

ISTITUTO “PIERO CALAMANDREI”

Via Ghibellina, 77 - Firenze

INDAGINE
SETTORE “GUIDE TURISTICHE”
NELL’AMBITO DELLA PROVINCIA DI FIRENZE

Marzo 2009

a cura di Maria Borgese e Marietta Bruni

1. Presentazione dell'Istituto "Piero Calamandrei".....	3
2. Attività dell'Istituto "Piero Calamandrei".....	3
3. Professione Guida Turistica in Firenze e provincia.....	5
4. Dati corso "Tecnico qualificato guida turistica".....	7
5. Indagine a 6 mesi dalla fine del corso.....	8
6. Tabella riassuntiva.....	8
7. Analisi.....	8
8. Inquadramento di settore.....	9
9. Fonti bibliografiche.....	12

1. Presentazione

L'Istituto Paritario "Piero Calamandrei" è situato nel centro storico di Firenze con sede nel trecentesco prestigioso palazzo Guicciardini ed è da molti anni punto di sicuro riferimento per molte famiglie nell'ambito dell'istruzione secondaria superiore.

L'istituto nasce nel giugno del 1998, acquisendo i locali e le strutture del Liceo Linguistico I.r. Internazionale di Firenze.

Nel settembre del 1998 istituisce l'Istituto Tecnico industriale specializzazione Elettronica e Telecomunicazioni, che è stato legalmente riconosciuto dal M.P.I. con D. M. del 16/06/99 e dichiarato paritario con D.M. del 29/12/2000.

Dal dicembre 2002 l'Istituto è stato accreditato dalla Regione Toscana quale Agenzia Formativa ed eroga corsi "riconosciuti" finanziati e non, di formazione e corsi post-diploma di qualifica e specializzazione.

L'Istituto è inoltre certificato nel Sistema Qualità ISO 9001. Dal settembre 2003 l'Istituto Tecnico Industriale ha ampliato la sua offerta formativa istituendo la specializzazione Informatica (Abacus); ulteriore incremento all'attività dell'Istituto è stato data inoltre dall'apertura del nuovo Liceo Linguistico indirizzo tradizionale secondo il Decreto M.P.I. del 31 luglio del 1973.

2. Attività dell'Istituto "Piero Calamandrei"

L'Istituto "Piero Calamandrei" opera nel centro storico di Firenze; dista pochi minuti di cammino dalla stazione FF.SS e da quella degli autobus che collegano Firenze agli altri comuni della provincia.

Nel comune di Firenze e in quelli limitrofi sono attive numerose aziende sia industriali che di servizi che operano nel campo dell'elettronica e dell'informatica.

Notevole è quindi la richiesta di tecnici specializzati, quali i nostri diplomati ITI, che terminati gli studi, si possono inserire nel tessuto lavorativo fiorentino.

Inoltre, la vocazione turistica della Regione Toscana, richiede di promuovere una formazione che risponda alle nuove esigenze poste dallo sviluppo culturale, sociale ed economico in relazione all'inserimento nella vita professionale sempre più specializzata. In questo contesto la formazione offerta dal nostro Liceo Linguistico rappresenta un'ottima base di partenza in quanto offre un'ampia e approfondita cultura umanistico-storico-artistica oltre che valide competenze linguistiche; in aggiunta il Diploma di Liceo Linguistico permette di svolgere direttamente l'attività di accompagnatore turistico e il nostro istituto quale Agenzia Formativa accreditata presso la Regione Toscana, eroga corsi riconosciuti dalla Regione per Tecnico Qualificato Guida Turistica per l'ambito di Firenze e provincia.

L'Istituto "Piero Calamandrei" guardando al territorio sotto un duplice punto di vista volto a:

- leggerne i bisogni e coglierne la domanda culturale e formativa
- raccoglierne gli input qualificati considerando il territorio come risorsa, cioè come portatore attraverso gli Enti locali e altre agenzie culturali o centri produttivi, di proprie proposte forma:
 - quale ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE tecnici in possesso di un'organica preparazione nell'ambito tecnologico con moderne competenze in Informatica, Elettronica e Telecomunicazioni unite ad una moderna sensibilità verso il problema dell'ambiente visto anche come risorsa aziendale;
 - e quale LICEO LINGUISTICO operatori in grado di muoversi in campo internazionale con ottime competenze nelle lingue straniere secondo le abilità: listening – speaking – reading – writing supportate da valide conoscenze del background socio-culturale e letterale dei paesi di riferimento.

