

Federazione Italiana



Settore TURISMO

Recapito Postale: F.I.S.T.

Federazione Italiana Settore Turismo
Casella Postale 1654
Bologna 1 Via Cairoli, 9
40121 BOLOGNA – BO

Sede legale FIST:

c/o Mercure Hotel Bologna Centro ****
Viale Pietramellara, 59 40121 BOLOGNA

Sede Op. Parlamentino del Turismo Italiano:

c/o Fondazione-Accademia ANUSCA Palace
Hotel Viale Terme, 1058
40024 Castel San Pietro Terme - BO

Sito Internet: www.fisturismo.it

Recapiti Presidenza:

Cell. 331/9975313 Telefax 051/787591
E.mail fist@fisturismo.it
parlamentino@fisturismo.it

Atto Costitutivo e Statuto registrato da
Notaio Giampaolo Zambellini Artini
Agenzia Entrate Bologna 3 il 15/10/07

Codice Fiscale **91288010373**

Qualità nel Turismo

**PARLAMENTINO DEL
TURISMO ITALIANO**

Forum Qualità

Coordinatore Prof. Luigi Sibona

Manifesto per la Qualità Totale nel Settore Turismo in Italia

Decalogo a schede dei contributi ricevuti

Prima stesura – Dicembre 2008

La Scuola di Stato e l'Università di Settore

Lo Status

La Scuola Statale di Settore, prevalentemente riconducibile agli IPSSAR (Istituti Professionali di Stato per i Servizi Alberghieri e della Ristorazione) si è affermata negli ultimi 40 anni come l'unica in grado di garantire una Offerta Formativa omogenea di buon livello (necessaria viste le caratteristiche spesso slegate dal territorio dei profili formativi) su scala Nazionale e in linea con le esigenze dell'Industria dell'Ospitalità.

Ciò è confermato dal continuo aumento di utenza scolastica anche in periodi di flessione demografica come l'attuale. Anche il Parlamento nel 2003 in sede di approvazione della Riforma MORATTI (cui quella GELMINI si ispira in larga parte) sentì la necessità di suffragare l'importanza di tali Istituti con precisi O.d.G. che impegnava il Governo a muoversi in direzione di valorizzazione. Alcuni esempi:

la premessa del dispositivo 35 varato dal Parlamento sempre in data 18/2/03 recita: "...l'attuale sistema rappresentato dagli istituti Turistici alberghieri di Stato costituisce un "fiore all'occhiello" dell'istruzione italiana, i cui alunni da sempre primeggiano nel confronto con i propri omologhi degli altri Paesi, anche nei concorsi internazionali, e spesso, in unione con i propri insegnanti tecnico-pratici di settore, si pongono al servizio di enti ed istituzioni dello Stato in occasione di manifestazioni ed eventi di alto livello". **l'O.d.g.n. 9 del 18/2/03 che recita:** "Impegna il Governo a prevedere che alcuni istituti tecnici, professionali e d'arte, caratterizzati da peculiarità culturali, organizzative e operative e di lunga tradizione educativa e di particolare eccellenza, unici sul territorio nazionale, possano conservare un ordinamento speciale, evitando di conformarli completamente al nuovo modello istituzionale".

Lo stesso Sottosegretario al Turismo On. **Michela Vittoria BRAMBILLA** ha ribadito, alla recente riunione dell'OCSE, l'importanza della professionalità degli addetti

Il sistema Universitario italiano presenta in ambito Turistico una Offerta Formativa che oscilla tra Percorsi molto generali e Percorsi di nicchia. Pochi sono direttamente spendibili nell'ambito del Management di Settore, nonostante ci sia un enorme fabbisogno di Manager.

In un'ottica di riordino e razionalizzazione delle risorse (obiettivo cardine dell'azione di Governo attuale), parrebbe logico intervenire sui "rami improduttivi" per investire maggiormente in quelli "virtuosi" e di sicuro sbocco occupazionale

Focalizzazione criticità

La Riforma del Titolo V della Costituzione che ha creato "confusione" tra formazione e istruzione professionale e concorrenza, spesso sleale, tra i due sistemi (vedi "scippo" dei profili e denominazioni da parte dei CFP)

La scarsa sensibilità e competenza settoriale da parte dei Tecnici e dei Funzionari Ministeriali cui è affidata l'attuazione dei provvedimenti amministrativi e dei processi di riforma

