esecutive nel lavoro d'ufficio	5,1
professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	79,7
artigiani, operai specializzati e agricoltori	2,6
conduttori di impianti, operai di macchinari fissi e mobili e conducenti di veicoli	0,4
professioni non qualificate	7,7
Totale	100,0

Fonte: *elaborazione ISFOL su dati Rilevazione continua forze lavoro ISTAT, 2014*

Secondo alcuni studi previsionali condotti dall'ISFOL da ora al 2018 molte categorie di professioni attive in questo comparto peculiare dell'economia italiana subiranno un incremento dell'occupazione. Questa tendenza sarà particolarmente rilevante per le professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione (+15,4%), per gli artigiani, operai specializzati e agricoltori (+7,4%) nonché per i legislatori, imprenditori e alta dirigenza (+7%). In controtendenza rispetto all'attuale distribuzione dell'occupazione per grandi gruppi professionali, invece, si dovrebbe registrare una flessione per le professioni esecutive nel lavoro d'ufficio (-2,9%) e, in misura minore, anche per le professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (-1,7%).

Insomma un universo di professioni abbastanza variegato, che merita di essere indagato anche rispetto al dinamismo delle competenze e delle conoscenze, per capire se e come in questa fase si registrano dei fabbisogni formativi che possono costituire uno stimolo all'aggiornamento e all'implementazione dei percorsi formativi relativi alle professioni e ai mestieri di questo settore, dunque anche con particolare riferimento agli specifici percorsi di IeFP (Istruzione e Formazione Professionale).

In questa direzione interessanti indicazioni possono essere lette a partire dall'indagine "Audit sui fabbisogni professionali contingenti" condotta dall'ISFOL su incarico del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali presso un campione di 35mila imprese private rappresentativo dell'intera economia italiana. L'indagine, già due le edizioni concluse (2013 e 2014, un'altra ai nastri di partenza), si è posta l'obiettivo di raccogliere informazioni di tipo qualitativo sui fabbisogni delle imprese, con particolare riferimento alla forza lavoro occupata, per migliorare le politiche e gli investimenti pubblici per la formazione dei lavoratori

e anche per fornire dei preziosi suggerimenti a tutti coloro che a vario titolo si occupano di progettazione e gestione di corsi di formazione per le figure dei settori turismo, alloggio e ristorazione.

Tutti i dati derivanti da questa indagine sono consultabili on line nell'ambito del sistema informativo Professioni, occupazione, fabbisogni (professionioccupazione.isfol.it) realizzato sempre da ISFOL (gruppo "Fabbisogni professionali e labour market intelligence"), in particolare all'interno della sezione di navigazione denominata "Professioni".

Il principale dato di sintesi che emerge è il seguente: in Italia il 32,6% delle imprese attive nell'ambito della gestione di attività di servizi di alloggio e ristorazione con almeno un dipendente hanno dichiarato di avere un fabbisogno in azienda, relativamente alla forza lavoro occupata, da soddisfare nel breve termine, comunque nell'arco dei prossimi mesi. Il dato è particolarmente significativo (cfr. Tabella 2) nel Mezzogiorno (45%), soprattutto in Basilicata (69,9%), Sardegna (58,2%) e Campania (50,9%). Nelle altre ripartizioni geografiche, invece, la percentuale delle imprese che registrano un fabbisogno è in buona sostanza simile (28,2 % a nord ovest e nord est, 27,8% al centro). Una curiosità: a livello di singola Regione il dato più basso si registra in Umbria (appena 11,8%) e Piemonte (18,2%).

Tabella 2 - Imprese che registrano fabbisogni professionali per ripartizione geografica (quota % sul totale delle imprese con dipendenti) – Attività dei servizi di alloggio e ristorazione – Ateco 55100-56300 (Sezione I)

Nord-Ovest	28,2
Nord-Est	28,2
Centro	27,8
Mezzogiorno	45,0
Italia	32,6

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali, media periodo 2013-2014*

In termini assoluti, come facilmente intuibile, considerando la natura del tessuto economico-produttivo del nostro Paese, se si guarda alla cifra complessiva sono nella quasi totalità dei casi le piccole imprese a manifestare un'esigenza di aggiornamento per le professioni presenti nell'ambito delle proprie strutture.

Insomma in Italia circa un imprenditore su tre ritiene necessario e utile un rafforzamento delle conoscenze e delle skills dei lavoratori impiegati nelle aziende che si occupano di servizi di alloggio e ristorazione. Ma come si distribuiscono questi fabbisogni trasversalmente ai vari mondi professionali, ai diversi raggruppamenti? E dove si concentrano, in quali tipologie di aziende?

I fabbisogni di aggiornamento di conoscenze e skills si concentrano soprattutto

nell'ambito delle figure appartenenti al Grande Gruppo delle "Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi" (67%), poi tra le figure delle "Professioni esecutive nel lavoro di ufficio" (13,5%) e in misura minore tra gli "Artigiani, operai specializzati e agricoltori" (5,9%) e tra le "Professioni tecniche" (4,3%).