Agendo in sinergia con l'Agenzia Formativa "Calamandrei" i responsabili della direzione dell'Istituto di Istruzione Secondaria Superiore Paritario si prefiggono di potenziare i canali di comunicazione con il territorio, le realtà culturali, il mondo del lavoro e l'Università per favorire importanti esperienze di stage ed un valido supporto di orientamento per l'inserimento futuro nell'attività lavorativa dei neo diplomati o la loro prosecuzione negli studi.

L'Agenzia Formativa "Piero Calamandrei" accreditata dalla Regione Toscana dal 2002 attraverso l'azione del suo Comitato Tecnico Scientifico effettua periodicamente un'indagine preventiva e correttiva dei fabbisogni formative sulla base dei riscontri dei corsi degli anni precedenti valutandone

l'efficacia e il grado di gradimento. Delinea, conseguentemente, l'attività successiva da proporre all'utenza.

L'Agenzia Formativa "Piero Calamandrei" ha erogato corsi liberi, corsi finanziati sui F.S.E e corsi riconosciuti dalla Regione Toscana. Ha organizzato corsi di Tecnico Qualificato Guida Turistica, sulla base delle evidenze raccolte nella nostra esperienza formativa è redatta questa relazione che si avvale anche dei risultati di indagini operate nel settore turistiche dal rapporto Excelsior 2007 come riportato dall'EBIT. Premettiamo un "quadro" che delinea la figura professionale della guida turistica.

3. Professione guida turistica in Firenze e provincia

La professione di guida turistica ha sempre avuto un **carattere provinciale**, specializzandosi sulle informazioni turistiche e storico-culturali dell'ambito territoriale. Per questo motivo, la professione è regolata dalla legislazione regionale e provinciale. Peraltro, oggi, questo aspetto del turismo è di competenza delle autonomie locali.

Il repertorio dei profili professionali della Regione Toscana delinea per il "Tecnico Qualificato Guida Turistica" la seguente descrizione: "Si tratta di una professionalità, le cui caratteristiche sono normate a livello nazionale/regionale, che opera nel settore dell'attività delle guide e degli accompagnatori turistici. Accompagna persone singole o gruppi di persone, con lo scopo di illustrare le attrattive storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche, nonché le risorse produttive del territorio regionale, fornendo informazioni dettagliate."

La **Legge Quadro sul Turismo** afferma che "le Regioni dovranno accertare per le guide turistiche, oltre all'esatta conoscenza di una o più lingue straniere, una conoscenza approfondita delle opere d'arte, dei monumenti, dei beni archeologici, delle bellezze naturali, o comunque delle risorse ambientali della località in cui dovrà essere esercitata la professione". Per esercitare la professione di guida turistica bisogna essere in possesso di una licenza rilasciata dalle autorità locali a seguito di un esame pubblico, con prove scritte e orali. I requisiti fondamentali per la partecipazione all'esame sono il possesso del diploma di scuola media superiore (o titolo di studio equipollente) e la conoscenza di almeno una lingua straniera europea. L'esame pone quesiti generali di taglio storico-artistico ed archeologico e altri specifici sul territorio di pertinenza; inoltre, verte anche su domande di taglio legislativo-turistico.

Ultimamente, si discute molto sull'ampio "**pacchetto**" di riforme, che contiene l'ipotesi di **liberalizzare** alcune professioni, tra cui quella di guida turistica. L'idea centrale è di limitarsi a

verificare requisiti professionali piuttosto che vincolare l'accesso alle meccaniche tipiche degli ordini professionali.

A) Firenze culla della cultura e dell'arte italiana, è insieme a Roma e a Venezia la città più visitata d'Italia da turisti provenienti da tutti i paesi del mondo e quasi ininterrottamente per tutto l'anno.