L'Assenza di specializzazione dei Dirigenti Scolastici di Settore

L'Aggiornamento Professionale dei Docenti non è obbligatorio e spesso non è di livello adeguato

Per i Docenti Tecnico Pratici di settore (cucina, sala, ricevimento) non esiste un percorso universitario riconducibile a tali insegnamenti - Il latente tentativo di penalizzare, ad ogni passaggio di riforma, gli insegnamenti di Laboratorio

L'estensione dell'autonomia scolastica anche ai quadri orario (in fase di approvazione)

Terza area senza risorse adeguate - Stage Aziendali e Alternanza Scuola lavoro ancora troppo "staccati" dalla formazione scolastica

La necessità ineludibile di ampliare il ventaglio degli indirizzi e dei profili professionali

Riduzione del Tempo Scuola per gli Studenti (inclusa la riduzione della frazione oraria)

La lingua inglese non è considerata materia di indirizzo, non ha un numero di ore adeguato, le metodologie di insegnamento e la preparazione dei ragazzi non sono in linea con quelle di altri Paesi concorrenti

Inadeguatezza dei sistemi di verifica della qualità formativa

Percorsi post Diploma di Specializzazione ancora poco diffusi su scala nazionale

Carenza di Corsi di Laurea Settoriale

Non esistono, come in altri Paesi, Centri Universitari specializzati nel settore dei Servizi del Turismo.

C'è carenza di Percorsi spendibili direttamente sul mercato del lavoro manageriale.

L'Università non ha un vero raccordo con le Aziende in un'ottica di riqualificazione, aggiornamento e formazione continua.

Obiettivi da perseguire

Configurare gli attuali IPSSAR nell'ambito dei Nuovi Istituti Tecnici come Scuola di Eccellenza Nazionale, accreditata ad attuare anche percorsi di Qualifica Regionale (in autonomia o in sinergia) e Percorsi di Specializzazione Post Diploma in un'ottica di ampliamento degli indirizzi e dei profili formativi e di rafforzamento delle competenze professionali, linguistiche e di cultura settoriale.

Affidare la Gestione Tecnica alla ***Presidenza del Consiglio dei Ministri – Sottosegretariato al Turismo***, istituendo un Nuovo Organismo costituito di Funzionari realmente esperti di settore e di didattica specialistica

Considerare la lingua inglese come strumento professionale indispensabile al profilo, quindi includerla tra le materie di indirizzo, impostare la metodologia di insegnamento in senso professionale, ampliare il numero di ore di insegnamento (anche in contesti sinergici con le discipline tecniche)

Istituire una Specializzazione ad hoc per i Dirigenti Scolastici e per gli Ispettori della Scuola di Settore - Abolizione della Terza Area e sua sostituzione con il rafforzamento degli Insegnamenti curriculari tecnico pratici rendendo possibile, con adeguate risorse dedicate, che su alcune "trattazioni cardine" del profilo professionale sia praticabile la co-docenza del docente curriculare con un caposervizio e/o manager di settore. Lo strumento della co-docenza può essere elemento virtuoso della didattica anche tra docenti curriculari (esempio: la comunicazione professionale tecnico pratica in lingua straniera)

Istituzione di un Albo Nazionale dei Professionisti della Didattica di settore (consentendo il mantenimento di rapporti di collaborazione e/o d'impresa ai fini dell'aggiornamento professionale sul campo)

Ampliamento dell'Offerta formativa con nuovi profili richiesti dall'industria dell'Ospitalità, del Turismo e della Ristorazione

Ampliamento del tempo Scuola Studenti finalizzato alla valorizzazione delle Eccellenze, al Recupero, a Progetti dedicati locali, nazionali ed internazionali nonché a co-docenze sotto forma di "Incontri – Testimonianze – Dimostrazioni" da parte di Esperti Professionisti di altissimo livello e/o Associazioni Professionali specializzate nell'aggiornamento e nella ricerca di settore.

