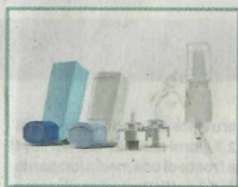


Rassegna stampa
12 aprile 2024

LA PROVINCIA
VENERDÌ 12 APRILE 2024



FABER

GIOVANI | IMPRESE | TERRITORIO



«L'ape indaffarata non ha tempo per rattristarsi» WILLIAM BLAKE

«AZIENDE DELL'ACCOGLIENZA LA QUALITÀ È NELLE PERSONE»

Magda Antonioli, docente alla Bocconi, guarda alla carenza di manodopera e al ruolo che deve avere la formazione
«Insegnare le competenze è necessario in un settore nel quale è ampio il divario tra domanda e offerta di lavoro»

MARIA G. DELLA VECCHIA

«**P**er l'ingresso nel mondo del lavoro lo stage ben realizzato resta un inizio certamente utile, che consente di misurarsi sul campo con le caratteristiche del lavoro e con la propria capacità di risolvere i problemi. E ovviamente vale anche che a fronte di ciò ci sia un riconoscimento gratificante e giusto da parte delle imprese». Lo afferma Magda Antonioli, presidente dell'Osservatorio Nazionale sul Turismo, vicepresidente dell'European Travel Commission e docente al master in Economia del turismo e in vari corsi di formazione a livello manageriale nell'ambito della School of management dell'Università Bocconi.

Professoressa, c'è un tema di necessità di rilancio della formazione per il turismo, ad esempio delle scuole alberghiere?

Nel turismo c'è un bisogno molto importante di formazione, è un settore che vive un grosso problema di mismatching, di difficile incontro fra domanda e offerta di lavoro. E dal momento che il turismo è un settore in cui la risorsa umana è fondamentale, quando non si trova personale nasce un problema di qualità del prodotto turistico. È un settore che ha bisogno di manodopera da formare su ruoli specifici. E non sempre il livello formativo in generale viene fatto anche con una certa flessibilità sui nuovi requisiti richiesti dal mondo del lavoro. Le strutture formative spesso non si rapportano alle vere esigenze e una colpa di ciò è anche dovuta alle categorie e ai datori di lavoro, che verso le scuole devono interagire maggiormente per favorire la formazione dei profili necessari.

E se non si trovano a sufficienza scuole disponibili?

Allora si segnalano la mancanza e si promuovono una riforma delle scuole per tale segmento: le associazioni di categoria hanno la forza per farlo. Si parla tanto di formazione ma alla fine non mi sembra si sia tanto committenti nel trovare una soluzione. Se abbiamo la consapevolezza che il turismo è un settore



Una lezione all'istituto alberghiero di Casargo, la formazione ha un ruolo fondamentale nel settore turistico

sempre più rilevante della nostra economia dobbiamo riconoscere che la formazione sia uno dei primi strumenti per lo sviluppo. Serve più impegno su tutta la filiera del turismo.

Gli orari nelle attività turistiche sembrano frenare i giovani, e, comunque, chi vuole dare un giusto spazio anche alla vita privata, un aspetto peraltro comune a tante altre professioni. Come superare questo ostacolo?

Il settore turistico non è privilegiato agli occhi della cosiddetta generazione Z, dei nuovi giovani che entrano nel mondo del lavoro, e ciò per vari ordini di motivi. In primo luogo c'è l'aspetto di retribuzioni più basse rispetto a quelle degli altri settori. A ciò si aggiunge il problema degli orari di lavoro, certamente più agevoli in altri settori della manifattura o dei servizi. Inoltre, alcune ricerche mostrano che il turismo non è visto come possibilità di carriera e di avanzamento. Infine, nei fattori di mismatching troviamo il dato secondo cui i giovani lamentano la qualità dell'ambiente lavorativo, inoltre c'è il fattore per cui sempre più la generazione Z tende ad avvantaggiare il valore del tempo libero in un settore, quello turistico, che invece prevede turni di la-

voro abbastanza impegnativi e, ovviamente, turni che giocoforza si svolgono nei periodi tradizionali di vacanza.

Può spiegare il riferimento alla qualità dell'ambiente lavorativo poco gradito dai ragazzi?