La Camera di Commercio di Firenze e il Centro Studi Turistici recentemente hanno pubblicato uno studio sul turismo nel 2008 in Firenze e provincia e Luca Mantellassi, presidente della Camera di Commercio, ha così sintetizzato: "Dalla ricerca emerge che Firenze investe ancora nel turismo, in qualità e rinnovamento economico, che i turisti credono ancora in Firenze come meta di classe"

Si rileva anche una tendenza all'innalzamento degli standard qualitativi, il mercato richiede operatori specializzati pronti ad aggiornare costantemente la loro preparazione per meglio venire incontro ad un turista che appare sempre più esigente ed informato.

Il volume complessivo di spesa generato dalla domanda turistica è imponente nonostante la situazione economica degli ultimi mesi abbia determinato un ridimensionamento della capacità di spesa media pro-capite per consumi turistici.

B) Da un'attenta lettura della recentissima analisi "I cambiamenti del mercato turistico a livello internazionale e nazionale" pubblicata dal Centro Studi Turistici (CTS) di Firenze si evince che:

- nel periodo 2001-2007 il mercato turistico è cresciuto ininterrottamente non risentendo di alcune difficoltà/incertezza politico-economica che pur verifica;
- da una elaborazione dei dati che lo stesso CTS ha estrapolato da World Tourism Organization il trend verso il Tourism 2020 Vision è in crescita;
- caratteristiche di un moderno flusso turistico: scelta accurata delle destinazioni, una ricerca delle soluzioni di vacanza più convenienti, una prevalenza di soluzioni "last minute"
- I flussi turistici si possono ricondurre a movimenti di: Europei 53%, Asiatici 21%, Americani 16%, Africani 5%, Medio Orientali 5%.
- Risultano in calo il mercato tedesco, svizzero e austriaco, stabili il mercato americano e giapponese, in crescita il mercato inglese, olandese, francese, spagnolo e scandinavo.
- Negli ultimi tre anni una parte del flusso turistico si è spostata dalla città di Firenze verso aree della provincia, in particolare le zone del Chianti e del Valdarno che hanno registrato incrementi significativi.

4. Dati corso “ Tecnico qualificato guida turistica”

Faremo riferimento al corso tenutosi presso il nostro Istituto nel periodo Ottobre 2007 – Luglio 2008.

Finalità dell'azione: qualificare nell'ambito di Firenze e Provincia, delle figure professionali che, con l'azione formativa proposta acquisiscano competenze per poter svolgere, previo superamento dell'esame di abilitazione all'esercizio della professione, l'attività di **Guida Turistica** presso agenzie turistiche, cooperative di servizi nell'ambito turistico sia come lavoro dipendente che autonomo.

Durata del corso: numero ore 800 di cui n° 555 di lezioni in aula, n° 100 di stage in affiancamento a guide turistiche e n° 145 di Attività Pratica Guidata.

N° di allievi:

N° allievi	Maschi	Femmine	Note
Inizio – Selezione a 2 mesi dall'inizio corso	1	13	- Di cui 3 non hanno iniziato le lezioni
	1	10	
Fine corso	1	9	- 1 non ammesso all'esame
Qualificati	1	8	

Dati sull'occupazione dei corsisti ad inizio corso

	N° allievi totali alla selezione	N° fine corso	Note
Occupati	9	5	- 4 hanno lasciato il corso
Disoccupati	5	5	- Tutti hanno concluso il corso

Titolo di studio in ingresso al corso

N.B. era richiesto almeno il Diploma di Maturità

	N° allievi totali	N° fine corso	Note
Laureati	8	7	- 1 ha lasciato il corso
Diplomati	6	3	- 3 hanno lasciato il corso

Risultati esami finali

Gli esami si sono conclusi con ottimi risultati: su 10 allievi ammessi all'esame, n° 9 allievi sono risultati "idonei" e fra questi n° 7 allievi hanno riportato valutazione sopra i 90/100.