Dare facoltà e risorse ad ogni Istituto Statale di settore di attivare Corsi Post Diploma per la formazione di figure manageriali

Rendere più virtuose le esperienze di 'Alternanza Scuola Lavoro e gli Stage Aziendali, prevedendo incentivi (anche fiscali) per le Aziende (o Soggetti esterni) coinvolte ma anche vincoli didattico-formativi e sanzioni in caso di mancato rispetto delle convenzioni e progetti formativi

Istituzione di un Grande Polo Universitario Specialistico di Settore, con derivazioni su tutto il territorio nazionale, con un'offerta formativa che copra le principali figure manageriali richieste nel Turismo e i Docenti delle discipline marcatamente professionalizzanti (incluso il titolo di accesso all'insegnamento di materie tecnico-pratiche)

Affidare all'Università anche un ruolo primario nella riqualificazione, nell'aggiornamento e nella formazione continua (intervenedo anche per via normativa e contrattualistica) attraverso ampia Offerta di Master, Corsi brevi di microspecializzazione, "Pit stop" di riqualificazione. Ciò potrebbe avvenire anche attraverso programmi diffusi di partnership tra Università-Regioni-U.E.-Consorzi-Compagnie-Federazioni-Associazioni ***

*** = La F.I.S.T. sta elaborando progetti in questa direzione.

I Trasporti – Le Autostrade – Le strade – La segnaletica

Lo Status e le criticità

Il sistema di trasporto ferroviario è efficiente solo per le tratte TAV (a livello locale il Paese è servito poco e male e mancano infrastrutture e nuovi treni)

I prezzi all'utente del trasporto ferroviario delle lunghe tratte sono ormai corrispondenti a quello aereo (ma con minore garanzie di comfort)

Il trasporto ferroviario (salvo rare eccezioni) è inadeguato e improponibile all'uso Turistico

Il sistema del trasporto pubblico su Autobus, Tram, Pullman è insufficiente (soprattutto in alcune fasce orarie), ciò è dovuto anche a sistemi inadeguati di obliterazione e/o controllo biglietti.

Il trasporto sotterraneo (Metrò) è presente in pochissime grandi città italiane ed è sottodimensionato rispetto alle metropoli straniere

Il servizio Taxi è complessivamente presente ed efficiente sul territorio nazionale, i prezzi sono troppo elevati e l'offerta è troppo rigida

Il trasporto aereo nazionale è abbastanza adeguato (ma inadeguati sono i servizi di trasporto aeroporto-città). Si tratterà di valutare la nuova operatività di CAI che di fatto avrà il monopolio sulla tratta Milano-Roma.

L'aumento esponenziale del trasporto gommato rende (soprattutto in alcuni periodi dell'anno) il sistema autostradale insufficiente rispetto alla domanda ed insicuro, ciò causa gravi disagi e pericoli

Il sistema stradale locale ha problemi di manutenzione, in alcuni casi molto gravi

La segnaletica sulle strade è lasciata alla gestione degli enti locali. La segnaletica riguardante la circolazione è adeguata. La segnaletica di orientamento turistico è insufficiente e confusa.

Obiettivi da perseguire

Il sistema di trasporto ferroviario locale va implementato sia nel servizio di trasporto sia nel comfort dei treni (il rinnovo dei mezzi è in molte situazioni ineludibile). Laddove ciò non sia possibile è opportuno **incentivare la privatizzazione** del sistema di trasporto ferroviario locale.

Il biglietto ferroviario deve includere la prenotazione nominativa del posto a sedere.

Il sistema del trasporto pubblico su Autobus, Tram, Pullman deve essere garantito nell'arco delle 24 ore (soprattutto nelle città), deve essere dotato di sistema di controllo titolo di viaggio efficiente e di nuovi sistemi orientati alla sicurezza del viaggiatore. L'implementazione e la sinergia con servizi privati in convenzione è una via da percorrere.

Dare priorità alle infrastrutture cittadine orientate al trasporto sotterraneo (Metrò)

La liberalizzazione del servizio TAXI va ripensata e riproposta

I servizi di trasporto Aeroporto-città (soprattutto per gli Aeroporti distanti dai centri) va reso più celere ed efficiente

Alcuni tratti autostradali vanno implementati con urgenza nelle corsie e nelle capacità delle uscite

Il pedaggio autostradale va ripensato (un'unica tassa annuale per i cittadini italiani – un accesso a tempo per i turisti)

Il sistema stradale locale e la segnaletica di orientamento turistico vanno ricondotte a priorità per gli enti locali, finanziata e sanzionata in caso di conclamata inadeguatezza

L'ambiente e la sicurezza nelle città

Lo Status e le criticità

Le attrattive storico artistico culturali del nostro Paese sono in gran parte fruibili nelle grandi e medie città italiane, città ove crescenti sono i problemi di tutela ambientale e di pulizia

I servizi igienici pubblici sono quasi scomparsi dalle nostre città. Un deficit che denota scarsa sensibilità sociale e che crea notevole disagio soprattutto ai Turisti.