Un aspetto interessante emerge considerando la dimensione delle aziende che si occupano di servizi di alloggio e ristorazione, soprattutto se si guarda a come si distribuisce l'intensità del fabbisogno tra i vari raggruppamenti professionali. Le necessità di aggiornamento che riguardano le "Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi", per esempio, diventano meno intensi al crescere della dimensione aziendale: il peso percentuale del fabbisogno per questi profili passa infatti dal 68,4% nelle imprese con meno di dieci dipendenti al 43% nelle strutture con oltre 250 addetti. Al contrario, anche se comunque con intensità complessiva minore, sale la percentuale del fabbisogno al crescere delle dimensioni aziendali per quanto concerne le figure appartenenti al grande gruppo delle "Professioni esecutive nel lavoro di ufficio" e a quello delle "Professioni tecniche" (considerando in questo caso le dimensioni meno di 10 dipendenti, tra 10 e 49 dipendenti e tra 50 e 249 addetti) che comprende figure quali tecnici delle attività ricettive e assimilati, organizzatori di fiere ed esposizioni, organizzatori di convegni e ricevimenti, animatori turistici, agenti di viaggio, guide ed accompagnatori sportivi e guide ed accompagnatori turistici (cfr. Tabella 3).

Tabella 3 - Fabbisogni professionali per Grandi Gruppi professionali e distribuzione per dimensione aziendale (% sul totale delle figure citate) – Attività dei servizi di alloggio e ristorazione – Ateco 55100-56300 (Sezione I)

	Italia	meno di 10	10-49	50-249	250 e oltre
legislatori, imprenditori e alta dirigenza	1,6	1,6	1,3	8,6	11,6
professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione	0,9	0,8	0,7	3,4	5,8
professioni tecniche	4,3	3,7	12,4	18,1	9,3
professioni esecutive nel lavoro d'ufficio	13,5	12,5	26,8	25,3	30,2
professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	67,0	68,4	50,1	36,4	43,1
artigiani, operai specializzati e agricoltori	5,9	5,9	5,9	6,2	0,0
conduttori di impianti, operai di macchinari fissi e mobili e conducenti di veicoli	1,6	1,7	0,0	0,5	0,0
professioni non qualificate	5,2	5,4	2,8	1,5	0,0
Totale	100	100	100	100	100

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali, media periodo 2013-2014*

Come già detto nelle pagine precedenti i fabbisogni di aggiornamento si registrano soprattutto nelle imprese attive nei settori alloggio e ristorazione e presenti nel Mezzogiorno. Questa caratteristica territoriale si conferma anche quando si va ad analizzare la distribuzione territoriale del fabbisogno per grande gruppo professionale. Ciò vale dunque soprattutto per le figure tecniche (70%), per i profili di livello amministrativo (63%), per gli artigiani, operai specializzati e agricoltori (48%). C'è però un'eccezione e riguarda proprio le tipologie di profili in assoluto più citati da queste aziende: le percentuali di fabbisogno per le professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi sono infatti praticamente simili per tutte e quattro le ripartizioni geografiche (nord ovest 26%, nord est 25%, centro 20% e sud 29%).

Detto in altri termini il fabbisogno di aggiornamento di conoscenze e skills delle figure che per lo più caratterizzano il tessuto occupazionale e dunque il contenuto del lavoro delle imprese a vario titolo impegnate in attività di alloggio e ristorazione si distribuisce in modo uniforme su tutto il territorio nazionale.

Ma quali sono, a questo punto, le conoscenze e le skills più segnalate dalle imprese in termini di fabbisogno? Su quali variabili, in particolare, i progettisti e gli operatori di percorsi di istruzione e formazione professionale devono soffermarsi con più cura per fornire una possibile risposta formativa alle esigenze espresse dalle imprese di medie e piccole dimensioni del settore?

È utile, innanzitutto, approfondire le esigenze formative delle figure riconducibili al grande gruppo delle Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi. Queste, secondo il parere degli imprenditori intervistati, dovranno essere coinvolte in momenti di aggiornamento che riguardano soprattutto le conoscenze relative a lingua straniera e servizi ai clienti e alle persone. In seconda battuta, anche se in modo meno significativo, sarebbe opportuno prevedere un po' di formazione anche per altre conoscenze, quali produzione agroalimentare, lingua italiana, produzione e processo industriale, commercializzazione e vendita, psicologia, gestione del personale, amministrazione e gestione di impresa e protezione civile e sicurezza pubblica (cfr. Tabella 4).