5. Indagine a 6 mesi dalla fine del corso

- Da una indagine telefonica effettuata a circa sei mesi dalla conclusione del corso si è evidenziata la seguente situazione: su 9 allievi che hanno conseguito il "patentino di Guida Turistica" (ambito Firenze e Provincia) 8 lavorano, se pure con discontinuità nel settore turistico, mentre 1 allieva è attualmente impegnata nel servizio civile

6. Tabella riassuntiva

Iscritti - selezione	14
Frequentanti dopo due mesi (4 ritiri di cui 3 per motivi di lavoro)	10
Occupati	50 %
Disoccupati	50 %
Ammessi esame	100%
Qualificati	90 %
Non Qualificati	10 %
Occupati dopo sei mesi fine corso	80 %
Altro	10 % impiegato in servizio civile 10 % rientro in università

7. Analisi

L'analisi delle diverse percentuali di livello di occupabilità fra gli occupati ad inizio corso e gli occupati a fine corso è più che confortante, la scarsa stabilità dell'attività lavorativa dei qualificati del corso secondo la nostra analisi appare da ricondursi ai seguenti punti:

- Crisi globale.** La crisi globale che tutti i settori, in ogni nazione, stanno attraversando ha ovviamente di riflesso interessato tutto il settore turistico e quindi anche a Firenze nostra zona di riferimento.
- Contingenza del momento economico.** In questo momento storico la richiesta dei servizi turistici è notevolmente diminuita pertanto, non sempre viene facilitato, dalle guide di "vecchia data" l'ingresso di "nuove leve" soprattutto per le lingue straniere più comuni (inglese, francese) ove è alto il numero delle guide.

- I dati suddetti, riferiti dai nostri ex corsisti, sembrano attenuare l'ottimismo emergente dalle indagini precedentemente riportate.
- Secondo l'analisi condotta si giunge alle seguenti considerazioni: risultano avvantaggiati gli allievi che si abilitano in lingue rare (arabo, greco, lingue orientali) e gli allievi che gestiscono direttamente la propria attività con pazienza, contattando direttamente e a "giro continuo", le agenzie turistiche e di viaggi presenti sul territorio proponendosi, oltre che come guide turistiche, anche come accompagnatori.

8. Inquadramento di settore

Riteniamo utile al fine di inserire la nostra indagine in un quadro più completo fare riferimento al rapporto Excelsior 2007 come riportato dall'EBIT nella "Analisi dei fabbisogni formativi occupazionali del settore turistico in Toscana" (Maggio 2008). Di tale rapporto riportiamo qui di seguito un estratto:

"Anche nell'ambito del turismo sono state le imprese di dimensioni più grandi, con oltre 50 dipendenti, ad accelerare il passo: fra queste, solo poco più di una su dieci ha segnalato una riduzione nel fatturato durante il 2007.

Al miglioramento generale delle *performance* di mercato si affiancano previsioni più ottimistiche anche per quanto riguarda la domanda di lavoro. Nel 2007, quasi il 35% delle imprese turistico alberghiere ha programmato di assumere personale dipendente (esclusi i lavoratori assunti con contratto stagionale), mentre nell'anno precedente la stessa quota non aveva superato il 30%.

Anche in questo caso si evidenziano marcate differenze a seconda della dimensione aziendale: quelle che prevedono assunzioni sono più dell'80% fra le imprese che hanno almeno 50 dipendenti, mentre fra le più piccole tale quota scende a circa un terzo.

La crescente propensione delle aziende a effettuare assunzioni - anche indipendentemente dalla loro dimensione organizzativa - è presumibilmente attribuibile più a un maggior turnover interno al comparto (con una maggiore mobilità interaziendale dei lavoratori) che a previsioni di crescita reale dell'occupazione. Infatti, il saldo occupazionale, ossia la differenza tra i flussi di lavoratori dipendenti previsti in entrata nelle imprese e quelli previsti in uscita (misurata in rapporto allo stock della forza lavoro nell'organico delle aziende, sempre escludendo i lavoratori con contratto stagionale), scende dal +1,7% del 2006 al +1,2% del 2007, dato pur sempre positivo e più alto rispetto a quanto si rileva per l'intero sistema economico. Tale saldo risulta dall'analisi di un +0,5% con riferimento alle imprese con 50 o più dipendenti e di un +1,6% relativo a quelle con meno di 50 dipendenti.