La limitazione o il blocco del traffico nei centri storici delle città ha portato all'abbandono progressivo dei centri storici sia come residenza, sia come attività, sia come frequentazione, rendendo sempre più marcati **fenomeni di degrado e di insicurezza sociale**.

Tali tendenze incidono negativamente sulla "vivibilità" e "spendibilità" turistico-ricettiva dei luoghi, minandone alla base anche le vocazioni

Obiettivi da perseguire

Il sistema di pulizia, raccolta dei rifiuti e manutenzione ambientale va reso più efficiente – E' importante intervenire con sistemi di gestione che incentivino la salvaguardia della "vetrina" delle nostre città e introducano sanzioni severe per chi non rispetta le regole

La viabilità nei centri storici delle medie e grandi città va ripensata: o si incentiva e si rende realmente efficiente il servizio di trasporto pubblico (incluso quello gestito da privati) o vanno ridotte le limitazioni al traffico

I fenomeni di degrado vanno energicamente contrastati con regole di rispetto e convivenza civile più definite (anche a livello locale) e con sanzioni efficaci

Sfruttare le numerose possibilità date da iniziative consolidate e favorire nuovi eventi che si svolgano nei centri delle città, al fine di stimolare la presenza dei cittadini e dei Turisti nei centri storici e che riportino all'abitudine di "vivere la città"

Incentivare l'apertura dei locali, dei negozi e degli esercizi in orari serali e notturni, specie per la ristorazione che soffre ancora di orari troppo rigidi rispetto ai paesi europei più turisticamente preparati nell'offerta

Garantire la presenza capillare di forze dell'ordine – esercito – vigilanza municipale nei centri storici delle città (la divisa rassicura il Turista non lo disturba)

Gli Alberghi – La classificazione – La Certificazione di Qualità - I prezzi

Lo Status e le criticità

Gli alberghi italiani hanno sempre avuto difficoltà a uniformarsi su standard strutturali e di servizio omogenei

Frequenti le anomalie e discrasie riscontrabili sotto il profilo architettonico

La classificazione alberghiera non ha un significato oggettivo riconoscibile

Lo spazio, il servizio e la professionalità del personale hanno ancora troppo poco “peso” nel punteggio utile per la classificazione

Non esiste un controllo omogeneo su scala nazionale che verifichi la classificazione

Il nuovo decreto Italy Stars & Rating si basa sull'autocertificazione degli alberghi, quindi non garantisce la qualità ma si basa su parametri superati (solo i mq delle camere), sull'autocertificazione (non affidabile) e non su concetti più ampi di ospitalità, servizi ed accoglienza

La liberalizzazione dei prezzi alberghieri (1991), il radicamento anche in Italia dello Yielding & Revenue Management, la vendita on line e last minute, il regresso di molti segmenti di mercato, le stagionalità sempre più “schizofreniche” (soprattutto nelle città) stanno portando a oscillazioni di prezzo eccessive (disorientando il Cliente e penalizzando la “Fidelizzazione”)

La concorrenza spietata sui prezzi sta portando ad un livellamento verso il basso dei prezzi alberghieri, ciò sta portando molte aziende sull'orlo della non redditività, con conseguenze sul servizio, sugli investimenti, talvolta sulla sopravvivenza e su un servizio più scadente

Nell'ultimo decennio molti enti locali hanno concesso licenza di esercizio ad un numero eccessivo di alberghi rispetto all'entità della domanda turistica

La Certificazione di Qualità ISO negli Alberghi Italiani è ancora troppo poco diffusa poco diffusa

Obiettivi da perseguire

Consentire il cambio di destinazione d'uso degli alberghi (eventualmente con il vincolo di attività collegate e/o affini al Turismo)

Istituire una Authority Nazionale con facoltà di “concessione ad agenzie private sul territorio” finalizzata all'attribuzione della classificazione e a revisioni periodiche non concordate (la formula del Mystery Guest è sicuramente la più efficace)

Rendere obbligatoria l'esposizione ai clienti del verbale di attribuzione dei punteggi relativi alla classificazione e delle revisioni periodiche non concordate