Un altro fattore che incide sulla professionalità dei giovani nel

settore alberghiero sta nel fatto che non sempre un giovane incontra un ambiente lavorativo che gli stia bene. Al netto del discorso degli stage su cui magari un giovane entra con aspettative diverse, sembra che i più giovani abbiano un grande piacere nell'aver una guida, nell'aver rapporti che li seguano nell'apprendere una professionalità, rapporti che, in definitiva, li motivano di più ad avere uno sviluppo professionale.

Nei giovani e soprattutto nel turismo la formazione è essenziale, altrimenti non andiamo lontano nella soluzione dei problemi.

Come si supera l'ostacolo degli orari di lavoro penalizzanti per la vita privata?

Si supera come lo hanno già superato i francesi e molte catene alberghiere: con più flessibilità e, ad esempio, con tre turni di lavoro anziché due. Inoltre, c'è anche il rilevante problema dell'accomodation, del problema abitativo per i lavoratori che arrivano da fuori territorio. Un problema molto sentito in località, ad esempio, come Cortina d'Ampezzo e simili: luoghi che sono in sostanza destinazioni solo turistiche e nei quali le Compagnie che aprono delle attività (solitamente sono le Compagnie più grandi) stanno provvedendo prendendo alloggi in affitto per i propri dipendenti oppure, addirittura, pre-



Magda Antonioli
Docente Bocconi

LA SCHEDA

UN BRAND MONDIALE

Sul lago di Como, la percentuale di turisti stranieri è molto elevata, otto persone su dieci che soggiornano sul lago arrivano dall'estero. Il settore nelle due province è composto, a fine 2023, da 7.636 localizzazioni di impresa, il 9% delle aziende iscritte alla Camera di commercio Como-Lecco, +1,2% rispetto al 2022 (90 unità). Quasi la metà opera nel comparto della ristorazione (il 47,4%) oltre 3.600 realtà, gli alloggi sono il 18,3%, circa 1.400 localizzazioni. Gli addetti complessivi sono a quota 31.300 che rappresentano circa il 10% della forza lavoro dei due territori.



vedendo la realizzazione di una parte abitativa nei cantieri aperti per costruire nuove strutture.

Un problema risolvibile dunque ma solo per le realtà di alta gamma?

Di alta gamma e di grandi numeri, e di certo resta un problema da affrontare dove prevalgono invece tante piccole strutture ricettive. Un conto è avere a disposizione per le attività turistiche un bacino di tipo cittadino, dove può essere più facile per questioni numeriche trovare personale che magari si deve solo spostare fra centro e periferia, altra cosa è se ci sono distanze importanti.

Come vede le possibilità che gli Its possono dare per il mercato del lavoro nel settore?

Sugli Its siamo agli inizi, ma hanno un potenziale molto importante in tal senso. Gli Its rappresentano una forma intermedia fra la formazione di scuola superiore e università, e a maggior ragione se poi la riforma prevede la possibilità di convogliare verso la prosecuzione di altri studi.

Attività del turismo e questione salariale: cosa serve per mettere fine allo sfruttamento di manodopera che sembra diffuso soprattutto fra piccole realtà?

Dando più flessibilità, motivando di più i ragazzi e aumentando gli stipendi. Anche visto

che sia in alcuni casi dell'alberghiero e della ristorazione l'alternativa è chiudere visto che non trovano lavoratori.

Qual è il primo passo per un ragazzo che si voglia inserire nel settore turistico con mansioni di livello?

Posso rispondere per il livello di laurea, anche triennale, per costruirsi le competenze che tengano conto anche delle nuove sensibilità su tecnologia e ambiente. E ciò vale anche per gli Its.

C'è una classifica di come sono pagati i lavoratori: il turismo, davanti solo all'agricoltura, si colloca in fondo alla classifica delle retribuzioni. Sono le due categorie meno pagate. Un altro problema sta nel fatto che nelle classifiche Istat alcuni profili del turismo, come i camerieri, sono inseriti come operai. È una qualifica che non condivido, posto che, certo, ci sono gli operai qualificati. Indicare tali lavoratori in modo generico come operai in un mondo in cui spesso hanno una professionalità molto strutturata nelle competenze per rapportarsi coi clienti mi sembra sia un'espressione molto generica che non rende giustizia e un po' sottovaluta il settore dando una qualifica generalista. Si tratta invece di lavoratori che hanno un ruolo molto importante nell'accoglienza e nel servizio, una dote non indifferente.

© RIPRODUZIONE RISERVATA