Va tuttavia evidenziato che le aziende di grandi dimensioni (già, come visto, caratterizzate da un maggior sviluppo in termini di crescita del fatturato e una più spiccata propensione a effettuare assunzioni) prevedono saldi occupazionali più elevati rispetto al passato (+0,9%, dopo una sostanziale stabilità riscontrata nel 2006). Tra le piccole e piccolissime aziende si segnala inoltre una tendenza all'ispessimento organizzativo nel caso di quelle tra i 10 e i 49 dipendenti, il cui saldo occupazionale nel turismo è, in termini relativi, tra i più elevati all'interno di questa fascia dimensionale.

Il rapporto Excelsior fa una distinzione tra le diverse province italiane qualificandole per le attività che rientrano nel core business del turismo. In particolare le province toscane sono così classificate: Arezzo, Firenze, Siena, Pisa province con città d'arte, Grosseto, Livorno, Lucca, Massa-Carrara province con prevalente offerta di turismo balneare.

In relazione alla prevalente vocazione turistica, le previsioni di crescita più sostenuta si registrano nelle grandi aree metropolitane (+1,6%) e in quelle senza una tipica caratterizzazione turistica (+1,7%). Ciò potrebbe essere interpretato – anche se con la dovuta prudenza – come un orientamento di queste aree verso lo sviluppo della propria offerta turistica o verso il potenziamento della qualità dell'offerta già presente. In particolare, le grandi aree metropolitane, dove vi è una forte presenza di turismo culturale e di turismo d'affari, sono le uniche dove le previsioni di crescita occupazionale si accentuano rispetto all'anno precedente. Incrementi occupazionali piuttosto bassi (+0,5%) si prevedono invece nelle aree a vocazione lacuale o montana; queste ultime, fra l'altro, già da qualche anno mostrano segnali di difficoltà.

In termini assoluti, il saldo occupazionale atteso nel settore turistico-alberghiero corrisponde a poco più di 2.300 nuovi posti di lavoro, come sintesi tra 36.970 assunzioni e 34.650 “uscite” di lavoratori dalle imprese. L'elevata entità di tali flussi è in larga misura collegabile al carattere stagionale delle attività del comparto, che con molta frequenza porta gli imprenditori a inserire in organico personale con contratto a tempo determinato e fa sì, quindi, che una quota non indifferente della domanda di lavoro riguardi nuovi contratti in sostituzione di quelli in scadenza. Oltre il 79% delle assunzioni previste per il 2007 dalle imprese che operano nel *core business* del turismo è infatti a tempo determinato, una percentuale quasi doppia rispetto alla media dell'intero sistema economico (pari al 42,6%); allo stesso tempo, circa il 70% delle “uscite” previste è dovuta a contratti in scadenza, anche in questo caso il doppio della media.

Nell'ambito del turismo, il ricorso al contratto a tempo indeterminato per le nuove assunzioni risulta quindi essere poco frequente: nel 2007 dovrebbe riguardare meno del 17% delle entrate (a fronte di

una media per tutti i settori superiore al 45%). Nel rimanente 3,7% dei casi, le assunzioni avvengono secondo altre modalità contrattuali, in prevalenza l'apprendistato.

Delle quasi 37.000 assunzioni pianificate per il 2007 nel *core business* del turismo, ben tre quarti riguardano profili di livello intermedio ("Impiegati" e "Professioni qualificate nelle attività dei servizi" della classificazione Istat delle professioni), in prevalenza addetti all'accoglienza e all'assistenza dei clienti, cuochi e camerieri, e un ulteriore 20% riguarda figure di tipo operaio (in genere addette alla manutenzione di macchinari) o personale non qualificato.

Risulta invece ancora molto modesto il ricorso a profili *high skill* ("Dirigenti" e "Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione", "Professioni tecniche" della classificazione Istat delle professioni), con 1.800 assunzioni programmate, pari al 5% del totale. Si tratta, in questo caso, soprattutto di operatori e tecnici in agenzie di viaggio e di personale addetto all'amministrazione e alla contabilità.