La liberalizzazione dei prezzi alberghieri va mantenuta ma vanno introdotte **norme atte alla notificazione di un prezzo minimo rigido e contenere le oscillazioni tra prezzi minimi e prezzi massimi e a limitare le stagionalità possibili nell'arco dell'anno** (come previsto dalle più accreditate scuole di pensiero dello Yield & Revenue Management)

Vanno introdotte norme che rendano obbligatoria la pubblicazione e l'esposizione dei prezzi in ogni ambito legato alla vendita (incentivando la trasparenza dei criteri di diversificazione dei prezzi in relazione alla quantità e qualità del servizio offerto). Anche l'eventuale beneficio di finanziamenti pubblici per utilità sociale va palesato.

Incentivare gli Alberghi ad acquisire la Certificazione di Qualità ISO (anche attraverso vantaggi fiscali e finanziamenti agevolati dedicati)

I servizi e le Professioni Alberghiere da rilanciare

Lo Status e le criticità

Il fenomeno della compartizzazione dei reparti di accoglienza ha penalizzato nel tempo il servizio di Conciergerie (Portineria) da sempre l'espressione più limpida di servizio finalizzato al benessere, all'informazione, alla sicurezza e alla privacy e al continuo riscontro della soddisfazione del Cliente. Con l'adozione del Front & Back Office il servizio è progressivamente scomparso e la figura professionale del Congierge è ormai presente solo in pochi Alberghi esclusivi.

La continua ricerca del risparmio sul Personale e sui costi del servizio ha impoverito soprattutto il servizio di Sala. Oggi è sempre più difficile incontrare servizi al Gueridon, veder confezionare il piatto di fronte al cliente, sporzionare, sfilettare, tranciare e/o flambare in sala. La figura dell'Operatore di Sala (Cameriere) è sempre più riconducibile al "Portapiatti" con scarse possibilità-capacità di vendita e di promozione (anche culturale) delle portate. Di conseguenza anche la Brigata di Sala si è impoverita. Le figure del **Direttore di Sala**, del **Maitre d'Hotel** e del **Sommelier** sono spesso vacanti.

I bisogni e le esigenze riferibili alla pulizia e alla manutenzione della camera sono progressivamente aumentate e ciò presuppone una esigenza di maggiore professionalità nel Servizio Piani. Tuttavia la corsa al risparmio sul fattore umano e il ricorso all'Outsourcing da parte delle Aziende ha reso, oltre che il servizio molto impersonale, molto sporadica la presenza negli Alberghi della figura della **Governante** e/o dell'**Housekeeping Manager**.

Negli alberghi italiani c'è carenza di iniziative interne permanenti diversificate orientate alla cultura, alla musica, all'animazione, all'intrattenimento-divertimento e/o all'aggregazione, a beneficio esclusivo dei Clienti

Il moderno orientamento ad una maggiore attenzione verso il benessere del corpo trova ancora poche risposte in termini di servizio

Obiettivi da perseguire

Incentivare e promuovere l'adozione di servizi di Conciergerie, servizio qualitativo di Sala, di Sommellerie e di Governariato (con le relative figure professionali) dando, solo agli Alberghi che li erogano, la possibilità di affiancare alla classificazione in stelle anche la dicitura "**Special Service**" (o simile).

Reintrodurre nella istruzione-formazione scolastica statale indirizzi riconducibili a tali profili.

Promuovere la figura dell'**Animatore culturale alberghiero** oppure ricondurne le mansioni alla recuperata figura del **Congierge**. Spettacoli Teatrali e Cinematografici, di Cabaret, di Musica di diverso tipo, Serate danzanti, Mostre di pittura, scultura, fotografia, iniziative analoghe abbinata alla ristorazione sono eventi verso i quali l'Albergo è strutturalmente vocato.

Stimolare l'Offerta (anche convenzionale) di servizi legati al benessere, agli Spa Center e al nuovo termalismo

Dare facoltà agli Alberghi con idonee caratteristiche di aprire SALE DA GIOCO.

