



Il progetto

L'industria turistica e dell'ospitalità alberghiera costituisce una voce importante dell'economia europea, un settore chiave soprattutto per i Paesi che si affacciano sul Mediterraneo che coinvolge oltre un milione e ottocentomila imprese e genera 10,2 milioni di posti di lavoro (16,6 milioni, tenuto conto dell'indotto).

Il successo di tali imprese si basa sulla qualità del lavoro svolto dalle persone che vi operano – e dipende, quindi, dal modo in cui il personale viene selezionato, gestito, formato, valorizzato, ricompensato e supportato attraverso la creazione di un processo di apprendimento permanente volto a favorire la crescita professionale.

Tuttavia, numerosi studi dimostrano che gran parte dei lavoratori stagionali assunti nell'industria turistica non ha preso parte a programmi di formazione specifici, né possiede, di fatto, competenze o capacità adeguate. Scarseggiano, inoltre, gli investimenti da parte degli operatori in attività e piani di formazione interna che né gli hotel a conduzione familiare, né le piccole e medie imprese riescono a garantire ai propri dipendenti. Infine, i centri che offrono dei corsi di formazione professionale nel campo del turismo e dell'ospitalità alberghiera faticano ad adeguarsi ai requisiti e a rispondere alle esigenze del settore.

È in questo contesto che nasce il progetto "**SeasonREADY - Work-based learning for seasonal hospitality workers**". Esso mira a sviluppare un programma formativo efficace e sostenibile nel settore del turismo e, in particolare, dell'ospitalità alberghiera, destinato alle piccole e medie imprese che assumono dipendenti stagionali.

SeasonREADY è un progetto biennale (settembre 2017- 2019) finanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea. Coinvolge sei organizzazioni partner provenienti da 3 Paesi europei (Croazia, Italia e Grecia). Il progetto è coordinato dall'Institute for Tourism di Zagabria, Croazia. Il partenariato è composto da enti ed associazioni attive nel settore della formazione professionale, dell'educazione e del turismo.

I partner che lavorano al progetto sono: CESIE (Italia), Confesercenti (Italia), Croatian Chamber of Trades and Crafts (Croazia), Olympic Training & Consulting Ltd. (Grecia) e Peloponnese Tourism Organization (Grecia).

www.seasonready.eu

Obiettivi del progetto

Lo scopo di SeasonReady è quello di migliorare la competitività del settore del turismo e dell'ospitalità alberghiera migliorando la produttività e la professionalità dei lavoratori stagionali attraverso la creazione di un programma di formazione sul lavoro pensato per rispondere alle esigenze degli imprenditori e dei lavoratori stagionali.

Gli **obiettivi specifici** del progetto SeasonREADY sono:

- aiutare le imprese a formare dipendenti motivati, competenti, sicuri e affidabili in tre ambiti fondamentali dell'industria turistica: ricevimento e accoglienza, ristorazione e attività di pulizia e manutenzione;
- sviluppare un metodo didattico basato sui

principi dell'apprendimento sul posto di lavoro (*work-based learning*) da adattare ai diversi contesti locali e regionali;

- supportare i formatori interni aiutandoli ad acquisire competenze e strumenti che permettano loro di offrire una formazione efficace sia per i dipendenti sia per i datori di lavoro;
- fornire ai lavoratori stagionali il giusto mix di competenze, conoscenze e capacità necessarie per lavorare nel settore dell'ospitalità alberghiera;
- elaborare una serie di raccomandazioni rivolte ai soggetti interessati per promuovere l'adozione, a livello nazionale e regionale, di metodologie basate sull'apprendimento sul posto di lavoro nel settore dell'ospitalità alberghiera.

Analisi dei bisogni

Il progetto SeasonREADY è stato lanciato con l'obiettivo di migliorare la competitività del settore del turismo e dell'ospitalità alberghiera migliorando la produttività e la professionalità dei lavoratori stagionali attraverso la creazione di un programma di formazione sul lavoro pensato per rispondere alle esigenze degli imprenditori e dei lavoratori stagionali, che operano in tre ambiti fondamentali dell'industria turistica: ricevimento e accoglienza, ristorazione, attività di pulizia e manutenzione.

Il progetto si articola in quattro fasi. Dopo una prima analisi dei bisogni di apprendimento dei formatori e del personale stagionale, i partner del progetto

hanno scelto di sviluppare delle linee guida metodologiche e il materiale didattico destinato alle attività di formazione.