Nonostante l'entità contenuta delle assunzioni, il fabbisogno di personale con competenze tecniche specifiche ad alta specializzazione è maggiore nelle aree dove è prevista una crescita occupazionale più elevata.

E' infatti nelle grandi aree metropolitane e in quelle senza una marcata vocazione turistica, dove come visto sono attesi i tassi di crescita occupazionale più alti, che i profili *high skill* sono richiesti più di frequente, con quote sulle assunzioni totali attorno al 10% e al 7% rispettivamente. Ciò consente di ipotizzare che il possibile potenziamento dell'offerta turistica menzionato in precedenza avvenga non soltanto dal punto di vista meramente quantitativo, ma anche sul fronte della qualità del servizio offerto o, quantomeno, che richieda competenze specifiche per essere realizzato. Le province a specializzazione nel turismo montano e lacuale evidenziano, a loro volta, una situazione diametralmente opposta, vale a dire un incremento occupazionale molto contenuto, al quale si accompagna un fabbisogno pressoché inespresso di profili medio-alti (inferiore al 2% delle assunzioni totali). Non si discostano invece molto dalla media, sia per le variazioni occupazionali previste sia per il ricorso a profili *high skill*, le aree specializzate nei segmenti leader della nostra offerta turistica, ossia quella balneare e quella culturale legata alle città d'arte.

Anche quando assumono figure *high skill*, le imprese del *core business* del turismo ricorrono, in genere, a personale in possesso del diploma di scuola media superiore e solo in rari casi (per circa un'assunzione di *high skill* su dieci) si orientano verso candidati in possesso di un titolo universitario.

Lo stesso avviene nel caso delle figure professionali di livello intermedio (in genere addetti

all'accoglienza e all'assistenza dei clienti, cuochi e camerieri, per i quali si prevedono complessivamente quasi 28.000 assunzioni nel 2007), tra le quali il titolo di studio richiesto in prevalenza (in più del 43% dei casi) è infatti il diploma di scuola media superiore.

Abbastanza frequente (nel 19% dei casi) è altresì la domanda riferita alla qualifica professionale, mentre nei casi rimanenti – che riguardano i profili più bassi - gli imprenditori del comparto non reputano necessaria una formazione tecnica specifica.

Al di là del livello di formazione richiesto, quando gli imprenditori prevedono di assumere figure *high skill* o di livello intermedio, per più di tre quarti dei casi domandano anche precedenti esperienze lavorative, a conferma dell'importanza rivestita in questo settore dalle competenze *acquisite on the job*.

Su scala territoriale si rilevano però alcune differenze piuttosto accentuate. In primo luogo, nelle aree metropolitane e in quelle balneari gli imprenditori risultano particolarmente “esigenti”, richiedendo sia un buon livello di istruzione, sia una solida esperienza.

Nelle città d'arte vi è invece una più forte attenzione verso il livello di istruzione “in entrata” e, quindi, verso un più elevato profilo culturale dei candidati, che si pensa possano acquisire, anche dopo l'ingresso in azienda, le competenze specifiche per svolgere le mansioni loro assegnate. Le aree del turismo montano e lacuale sono infine caratterizzate da un prevalente orientamento a internalizzare figure con esperienza, anche perché in questo caso i fabbisogni delle imprese riguardano quasi esclusivamente personale di livello intermedio.

9. Fonti bibliografiche

_ Centro Studi Turistici di Firenze/Camera di Commercio Firenze: “Impatto economico in provincia di Firenze nel 2008”

_ Centro Studi Turistici Firenze: “I cambiamenti del mercato turistico a livello internazionale e nazionale”

_ Conoscere l'Ebit Toscano. Finalità e strategie per la Formazione nel Settore Turistico, Ente Bilaterale dell'Industria Turistica Toscana, 2003, Firenze.

_ Rapporto Excelsior 2007. I fabbisogni professionali e formativi delle imprese italiane nell'industria e nei servizi, Unioncamere, Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, 2007, Roma.

_ EBIT: “Analisi dei fabbisogni formativi e occupazionali del settore turistico in Toscana”.