La Ristorazione e la Tipicità

Lo Status e le criticità

La Ristorazione Italiana ha subito negli ultimi decenni contaminazioni di vario genere che ne hanno fatto perdere in identità, tipicità e concorrenzialità

C'è forte resistenza ad adeguare l'offerta gastronomica ed enologica alle moderne esigenze del Cliente (nessuno più consuma pasti dall'antipasto al dolce)

I Menu sono spesso privi di un'identità caratterizzante mentre si dovrebbe puntare sulla peculiarità, unica, delle cucine regionali italiane

Manca una specializzazione dei ristoranti sia nell'offerta che nell'immagine: ciò si traduce in una quantità veramente eccessiva di "Pizzoranti" e/o "Ristorie" che offrono di tutto e di più scarseggiando in qualità

I criteri di approvvigionamento delle materie prime e dei prodotti privilegiano l'economicità rispetto alla tipicità, la stagionalità, la salubrità

Il servizio di Sala è fortemente regredito, difficile trovare un buon venditore in Sala, difficile trovare un servizio diverso dall'impiattato

Andare al Ristorante non viene proposto (quindi neppure vissuto) come un momento a cui dedicare una intera serata e vivere un bel momento di piacere, di benessere e di cultura del cibo

Molti ristoranti hanno caratteristiche strutturali, di spazio e di arredamento perdenti

I prezzi sono tendenzialmente alti

Obiettivi da perseguire

Abolire il "coperto" sui Menu

Favorire una maggiore diffusione dei "Piatti unici" o di "Piccoli percorsi di degustazione"

Favorire la diffusione del Carrello dei Vini (ottimizzando l'accostamento cibo-vino, favorendo il consumo moderato "al bicchiere", la giusta ossigenazione etc..)

Introdurre la tracciabilità dei prodotti utilizzati nella Carta

Rendere obbligatoria l'esposizione dei Menù e della carta dei Vini all'esterno dei locali

Introdurre una forma di classificazione tipologica dei ristoranti

Introdurre Marchi di Qualità attendibili anche per i Ristoranti, che valutino la tipicità dell'offerta, l'identità dell'offerta enogastronomica, la qualità strutturale, lo spazio, l'arredo e il comfort (ampliando il senso di quanto già proposto dalla Fipe, Federazione Italiana Pubblici Esercizi, per il "ristorante tipico")

Incentivare e definire per legge lo sviluppo di aziende di prodotti tipici autentici aperte al pubblico, cui dare facoltà di dimostrazione, degustazione, formazione, alloggio

La Promozione Turistica e l'Incoming

Lo Status e le criticità

La Promozione Turistica pubblica è spesso scoordinata e dispersiva

La vendita intermediata privilegia l'Outgoing rispetto all'Incoming

L'Offerta attrazioni turistiche non è ottimizzata

La promozione e la commercializzazione su Internet è usata poco e male rispetto ad altri Paesi

La scarsa veridicità di molte informazioni contenute sui siti delle Aziende di settore italiane di fatto fa perdere credibilità all'intero sistema della promozione e vendita on line

Obiettivi da perseguire

Introdurre norme che obblighino le APT a promuovere le proprie risorse in sinergia e/o coordinamento con una Authority nazionale per la promozione turistica (sul modello della Maison de France) con una ben definita strategia di marketing

Potenziamento dell'Offerta attrazioni ed eventi in grado di attrarre il Turismo di Interesse: Motori, Moda, Arte, Cultura Spettacolo, Territorio, Enogastronomia etc..etc..

Favorire le campagne promozionali che leghino i nuovi pacchetti e/o prodotti all'immagine positiva internazionale del "Made in Italy"

Favorire e introdurre incentivi alle Agenzie Viaggi e Tour Operator che producono Incoming (estendendo a tutto il territorio nazionale la positiva esperienza dell'elenco delle agenzie sicure della Fiavet Emilia Romagna)

Promuovere, in tutte le sedi proprie (cominciando da Scuola-Università), la figura del Destination Manager

Per la promozione e commercializzazione turistica on line va introdotto l'obbligo della "Certificazione di Veridicità" (a cura di Agenzie Indipendenti Accreditate) per i contenuti descrittivi legati alle distanze, alle vie di comunicazione, alle strutture e ai servizi offerti.

La Promozione del Professionismo

Lo Status e le criticità

L'obiettivo risparmio sta spingendo molti imprenditori di settore ad assumere personale scarsamente professionalizzato, senza titoli di studio specifici, spesso di origine straniera (quindi con scarsa conoscenza dei costumi, delle tradizioni e delle risorse turistiche del nostro Paese). Ciò sta creando una lenta ma costante deriva del tasso di professionismo presente nelle strutture ricettive, ristorative e/o orientate al Turismo.