Tabella 4 - Quota % di fabbisogno di conoscenze sul totale delle figure del grande gruppo 5 "Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi" citate dalle imprese – Italia – Ateco 55100-56300 (sezione I)

lingua straniera	61
servizi ai clienti e alle persone	57
produzione agroalimentare	36
lingua italiana	36
produzione e processo industriale	35
commercializzazione e vendita	35
psicologia	21
gestione del personale	14
amministrazione e gestione di impresa	13
protezione civile e sicurezza pubblica	13

Fonte: ISFOL, Audit sui fabbisogni professionali, media periodo 2013-2014

In tema di skills, invece, gli aggiornamenti da mettere in calendario per il prossimo futuro riguardano, in modo significativamente più omogeneo, le abilità relative a orientamento al servizio, risolvere problemi imprevisti, controllare la qualità, gestire il tempo, comprendere gli altri ma anche adattabilità, monitorare, senso critico, persuadere e ascoltare attivamente (cfr. Tabella 5).

Tabella 5 - Quota % di fabbisogno di skills sul totale delle figure del grande gruppo 5 "Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi" citate dalle imprese – Italia – Ateco 55100-56300 (sezione I)

orientamento al servizio	59
risolvere problemi imprevisti	58
controllare la qualità	57
gestire il tempo	56
comprendere gli altri	54
adattabilità	52
monitorare	51
senso critico	50
persuadere	45
ascoltare attivamente	43

Fonte: ISFOL, Audit sui fabbisogni professionali, media periodo 2013-2014

Per quanto riguarda, invece, il gruppo delle professioni Tecniche i fabbisogni di conoscenze riguardano in particolare gli aspetti riguardanti i servizi ai clienti e alle persone e la produzione il processo industriale e in misura minore commercializzazione e vendita, lingua italiana e gestione del personale. Sul versante delle skills, invece, le necessità di aggiornamento espresse dagli imprenditori sono indirizzate specialmente a potenziare le abilità relative a gestire il tempo, comprendere gli altri, dimostrare adattabilità alle situazioni, risolvere problemi imprevisti e orientamento al servizio (cfr. Tabella 6).

Tabella 6 - Quota % di fabbisogno di conoscenze e skills sul totale delle figure del grande gruppo 3 "Professioni tecniche" citate dalle imprese - Italia - Ateco 55100-56300 (sezione I)

Conoscenze	
servizi ai clienti e alle persone	73
produzione e processo industriale	61
commercializzazione e vendita	47
lingua italiana	47
gestione del personale	46
Skills	
gestire il tempo	91
comprendere gli altri	90
adattabilità	90
risolvere problemi imprevisti	85
orientamento al servizio	71

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali, media periodo 2013-2014*

Gli imprenditori interpellati dall'ISFOL dichiarano inoltre che per il gruppo delle Professioni esecutive del lavoro di ufficio i fabbisogni di conoscenze riguardano in prevalenza lingua straniera, commercializzazione e vendita, servizi ai clienti e alle persone, lavoro di ufficio e lingua italiana mentre, per quanto concerne le competenze, la progettazione di azioni di aggiornamento va indirizzata soprattutto verso il comprendere gli altri, l'adattabilità alle situazioni, il risolvere problemi imprevisti, l'orientamento al servizio e le attività di monitoraggio (cfr. Tabella 7).

Tabella 7 - Quota % di fabbisogno di conoscenze e skills sul totale delle figure del grande gruppo 4 "Professioni esecutive del lavoro di ufficio" citate dalle imprese – Italia - Ateco 55100-56300 (sezione I)

Conoscenze	
lingua straniera	90
commercializzazione e vendita	74
servizi ai clienti e alle persone	68
lavoro di ufficio	60
lingua italiana	50
Skills	
comprendere gli altri	81
adattabilità	74
risolvere problemi imprevisti	61
orientamento al servizio	61
monitorare	58

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali, media periodo 2013-2014*

Ma c'è dell'altro. I fabbisogni di conoscenze e skills sono stati citati dalle imprese del settore alloggio e ristorazione anche con riferimento alle figure riconducibili al grande gruppo degli Artigiani, operai specializzati e agricoltori. Per loro gli imprenditori dicono che sarà indispensabile curare gli aggiornamenti sulle conoscenze relative a produzione agroalimentare, lingua italiana, produzione e processo industriale, istruzione e formazione e servizi ai clienti e alle persone nonché sulle competenze relative a controllo della qualità, selezionare strumenti, valutare sistemi, gestire il tempo e risolvere problemi imprevisti (cfr. Tabella 8).

Tabella 8 - Quota % di fabbisogno di conoscenze e skills sul totale delle figure del grande gruppo 6 degli "Artigiani, operai specializzati e agricoltori citati dalle imprese" – Italia - Ateco 55100-56300 (sezione I)

Conoscenze	
produzione agroalimentare	56
lingua italiana	49
produzione e processo industriale	39
istruzione e formazione	39
servizi ai clienti e alle persone	30
skills	
controllare la qualità	65
selezionare strumenti	65
valutare sistemi	62
gestire il tempo	58
risolvere problemi imprevisti	56

Fonte: ISFOL, Audit sui fabbisogni professionali, media periodo 2013-2014