Tali prodotti saranno, poi,

associati alla guida contenente le raccomandazioni rivolte ai decisori politici e altri soggetti interessati.



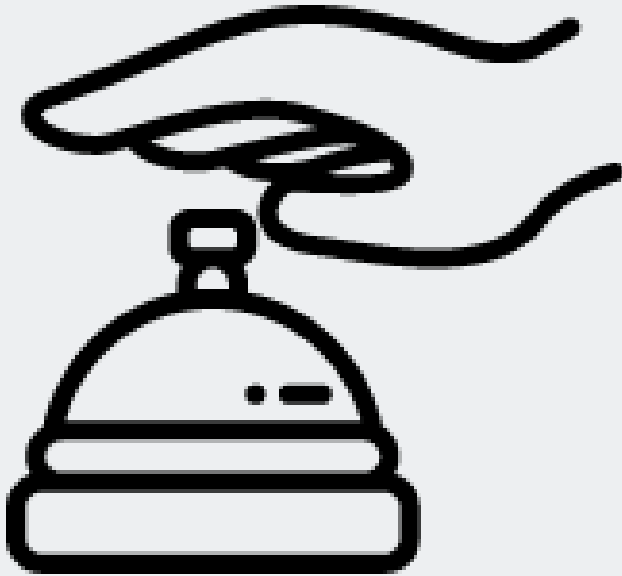
Approccio utilizzato per elaborare l'analisi dei bisogni

Il partenariato ha scelto di ricorrere a tre diversi metodi di indagine (interviste strutturate, gruppi di discussioni e indagini statistiche) al fine di raggiungere gli obiettivi previsti e individuare i bisogni formativi dei lavoratori stagionali che operano nel settore del turismo e dell'ospitalità alberghiera. Tale scelta ci ha permesso di raccogliere i punti di vista di una vasta gamma di soggetti coinvolti nella gestione delle risorse umane per il settore del turismo e dell'ospitalità alberghiera: proprietari e dirigenti di aziende, docenti della formazione professionale specializzata, organizzazioni del settore e decisori politici.

La decisione di ricorrere a tre diversi metodi di ricerca è stata dettata dall'impossibilità di lanciare un sondaggio su larga scala in tutti i Paesi partner per via dei limiti di tempo e delle ridotte risorse finanziarie a disposizione.

In totale sono state quindici le persone intervistate, fra cui ricordiamo decisori politici, rappresentanti di associazioni di imprenditori, dipendenti e operatori dei centri per l'impiego.

In ciascuno dei Paesi partner del progetto sono anche stati condotti tre gruppi di discussione cui hanno preso parte datori di lavoro, docenti della formazione professionale e consulenti di orientamento. Infine, abbiamo avviato un'indagine statistica sui bisogni formativi dei lavoratori stagionali mediante un sondaggio con un campionamento non probabilistico, che ci ha permesso di raccogliere 108 questionari completi.



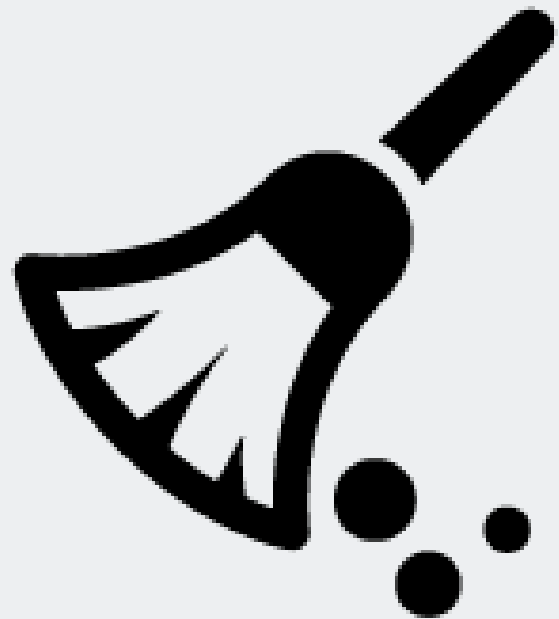
Risultati della ricerca

In tutti e tre i Paesi partner del progetto (Croazia, Grecia e Italia) abbiamo osservato:

- una carenza di lavoratori stagionali, in particolare per i servizi di ricevimento e accoglienza. Tale fenomeno appare particolarmente evidente in Croazia, in cui tutti i soggetti intervistati hanno sottolineato l'assenza di dipendenti pronti a svolgere un lavoro stagionale, dal momento che la maggior parte degli operatori qualificati preferisce trasferirsi all'estero;
- l'influsso negativo che il carattere stagionale di queste professioni ha sulla motivazione dei lavoratori. Questi ultimi si dedicano a tali professioni più per necessità che per scelta personale e appaiono, dunque, poco inclini a imparare e sviluppare le proprie competenze. La mancanza di motivazione ha delle pesanti ricadute sulla loro crescita professionale;
- una tendenza dei dipendenti a non sforzarsi per tentare di migliorare le proprie competenze poiché la natura stagionale della loro pro-

fessione non offre loro prospettive interessanti. D'altra parte, i datori di lavoro ritengono che sia troppo costoso fornire delle opportunità formative ai propri sottoposti (sia mediante l'assunzione di formatori di professione, sia attraverso dei corsi di formazione che precedono l'apertura dell'attività), e preferiscono, in alcuni casi, proporre dei corsi ad hoc per chi non possiede competenze di base;

- che per i datori di lavoro è rischioso investire nella formazione dei dipendenti stagionali dal momento che questi sono di rado fedeli a un'impresa e tendono a cambiare spesso lavoro;
- le ricadute che le lacune e la mancanza di competenze hanno sulla professionalità dei dipendenti stagionali. Essi, infatti, non dispongono della sicurezza e della flessibilità necessaria per adattarsi alle situazioni più disparate. L'assenza di tali qualità diviene evidente in alta stagione, soprattutto fra chi opera nel settore della ristorazione. I dipendenti stagionali poco qualificati cedono spesso alla pressione e non sono capaci di risolvere in maniera rapida ed efficace i problemi che si presentano di volta in volta.
- una mancanza di attenzione nei confronti delle competenze richieste ai dipendenti che operano nell'ambito dei servizi di pulizia e manutenzione, i quali godono, in genere, di una scarsa considerazione poiché si pensa che non abbiano bisogno di una formazione specifica.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Prima conferenza nazionale in Croazia

Il 18 ottobre scorso esperti provenienti dall'Institute of Tourism, dal Ministero del Turismo e dal Ministero dell'Istruzione e della Ricerca, dal Centro per l'impiego, dalla Camera di Commercio e dell'Artigianato croati hanno discusso di formazione professionale nel settore del turismo e dell'ospitalità alberghiera e del futuro del turismo in Croazia nel corso di una conferenza dal titolo "Are we... SeasonREADY? How does the future of Croatian tourism look like?", organizzata nell'ambito del progetto.

Sono intervenuti Renata Tomljenović dell'Institute for Tourism, Vlado Prskalo, il rappresentante per la formazione professionale del Ministero dell'Istruzione e della Ricerca, Jelena Pavičić del Ministero del Turismo, Kristina Alerić, capo del dipartimento per la mediazione dei centri per l'impiego croato e Nevena Kurteš della Camera di commercio e



dell'artigianato.

L'incontro si è concluso con una tavola rotonda sul tema della crescita del turismo. La conclusione cui sono pervenuti i partecipanti è che sono necessari dei cambiamenti per ottenere dei profitti a lungo termine dall'industria del turismo. Solo attraverso la collaborazione fra tutti i soggetti interessati, dagli studenti ai docenti, dai servizi per l'impiego ai datori di lavoro, ai dirigenti ministeriali, infatti, la Croazia potrà esprimere appieno il suo potenziale.

Prima conferenza nazionale in Grecia

Il 31 ottobre scorso la Peloponnese Tourism Organization ha tenuto un evento divulgativo sui risultati del progetto SeasonREADY cui hanno partecipato 80 stakeholders che hanno avuto l'opportunità di familiarizzare con gli obiettivi del progetto.



Il terzo incontro di partenariato (Loutraki, Grecia)

Il terzo incontro di partenariato è stato organizzato dai partner di Olympic training e Peloponnese Tourism Organisation a Loutraki, in Grecia.

Le organizzazioni partner del progetto hanno parlato del secondo prodotto del progetto, il programma di formazione on-the-job e concordato il piano per lo sviluppo del materiale didattico e del corso di formazione pilota. Hanno anche preso alcune importanti decisioni inerenti alla gestione dei progetti, al monitoraggio e alla divulgazione delle attività.