Quindi una minor qualità dell'offerta a danno di quanto si va dicendo in questi ultimi anni e che cioè il nostro Paese dovrebbe puntare su una target turistico medio-alto che però non è supportato dai servizi offerti oggi (persiste un cattivo rapporto qualità-prezzo)

Obiettivi da perseguire

Istituire l'Albo Nazionale dei Professionisti di Settore (per essere iscritti all'albo è necessario definire titoli di studio, esperienze professionali maturate di accesso, aggiornamento professionale e/o formazione permanente di mantenimento). Tale Albo deve includere tutte le figure cardine di settore (Scuola Inclusa)***

Definire per legge un rapporto minimo tra il numero di Professionisti (Iscritti all'Albo) e non Professionisti presenti nelle Aziende orientate al Turismo

I CCNL devono valorizzare maggiormente (anche nel salario) i Professionisti di settore rispetto ai non Professionisti

***= LA F.I.S.T. presenterà presto un progetto sperimentale interno.

La Sicurezza nei Luoghi di Lavoro

Lo Status e le criticità

La sicurezza nei luoghi di lavoro è ormai universalmente riconosciuto come elemento di qualità produttiva cui il settore Turismo non può sottrarsi

La legge italiana è piuttosto evoluta in questo senso, la sua applicazione non è ancora capillare

Le ultime novità in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro prevedono:

Sicurezza nei luoghi di lavoro: il D.Lgs. 81/08

Con l'emanazione del D.Lgs. 81/08 si è dato un notevole restyling alle norme che regolano la gestione della sicurezza e della salubrità degli ambienti di lavoro, attirando anche l'attenzione, dei media. La norma porta la data del 9 aprile 2008, è stata pubblicata sulla G.U. n. 101 del 30 aprile 2008. L'intento è stato quello di riordinare la normativa esistente, modificandola in parte ed introducendo nuovi elementi che consentono una maggiore prevenzione delle malattie e degli infortuni negli ambienti di lavoro.

Sanzioni

Di tutte le nuove norme introdotte col Testo Unico, quella che trova il maggiore impatto dal punto di vista imprenditoriale è l'art. 14. Esso **dà infatti facoltà agli organi di controllo, di sospendere l'attività imprenditoriale in casi di accertata violazione di alcuni obblighi previsti** dal decreto. L'elenco dei casi previsti:

- Mancata elaborazione del documento di valutazione dei rischi;
- Mancata elaborazione del Piano di Emergenza ed Evacuazione;
 - Mancata formazione ed addestramento;
- Mancata costituzione del servizio di prevenzione e protezione e nomina del responsabile;
 - Mancata elaborazione del piano di sicurezza e coordinamento (PSC);
 - Mancata elaborazione piano operativo di sicurezza (POS);
 - Mancata nomina del coordinatore per la progettazione;
 - Mancata nomina del coordinatore per l'esecuzione.

Definizione di Lavoratore

L'oggetto della normativa sono ovviamente le lavoratrici ed i lavoratori, subordinati o autonomi, ed i soggetti ad essi equiparati dal D.Lgs. 81/08 ora, si è voluto ampliare l'insieme dei soggetti equiparati ai dipendenti che sono: lavoratori autonomi e subordinati, Co.Co.Co, Co.Co.Pro, soci lavoratori, associati in partecipazione, tirocinanti, stagisti, collaboratori familiari, allievi di corsi in cui si utilizzino attrezzature, volontari (art. 2 c. 1 lettera a).

Appalti

La tutela della sicurezza è compito di tutti i soggetti: committenti, appaltatori e subappaltatori. A tal fine viene introdotto un documento, il **DUVRI** (Documento Unico Valutazione Rischi Interferenti: art.26) che indica le misure adottate per eliminare o ridurre al minimo i rischi derivanti da interferenze delle singole attività. Tale documento deve essere allegato al contratto di appalto o di opera, pena la nullità del contratto. Per la mancata redazione del DUVRI sono inoltre previste sanzioni penali quali ammenda fino a 6.000 € e arresto fino ad 8 mesi (Art.55).

Entata in vigore

La parte generale è già entrata in vigore il 15 maggio 2008, la parte riguardante la "nuova valutazione dei rischi" e articoli connessi, compresi quelli che prevedono le sanzioni, entreranno in vigore il 31 Gennaio 2009.

Obiettivi da perseguire

Favorire la massima conoscenza-formazione sulla normativa vigente e sulle ultime novità al fine di garantirne l'applicazione***

***La Sidel S.p.a. (Azienda Leader nel settore sicurezza) è aderente a FIST e al Parlamentino del Turismo ed è a disposizione degli iscritti

La Tutela del Turista e lo Strumento della Conciliazione

Lo Status e le criticità

LA TUTELA DEL TURISTA E L'EVOLUZIONE DELLE NORMATIVE SPECIFICHE

Il turismo è un fenomeno di forte rilevanza sia economica che sociale e rappresenta una sorta di evoluzione culturale continua. Con il tempo si è arricchito di connotazioni notevolmente differenti, dal punto di vista sociologico, politico, economico e soprattutto culturale. Senza contare il ruolo di notevole importanza che svolge dal punto di vista economico. Lo sviluppo esponenziale che ha avuto negli ultimi decenni ha reso necessario non solo l'intervento del legislatore nazionale ma anche dei singoli Paesi U.E. e della stessa Comunità. Con la massificazione del turismo, infatti, si sono moltiplicati i casi di controversie tra il turista-consumatore e il professionista (sia esso un'impresa turistica, un intermediario o un albergatore...). In passato il giudice si trovava a dover risolvere tali controversie in assenza di un apposita disciplina. Oggi, grazie alla riforma della legislazione nazionale, con l'introduzione del Codice del Consumo, e grazie agli interventi della C.E., con regolamenti relativi ai pacchetti turistici o ai voli aerei, si è arrivati ad un reale miglioramento della protezione del turista consumatore. Ciò nonostante le controversie in materia e le problematiche riscontrate nel rapporto turista-consumatore e

professionista sono in aumento.

COSA LAMENTA IL TURISTA?

Ciò che il turista lamenta maggiormente è la totale o scarsa trasparenza e correttezza sia da parte degli intermediari (quindi agenzie viaggi, tour operator) che degli albergatori, nella divulgazione delle informazioni relative alla vacanza, che sono determinanti nella scelta del turista. Troppe volte, infatti, vengono taciuti elementi che potrebbero condizionare il consenso del turista al servizio proposto: costi supplementari non indicati nel prezzo, ubicazione dei luoghi, servizi accessori a pagamento. Un altro motivo di attrito tra turista-consumatore e professionista è la mancanza di un equo rapporto "qualità - prezzo" per cui il servizio offerto risulta essere nettamente inferiore al prezzo pagato e alle conseguenti aspettative del consumatore.

IL TURISTA E I SUOI DIRITTI

La tutela del turista-consumatore deve necessariamente partire da una presa di coscienza del turista stesso il quale deve conoscere quali sono i suoi diritti e "come" e "cosa" deve pretendere dal professionista.

L'IMPORTANZA DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI SPECIALIZZATE E DI TELEFONO BLU SOS TURISTA

Se nonostante ciò, la controversia è inevitabile le associazioni dei consumatori specializzate intervengono assistendo il consumatore nella richiesta dei danni patiti a seguito della mancata trasparenza/correttezza/professionalità/diligenza dell'operatore turistico. Tra le Associazioni quella che ha voluto maggiormente caratterizzarsi sulla problematica della tutela del Turista è TELEFONO BLU SOS TURISTA. Le denunce non necessariamente portano ad un contenzioso giudiziale. Anzi, l'associazione ha proprio il compito di stimolare e agevolare la conciliazione. Peraltro, i tempi della giustizia, spesso demotivanti, non aiutano a rafforzare questa presa di coscienza del turista - consumatore. Tuttavia, senza le denunce dei consumatori non si può intervenire efficacemente nei confronti dei "professionisti erranti" del settore turistico.

Obiettivi da perseguire

Stimolare la trasparenza della comunicazione del servizio offerto e la coerenza dei processi produttivi e di servizio applicati

Favorire il massimo orientamento alla coerenza tra servizio dichiarato e servizio erogato

Favorire, in caso di contenzioso, il massimo sviluppo dello strumento conciliativo***

***= Telefono Blu Sos Turisti e Consumatori è aderente a FIST e al Parlamentino del Turismo ed è a disposizione degli iscritti.